RINGKASAN

Ahmad Gofur, 2019. **Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Upaya Mempermudah Akses Pelayanan E-KTP Bagi Masyarakat Di Kabupaten Probolinggo.**

Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo tepatnya pada tanggal 19 Desember 2018, mal pelayanan publik (MPP) di jalan raya Dringu, Kecamatan Dringu atau eks Pemerintah Kabupaten setempat Kabupaten Probolinggo, resmi beroperasi. Menjadi MPP ke 26 se Indonesia, dan keempat se Jawa Timur. Kehadiran MPP juga memberikan kesempatan pihak swasta maupun investor untuk berinfestasi dan bersinergi dengan pemda. Sejauh ini sudah ada beberapa instansi vertikal yang bergabung. Tidak menutup kemungkinan untuk instansi vertikal lainnya bergabung dalam MPP, selain itu dengan adanya MPP ini dapat mempermudah dalam pelyanan E-KTP bagi masyarakat. Melihat pelayan E-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Probolinggo masih bisa dikatakan belum optimal.

Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Kabupaten Probolinggo, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas mal pelayanan publik dalam upaya mempermudah akses pelayanan E-KTP bagi masyarakat di Kabupaten Probolinggo. Dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor Pendukung dan penghambat Mal Pelayanan Publik dalam mempermudah akses pelayanan E-KTP bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metodes pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan bergabungnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mal Pelayanan Publik bisa di katakan efektif karena dengan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya pelayanan E-KTP jauh lebih cepat dibandingan ketika pelayanan E-KTP belum berada di Mal Pelayanan Publik karena dari segi jaringan jauh lebih cepat yaitu dari 1 mega menjadi 2 mega, serta jika dari segi tempat lebih nyaman pada saat sesudah bergabung dengan Mal Pelayanan Publik.