



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BATANG TAHUN 2020-2021**

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Muhammad Shindid Muhaimin
NIM : 14010118140064

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BATANG TAHUN 2020-2021**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh:

Muhammad Shindid Muhaimin
14010118140064

Telah memenuhi persetujuan dan persyaratan untuk diujikan

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si.
NIP. 19711030199903 2 001

Dosen Pembimbing II



Dr. Dra. Fitriyah, MA
NIP. 19620327198603 2 001

SURAT PENYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Muhammad Shindid Muhaimin
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010118140064
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, Bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan murni hasil dari penelitian yang saya lakukan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya). Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Semarang, 4 Maret 2022

Pembuat Pernyataan



Muhammad Shindid Muhaimin
NIM : 14010118140064

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten
Batang Tahun 2020-2021
Nama Penyusun : Muhammad Shindid Muhaimin
NIM : 14010118140064
Departemen / Prodi : Politik dan Pemerintahan/Ilmui Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si


(.....)

2. Dr. Dra. Fitriyah, MA


(.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Sulistyowati, M.Si


(.....)

2. Dr. Dra. Fitriyah, MA


(.....)

3. Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si


(.....)

MOTTO

**“JALANI APA YANG SUDAH DIMULAI. ISTIRAHATLAH KETIKA KAMU
LELAH. NAMUN, JANGANLAH BERHENTI UNTUK TERUS BEKERJA
KERAS DEMI MASA DEPAN YANG CERAH.”**

**“MEMANG BENAR KATA ORANG, PENGALAMAN ADALAH GURU
TERBAIK. OLEH KARENANYA, TERUSLAH BERBUAT BAIK. HINGGA
PENGALAMAN MU MENGANTARKAN DIRIMU KE KEHIDUPAN YANG
LEBIH BAIK”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Almarhum ayah saya, Adi Martono. Terimakasih telah bekerja keras untuk menghidupi dan membesarkan saya dari kecil. Doaku selalu menyertai setiap langkah perjalanan menuju surga mu, aamiin.
2. Ibu saya, Suci Larasati. Terimakasih sudah hadir dalam hidup saya, memberikan contoh bagaimana menjadi sosok orangtua yang baik dalam mendidik anak-anaknya. Terimakasih sudah menjadi salah satu figur perempuan terhebat di jagat raya ini. Perjuangan mu menjadi *single parent* adalah bukti untuk aku selalu berbhakti dan menyayangimu.
3. Kakak dan adek saya, mas Adit, mas Ilham, mbak Adis, mbak Ditak, dek Meliantha, dek Madina. Terimakasih telah memberikan semangat kepada saya untuk terus berusaha menyelesaikan masa studi ini.
4. Nenek saya, Runtasih. Terimakasih sudah berusaha untuk menjadi suri tauladan bagi kita semua dalam hal berbuat baik kepada sesama. Semoga selalu diberi kesehatan, dan umur panjang.
5. Budhe dan Pakdhe saya, Nunung Ghoniah dan Jumaizi. Terimakasih telah hadir menjadi orangtua kedua di Kota Semarang ini. Semoga kelak saya bisa mengikuti langkah kalian menjadi seorang Professor dan Doktor yang menjadi kebanggaan keluarga serta mahasiswanya

6. Grup “Kurawa 6” saudara di perantauan, Akyas Aryan Permana, Aditya Yoga Prakosa, Aldio Tubagus Dewantoro Jati, Firhandika Ade Santury, Kevin Bramantyo Aziz. Terima kasih telah menjadi kawan yang selalu memberikan dukungan, bantuan baik moral maupun fiskal, serta terimakasih telah bersedia mendengarkan keluh kesah saya. Semoga kita dapat mencapai kesuksesan bersama dan saling menjaga silaturahmi sampai hari tua.
7. Sahabat-sahabat saya di Ilmu Pemerintahan 2018 Bagus, Hildan, Taufiqi, Affan, Raihan, Anggit, Falih, Bowo, King, yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman saya selama kuliah Niswa Adlina Labiba, Alya Namira, Amira Lathiva, Marita, Chaca, Nina, Risqiana, Almira. Terimakasih atas semangat yang diberikan, sekaligus menjadi pendengar yang baik. Semangat dan sukses untuk kedepannya.
9. Sahabat karib SMA yang tidak akan pernah saya lupakan Nadhif, Alan, Revanda, Ganda, Youndhika, Tangguh Hakam Digdayana, Ilham Faisal Malik yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada saya untuk menyelesaikan studi S1.
10. Teman-teman Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP 2018 yang saya cintai dan saya banggakan. Meskipun pertemuan kita secara langsung hanya singkat, namun pertemanan kita akan selamanya abadi. Semangat dan sukses terus untuk menggapai cita-cita yang diimpikan.

ABSTRAK

Sebagai salah satu daerah yang telah menerapkan kebijakan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Batang diharapkan dapat menciptakan sebuah pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, serta mampu meningkatkan indeks daya saing global. Kebijakan yang diimplementasikan di masa pandemi Covid-19 ini tak lantas dengan keadaan yang ada membuat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang untuk tidak memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dari beberapa prestasi dan pencapaian yang diraih pada tahun 2020-2021. Sehingga penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menjelaskan mengenai proses implementasi suatu kebijakan yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19, serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong keberhasilan dan penghambat dari proses pengimplementasian kebijakan tersebut menggunakan teori Grindle yaitu meliputi Isi Kebijakan dengan 6 (enam) indikatornya, serta dimensi Konteks (lingkungan) Kebijakan dengan 3 (tiga) indikatornya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informasi serta data yang didapatkan dilakukan dengan cara menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk menunjang data penelitian, maka pada penelitian ini juga menggunakan studi literatur yang didapatkan dari internet, jurnal, dan dokumen penting lainnya. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* serta *acidental sampling* yang digunakan untuk menentukan informan dari masyarakat. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang pada tahun 2020-2021 sudah berjalan seperti apa yang diharapkan. Hal tersebut dibuktikan dari adanya respon positif yang dirasakan oleh para pengguna jasa di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang, sehingga sedikit banyaknya kebermanfaatannya dari kehadiran kebijakan ini telah tepat dirasakan oleh sasaran kebijakan yaitu masyarakat. Namun dalam prosesnya, pengimplementasian kebijakan ini masih memiliki kekurangan yang harus diperbaiki. Hal tersebut berkaitan dengan adanya faktor pendukung keberhasilan dan penghambat kebijakan yang dianalisis melalui dimensi isi kebijakan dan dimensi konteks kebijakan. Untuk mengatasinya, maka penulis merekomendasikan saran yaitu pihak implementor kebijakan diharapkan dapat lebih masif dalam hal penyebaran informasi yang berkaitan dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang, serta dapat mengikutsertakan masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk menumbuhkan nilai demokrasi musyawarah dan mufakat.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Mal Pelayanan Publik, Faktor Pendorong Keberhasilan dan Penghambat.

ABSTRACT

As one of the regions that has implemented the Public Service Mall policy, the Batang Regency Government is expected to create a public service that is more efficient, effective, and able to increase the global competitiveness index. The policies implemented during the Covid-19 pandemic did not necessarily mean that the existing conditions had forced the Batang Regency Public Service Mall not to provide the best service to the community. This is evidenced by several achievements and achievements in 2020-2021. So that this research was conducted with the aim of explaining the process of implementing a policy that was carried out during the Covid-19 pandemic, as well as identifying what factors were the drivers of success and obstacles to the process of implementing the policy using Grindle theory, which included Policy Contents with 6 (six)) its indicators, as well as the dimensions of the Policy Context (environment) with 3 (three) indicators.

This study uses a qualitative research method with a case study approach. The information and data obtained were carried out by using interview, documentation, and observation techniques. To support research data, this research also uses literature studies obtained from internet, journal, and other important documents. Informants were selected using purposive sampling and accidental sampling techniques were used to determine informants from the community. The data analysis technique in this study was carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study show that the process of implementing the Batang Regency Public Service Mall policy in 2020-2021 has been running as expected. This is evidenced by the positive response felt by service users at the Batang Regency Public Service Mall, so that more or less the benefits of the presence of this policy have been properly felt by the policy target, namely the community. However, in the process, the implementation of this policy still has shortcomings that must be improved. This is related to the factors that support the success and obstacles of the policy which are analyzed through the dimensions of the policy content and the dimensions of the policy context. To overcome this, the authors recommend suggestions that the policy implementers are expected to be more massive in terms of disseminating information related to the Batang Regency Public Service Mall, and can involve the community in decision making to foster the democratic value of deliberation and consensus.

Keywords: Implementation of Policies, Public Service Malls, Factors Encouraging Success and Obstacles.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021”**. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kemudahan serta mengabdikan do'a hambanya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan tepat pada waktunya.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

6. Bapak Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
7. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan bagi nulis dari awal hingga akhir, serta meluangkan waktunya untuk memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih ibu. Semoga ibu selalu diberikan nikmat sehat, umur panjang, dan selalu dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya.
8. Ibu Dr. Dra Fitriyah, MA selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih ibu. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan, umur panjang, dan dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya
9. Bapak Wahyu Budisantoso, S.Sos., MM., selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang
10. Bapak Margo Santosa, S.E., MM., selaku Kepala Bidang Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber

penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

11. Ibu Sri Cahyaningrum., S.S., MM selaku Kepala Bidang Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
12. Ibu Sri Wahyuningsih, S.H., selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
13. Ibu Sri Cunasih, S.E., selaku Kepala Seksi Sistem Informasi dan Pengolahan Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
14. Bapak Casbari., SE selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh beberapa data pendukung untuk menyelesaikan penelitian ini dan juga menyelesaikan program studi strata 1 Ilmu Pemerintah.

15. Ibu Tri Endar W., S.IP selaku Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu penulis dalam pengurusan ijin penelitian.
16. Bapak Abdul Azis Muslim selaku pemohon pengurusan SIUP & NIB, serta bapak Prih Suwarno selaku pemohon pengurusan penggantian nama SPPT yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
17. Para dosen ilmu pemerintahan dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya. Meski penulis menyadari masih banyak kekurangan, dan menerima masukan yang membangun dari pihak siapapun.

Semarang, 4 Maret 2022

Pembuat Pernyataan



Muhammad Shindid Muhaimin
NIM : 14010118140064

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	11
1.5.2 Implementasi Kebijakan.....	15
1.5.3 Implementasi Kebijakan Merilee S.Grindle.....	16
1.5.4 Pelayanan Publik.....	21
1.6 Operasional Konsep.....	23
1.7 Kerangka Berpikir.....	24
1.8 Metode Penelitian.....	25
1.8.1 Desain dan Tipe Penelitian.....	25
1.8.2 Subjek Penelitian.....	26
1.8.3 Penentuan Informan.....	26
1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	27
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.8.6 Analisis dan interpretasi Data.....	29
BAB II KABUPATEN BATANG DALAM LANDSCAPE PELAYANAN PUBLIK	30
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Batang.....	30
2.1.1 Geografis Kabupaten Batang.....	32
2.1.2 Kependudukan dan Ketenagakerjaan.....	33
2.1.3 Pendidikan dan Ekonomi.....	34
2.1.4 Industri, dan Investasi.....	36
2.2 Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	39
2.2.1 DPMPSTP Kabupaten Batang.....	41

BAB III	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK	
	KABUPATEN BATANG TAHUN 2020-2021.....	43
3.1	Isi Kebijakan.....	46
3.1.1	Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi.....	46
3.1.2	Tipe Manfaat yang Diperoleh.....	54
3.1.3	Derajat Perubahan yang Diinginkan.....	62
3.1.4	Letak Pengambilan Keputusan.....	68
3.1.5	Pelaksana Program.....	73
3.1.6	Sumber-Sumber Daya yang Digunakan.....	77
3.2	Konteks Kebijakan (Lingkungan Implementasi).....	83
3.2.1	Kekuasaan Kepentingan dan Strategi Aktor yang Terlibat.....	83
3.2.2	Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa.....	94
3.2.3	Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana...	98
3.3	Faktor-Faktor Pendorong Keberhasilan dan Penghambat Implementasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Pada Masa Pandemi Covid-19.....	101
BAB IV	PENUTUP	
4.1	Kesimpulan.....	115
4.2	Saran.....	118
	DAFTAR PUSTAKA.....	119
	LAMPIRAN.....	122
	Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	122
	Lampiran 2. Dokumentasi.....	138

DAFTAR TABEL

	Hal
1.1 Daftar hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Batang 2021.....	33
2.2 Jumlah Fasilitas Pendidikan di Kabupaten Batang 2021.....	35
2.3 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Kabupaten Batang 2020.....	36
2.4 Rekapitulasi Penanaman Modal Kabupaten Batang Tahun 2020 Triwulan I-IV.....	38
2.5 Rekapitulasi Penanaman Modal Kabupaten Batang Tahun 2021 Triwulan I-III.....	39
3.1 Intansi yang Terdapat Pada Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	44
3.2 Data Jumlah Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020.....	51
3.3 Data Jumlah Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2021.....	53
3.4 Jumlah Instansi dan Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2021.....	60
3.5 Jumlah Pegawai DPMPTSP Kabupaten Batang.....	82
3.6 Jenis-Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang Sempat Terhenti Dengan Adanya Pandemi Covid-19.....	85
3.7 Perbandingan Data Realisasi Investasi PMA dan PMDN Kabupaten Batang Tahun 2019-2020.....	87
3.8 Data Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Bulan Januari 2020 s/d Maret 2020.....	103
3.9 Matriks Temuan Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Sesuai Dengan Teori Merilee S. Grindle.....	107

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1.1 Model implemementasi kebijakan Merilee S. Grindle	20
1.2 Kerangka Berpikir Penelitian.....	24
3.1 Ragam Masalah Utama Pelayanan Publik.....	56
3.2 Contoh Jenis Media Penyebaran Informasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	66
3.3 Media Instagram Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	67
3.4 Daftar Pelayanan Informasi dan Konsultasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	72
3.5 Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	76
3.6 Halaman Parkir Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.....	79
3.7 Area Parkir Pengunjung.....	79
3.8 Kamar Mandi Pengunjung Disabilitas.....	79
3.9 Kamar Mandi Pengunjung Umum.....	79
3.10 Kantin di Mal Pelayanan Publik.....	80
3.11 Ruang Laktasi di Mal Pelayanan Publik.....	80
3.12 Perbandingan Data Pengunjung MPP Kabupaten Batang.....	84
3.13 Sarana Penilaian Layanan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik.....	90
3.14 Prestasi dan Penghargaan Mal Pelayanan Publik.....	93
3.15 Formulir Pengaduan dan Sarana Pengaduan yang Disediakan.....	97
3.16 Piagam Penghargaan yang Diberikan Untuk Para Pegawai Berprestasi....	101