

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) KOTA BATU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH:
PASKALIA LIPAT
2019210066**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) KOTA BATU**

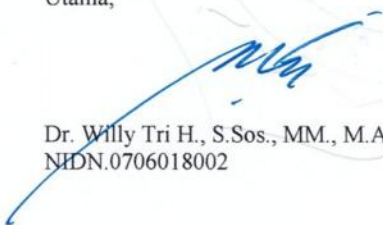
SKRIPSI


OLEH:
PASKALIA LIPAT
2019210066

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 08 Juni 2023

Dosen Pembimbing
Utama,

Dosen Pembimbing
Pendamping,


Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NIDN.0706018002


Dr. Asih Widi Lestari, S.AP.,M.AP
NIDN. 0714059101

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) KOTA BATU**

SKRIPSI

OLEH:
PASKALIA LIPAT
NIM. 2019210066

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 08 Juni 2023

Tim Penguji:

1. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
2. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP.,M.AP
3. Agustinus Ghunu, SE.,MP.,M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NIDN. 0727087301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paskalia Lipat
NIM : 2019210066
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BATU”**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 08 Juni 2023
Yang menyatakan



Paskalia Lipat
NIM. 2019210066

MOTTO

**KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA DAN HARAPANMU
TIDAK AKAN HILANG (Amsal, 23:18)**

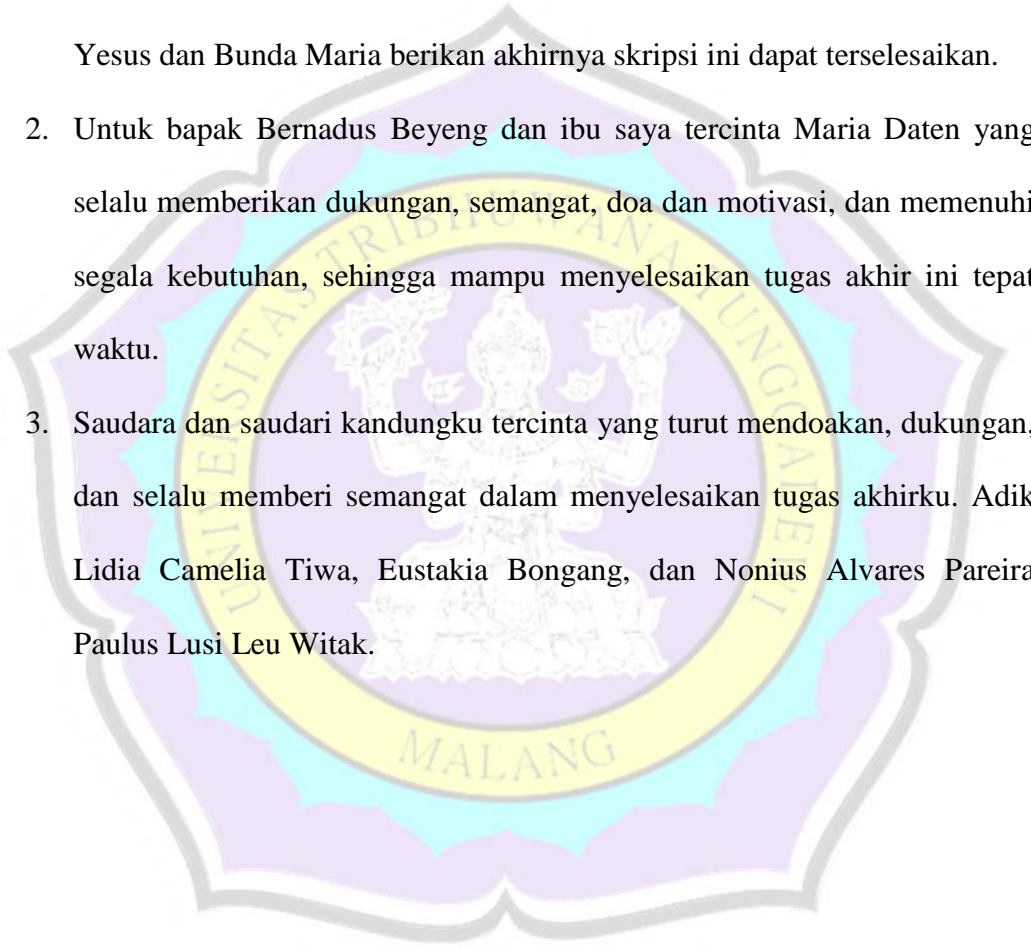
**YANG GAGAL ITU RENCANAMU, BUKAN MASA
DEPANMU,INGAT (Yeremia,29:11)**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rasa syukur dan berterima kasih kepada:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria karena telah memberikanku kekuatan dalam proses penyusunan skripsi ini. Dan atas bimbingan dan terang Roh Kudus serta kemudahan yang Tuhan Yesus dan Bunda Maria berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Untuk bapak Bernadus Beyeng dan ibu saya tercinta Maria Daten yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa dan motivasi, dan memenuhi segala kebutuhan, sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
3. Saudara dan saudari kandungku tercinta yang turut mendoakan, dukungan, dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhirku. Adik Lidia Camelia Tiwa, Eustakia Bongang, dan Nonius Alvares Pareira Paulus Lusi Leu Witak.



PASKALIA LIPAT, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK, 2023

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) KOTA BATU**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP

RINGKASAN

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan inovasi dalam pelayanan publik dari pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah Kota Batu melalui inovasinya dalam pelayanan publik, meresmikan Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu. Tujuan dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan dari berbagai instansi, dan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, hemat waktu dan juga hemat biaya.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu dan faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif. Untuk menyusun dan menganalisis hasil data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, metode keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik.

Hasil penelitian dari Inovasi Mal Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu adalah dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan banyak pelayanan dan jenis layanan dari berbagai instansi pelayanan. Mal Pelayanan Publik Among Warga memberi kemudahan bagi penyedia layanan atau pemberi layanan untuk melayani masyarakat.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik.*

**PASKALIA LIPAT, FACULTY OF SOSIAL AND POLITICAL SCIENCES
2023**

**PUBLIK SERVICE INNOVATION THROUGH BATU CITY PUBLIK
SERVICE MALL (MPP)**

Main advisor : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Associate advisor : Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP

SUMMARY

Public service innovation is a breakthrough innovation in public services from the government to improve and improve the quality of public services in Indonesia. The Batu City Government through its innovation in public services, inaugurated the Among Batu City Residents Public Service Mal. The aim of having the Among Warga Public Service Mal is to make it easier for people to get services from various agencies, and people can get services that are faster, save time and also save costs.

This study aims to determine Public Service Innovation through the Batu City Publik Service Mal and the supporting and inhibiting factors for Public Service Innovation through the Batu City Publik Service Mal. The type of research in this research is qualitative. To compile and analyze the results of the data through interviews, observation, and documentation, the data validity method in this study used technical triangulation.

The results of the research from the Public Service Mal Innovation through the Batu City Publik Service Mal is that the Among Warga Public Service Mal can make it easier for the community to get many services and types of services from various service agencies. The Among Warga Public Service Mal makes it easy for service providers of service providers to serve the public.

Keywords: *Public Service Innovations, Innovation Public Service Mal*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkat-Nya kepada penulis, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BATU”** yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana strata satu (S1) pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, dengan bantuan dan bimbingan dari segala pihak, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr.Ir. Eko Handayanto,M.Sc selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh jenjang pendidikan strata satu.
2. Dr. Agung Suprojo,S.kom,M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M,AP, selaku Ketua Progran Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
4. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos, MM, M.AP selaku dosen pembimbing satu yang sudah dengan sabar,dan penuh ketelatenan memberikan arahan dan bimbingan terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Dr. Asih Widi Lestari. S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dan telah membantu sepenuh hati serta perhatiannya untuk memberi bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Kepada kedua orangtua tercinta bapak Bernadus Beyeng dan ibu Maria Daten yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, yang memberikan segala yang terbaik, dan cinta kasih yang begitu tulus kepada saya.
7. Seluruh teman-teman jurusan administrasi publik angkatan 2019 yang selalu memberi dukungan selama proses skripsi ini.
8. Untuk diri sendiri yang sudah semangat dan tetap bertahan dari awal kuliah sampai proses penyusunan skripsi ini.

Malang, 3 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| MOTTO | |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | |
| RINGKASAN | |
| SUMMARY | |
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| LAMPIRAN..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSATAKA..... | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Definisi Inovasi Pelayanan Publik | 9 |
| 2.2.1 Inovasi | 9 |
| 2.2.2 Karakteristik Inovasi | 10 |
| 2.2.3 Ciri-Ciri Inovasi | 12 |
| 2.2.4 Manfaat dan Tujuan Inovasi..... | 12 |
| 2.3 Inovasi Pelayanan Publik | 14 |
| 2.3.1 Jenis Inovasi Pelayanan Publik | 14 |
| 2.3.2 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik..... | 14 |
| 2.3.3 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.4 Definisi Pelayanan Publik | 16 |
| 2.4.1 Pelayanan Publik | 16 |
| 2.4.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik | 17 |
| 2.4.3 Standar Pelayanan Publik..... | 19 |
| 2.5 Definisi Mal Pelayanan Publik (MPP)..... | 21 |
| 2.5.1 Mal Pelayanan Publik (MPP)..... | 21 |
| 2.5.2 Tujuan Mal Pelayanan Publik (MPP) | 22 |
| 2.5.3 Prinsip Mal Pelayana Publik (MPP) | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 24 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 24 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 25 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 26 |

| | |
|---|------------|
| 3.4.1 Jenis Data | 26 |
| 3.4.2 Sumber Data | 27 |
| 3.5 Informan | 28 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.7 Instrumen Penelitian | 30 |
| 3.8 Teknik Analisa Data | 32 |
| 3.9 Teknik Keabsahan Data..... | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 36 |
| 4.1.1 Profil Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu | 36 |
| 4.1.2 Visi, Misi, Motto Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu | 37 |
| 4.1.3 Instansi Pelayanan dan Jenis Layanan Di Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu | 37 |
| 4.2 Pengajian Data | 45 |
| 4.2.1 Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu | 45 |
| 4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota batu..... | 80 |
| 4.3 Pembahasan | 88 |
| 4.3.1 Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP Kota Batu..... | 88 |
| 4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu | 105 |
| BAB V PENUTUP | 111 |
| 5. 1 Kesimpulan..... | 111 |
| 5.2 Saran | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA | 114 |
| LAMPIRAN..... | 117 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 2.1. Penelitian terdahulu..... | 6 |
| Tabel 3.5 Informan penelitian..... | 29 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------|----|
| Gambar 1 | 53 |
| Gambar 2 | 54 |
| Gambar 3 | 56 |
| Gambar 4 | 76 |
| Gambar 5 | 78 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Panduan Wawancara..... | 117 |
| Lampiran 2. Prosedur Alur Pelayanan | 120 |
| Lampiran 3. Reduksi Data..... | 121 |
| Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian..... | 170 |
| Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian | 175 |
| Lampiran 6. Kartu Konsul | 176 |
| Lampiran 7. Biodata Peneliti | 177 |

