



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK
MELALUI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI KABUPATEN REMBANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing:

Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.

Penyusun:

JIHAN RIDHA NOVETU

14020221140080

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Jihan Ridha Novetu
Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140080
Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 1 November 2003
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
Alamat : Desa Sumberjo RT 06 RW 03 Kecamatan Rembang,
Kabupaten Rembang, Jawa Tengah. 59216.

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:
Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui *Importance Performance Analysis* di Kabupaten Rembang

adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 6 Februari 2025
Pembuat Pernyataan,



Jihan Ridha Novetu
NIM. 14030117130080

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik
Melalui *Importance Performance Analysis* di Kabupaten
Rembang
Nama Penyusun : Jihan Ridha Novetu
NIM : 14020221140080
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata I pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Semarang, 6 Februari 2025

Dekan



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

Wakil Dekan I



S. Rouli Manalu S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

Dosen Penguji :

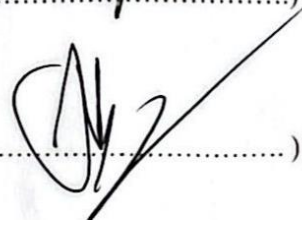
1. Dra. Nina Widowati, M.Si


(.....)

2. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si


(.....)

3. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

HALAMAN MOTTO

“Mereka merencanakan dan Allah (Tuhan) merencanakan. Sesungguhnya, Allah (Tuhan) adalah perencana terbaik.”

(QS. Al-Anfal: 30)

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apa pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.”

(Q.S Al Zalzalah: 7)

Karena kita yakin, maka kita mampu.

Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, ia berkata bahwa Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, Allah Ta’ala berfirman: Aku sesuai persangkaan hamba-Ku. Aku bersamanya ketika ia mengingat-Ku. Jika ia mengingat-Ku saat bersendirian, Aku akan mengingatnya dalam diri-Ku. Jika ia mengingat-Ku di suatu kumpulan, Aku akan mengingatnya di kumpulan yang lebih baik daripada pada itu (kumpulan malaikat).”

-(Muttafaqun ‘alaih) [HR. Bukhari, no. 6970 dan Muslim, no. 2675]-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur atas karunia Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan penyelesaiannya, khususnya untuk:

- 1. Kedua orang tua dan kakak saya yang tidak pernah putus memberikan doa, dukungan, serta kepercayaan kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi sumber semangat terbesar dalam perjalanan akademik ini.*
- 2. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah membimbing serta memberikan ilmu yang sangat berharga.*
- 3. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang tak ternilai selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.*
- 4. Diri saya sendiri, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran dan ketekunan dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penyusunan skripsi ini.*
- 5. Almamater tercinta.*

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK
MELALUI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI KABUPATEN REMBANG**

ABSTRAK

Pelayanan publik yang optimal merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintahan. Meskipun demikian, proses pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang berorientasi dalam meningkatkan akses layanan. Akan tetapi, masih terdapat kendala dalam ketidaksempurnaan penyajian diagram pada *website* resmi, perbedaan informasi jam operasional, ketiadaan sistem antrean online, kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, dan kurangnya keterampilan beberapa petugas dalam menggunakan teknologi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Informan dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan penyajian data berbentuk kalimat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang masih belum sempurna dalam memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan penilaian keseluruhan aspek kinerja layanan memiliki bobot lebih kecil dibandingkan penilaian harapan masyarakat yang lebih tinggi sehingga masih memerlukan perbaikan. Rekomendasi yang diberikan peneliti untuk meningkatkan kepuasan masyarakat diperlukan pada atribut di Kuadran I analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), yaitu: (1) penyampaian informasi yang jelas melalui papan informasi, *website*, dan media sosial yang diperbarui secara berkala; (2) layanan yang cepat dan tanggap dengan penyederhanaan prosedur, sistem antrean digital, serta pelatihan pegawai; (3) rasa aman dan nyaman melalui fasilitas yang memadai, aksesibilitas, serta sistem penanganan keluhan; dan (4) pemahaman pegawai terhadap kebutuhan masyarakat melalui pelatihan dan sistem *feedback*.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

**PUBLIC SATISFACTION ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE MALLS WITH
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
IN REMBANG REGENCY**

ABSTRACT

Optimal public service is a measure of government success. However, the service process still faces various challenges, especially in growing countries such as Indonesia. The establishment of the Rembang Regency Public Service Mall (MPP) is oriented towards improving access to services. But there are still obstacles in the imperfect presentation of diagrams on the official website, differences in information on operating hours, the absence of an online queuing system, the lack of socialization of service procedures, and the lack of skills of some officers in using technology. The purpose of this study was to determine and analyze the level of public satisfaction in using services at the Rembang Regency Public Service Mall. The informants in this study were 100 public service users. This research used a descriptive qualitative approach. Data were collected through questionnaires and documentation analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) method with data presentation in the form of descriptive sentences. The results showed that the level of community satisfaction with the quality of Public Service Mall services in Rembang Regency was still not perfect in meeting community expectations. This is because the overall assessment of service performance aspects has a smaller weight than the assessment of higher community expectations so that it still requires improvement. Recommendations given by researchers to increase community satisfaction are needed attributes in Quadrant I of the IPA (Importance Performance Analysis) analysis, namely: (1) clear information delivery through regularly updated information boards, websites, and social media; (2) fast and responsive services by simplifying procedures, digital queue systems, and employee training; (3) a sense of security and comfort through adequate facilities, accessibility, and complaint handling systems; and (4) employee understanding of community needs through training and feedback systems.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Public Satisfaction, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang”. Adapun penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si Kepala Prodi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang berharga dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini. Kesabaran, ilmu, dan dukungan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik mungkin.
5. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen penguji pertama yang telah meluangkan waktu, perhatian, dan pemikiran dalam memberikan masukan, saran, serta kritik yang membangun terhadap skripsi ini selama ujian sidang skripsi sehingga dapat membantu dalam penyempurnaan penelitian.
6. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji kedua yang telah meluangkan waktu, perhatian, dan pemikiran dalam memberikan masukan, saran, serta kritik yang membangun terhadap skripsi ini selama ujian sidang skripsi sehingga dapat membantu dalam penyempurnaan penelitian.

7. Seluruh masyarakat yang berpartisipasi menjadi informan, pihak Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data. Dukungan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua penulis, Ayah dan Ibu tercinta atas segala doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Tanpa restu, semangat, dan motivasi dari Ayah dan Ibu, perjalanan akademik ini tidak akan dapat peneliti lalui dengan baik.
9. Sahabat penulis (Rafi, Alfi, Irna, Inas, Sintiya, Floura, Diding, Adam, Mathe, Riza) yang telah telah menjadi tempat berbagi cerita, dukungan, serta kebersamaan selama di bangku perkuliahan. Kehadiran, semangat, dan canda tawa yang diberikan telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik ini. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan membawa kebaikan.
10. Keluarga Administrasi Publik angkatan 2021 atas kenangan dan pengalamannya selama berada di bangku perkuliahan.
11. Tidak lupa kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Setiap bantuan, dukungan, dan kebaikan yang diberikan sangat berarti bagi peneliti. Semoga segala bantuan tersebut mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan, baik sebagai referensi akademik maupun sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan ilmu dan praktik di bidang terkait.

Semarang, 6 Februari 2025

Pembuat Pernyataan,



Jihan Ridha Novetu

NIM. 14030117130080

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	16
1.3. Rumusan Masalah	17
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Kegunaan Penelitian	18
1.6.1. Kegunaan Teoritis	18
1.6.2. Kegunaan Praktis.....	18
1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	19
1.7.1. Penelitian Terdahulu.....	19
1.7.2. Administrasi Publik	25
1.7.3. Ruang Lingkup Administrasi Publik	27
1.7.4. Paradigma Administrasi Publik.....	29
1.7.6. Manajemen Publik.....	42
1.7.7. Kualitas Pelayanan Publik	44
1.7.8. Kepuasan Masyarakat.....	46
1.7.9. Kerangka Pemikiran	51
1.7. Operasionalisasi Konsep.....	52
1.8. Argumen Penelitian	56
1.9. Metode Penelitian.....	57
1.9.1. Tipe Penelitian	57
1.9.2. Situs Penelitian.....	58
1.9.3. Subjek Penelitian.....	58

1.9.4. Jenis Data.....	59
1.9.5. Sumber Data.....	59
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data.....	60
1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data	61
1.9.8. Kualitas Data.....	66
 BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	67
2.1. Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang	67
2.2. Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang	68
2.3. Motto Pelayanan.....	69
2.4. Maklumat Pelayanan	70
2.5. Jenis Jenis Pelayanan.....	70
2.6. Struktur Organisasi.....	74
 BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN (PENYAJIAN DATA).....	79
3.1. Hasil Temuan	79
3.1.1. Identitas Informan	80
3.1.2. Jenis Kelamin Informan.....	80
3.1.3. Usia Informan.....	81
3.1.4. Pendidikan Informan	82
3.1.5. Pekerjaan Informan	83
3.1.6. Hasil <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	84
3.1.7. Hasil Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang	120
3.1.8. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dalam Diagram Kartesius	122
3.2. Analisis Penilaian Kepuasan Masyarakat	128
3.2.1. Penilaian Kepuasan Masyarakat Terendah Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.....	128
3.2.2. Penilaian Kepuasan Masyarakat Tertinggi Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.....	129
3.2.3. Penilaian Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dalam Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>). .	131
3.2.4. Penilaian Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dengan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).	133

3.2.5. Penilaian Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dengan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).	135
3.2.6. Penilaian Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dengan Dengan Dimensi Kepedulian/Empati (<i>Emphaty</i>).....	138
3.2.7. Penilaian Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dengan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>). ...	140
 BAB IV PENUTUP	143
4.1. Kesimpulan	143
4.2. Saran	144
4.3. Rekomendasi.....	144
 DAFTAR PUSTAKA	147
 LAMPIRAN	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung dan Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang	11
Tabel 1.2.	Data Perizinan Terbit Sesuai SP SOP sampai dengan Triwulan III DPMPTSP Kabupaten Rembang Tahun 2024	13
Tabel 1.3.	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.1.	Instansi dan Pelayanan yang Bergabung di Mal Pelayanann Publik Kabupaten Rembang Tahun 2022	71
Tabel 2.2.	Instansi dan Pelayanan yang Bergabung di Mal Pelayanann Publik Kabupaten Rembang Tahun 2024	72
Tabel 2.3.	Instansi dan Pelayanan yang Masih Beroperasi di Mal Pelayanann Publik Kabupaten Rembang Tahun 2024	73
Tabel 3.1.	Kelas Interval Tingkat Penilaian (Kinerja) dan Tingkat Kepentingan (Harapan)	85
Tabel 3.2.	GAP Kepuasan Masyarakat	85
Tabel 3.3.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Kesesuaian Jasa yang Dijanjikan kepada Konsumen (Masyarakat).....	89
Tabel 3.4.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Diandalkan dalam Menangani Masalah Jasa Pelanggan	90
Tabel 3.5.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Penyampaian Jasa Secara Benar Semenjak Pertama Kali	91
Tabel 3.6.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Penyampaian Jasa Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan	93
Tabel 3.7.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Penyimpanan Catatan/Dokumen Tanpa Kesalahan.....	94
Tabel 3.8.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Layanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Penginformasian kepada Masyarakat terkait Waktu Penyampaian Layanan.....	96
Tabel 3.9.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Kecepatan Pelayanan Bagi Masyarakat....	98
Tabel 3.10.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Layanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Kesiapan untuk Membantu Konsumen...	99
Tabel 3.11.	Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Layanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Kesiapan untuk Merespon Permintaan Konsumen	100

Tabel 3.12. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Pegawai yang Menumbuhkan Rasa Percaya kepada Para Pelanggan.....	102
Tabel 3.13. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Perasaan Aman Pelanggan Sewaktu Melakukan Transaksi.....	104
Tabel 3.14. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Konsistensi Pegawai yang Bersikap Sopan	105
Tabel 3.15. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Kemampuan Pegawai dalam Menjawab Pertanyaan Konsumen	106
Tabel 3.16. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Perhatian Individual Kepada Para Konsumen.....	108
Tabel 3.17. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Perlakuan Pegawai Kepada Konsumen Secara Penuh Perhatian	109
Tabel 3.18. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Kesungguhan Pegawai dalam Mengutamakan Kepentingan Konsumen	111
Tabel 3.19. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Pegawai yang Memahami Kebutuhan Pelanggan	112
Tabel 3.20. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Waktu Beroperasi (Jam Kantor) yang Nyaman	113
Tabel 3.21. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Peralatan yang Modern	115
Tabel 3.22. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Fasilitas yang Berdaya Tarik Visual.....	116
Tabel 3.23. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Penampilan Pegawai yang Rapi dan Profesional	118
Tabel 3.24. Penilaian Tingkat Penilaian (Kinerja Pelayanan) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas Informasi yang Disajikan dengan Tampilan Menarik dan Mudah Dipahami.....	119
Tabel 3.25. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Keselarasan.....	120
Tabel 3.26. Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja dan Harapan	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Statistik MPP Kabupaten Rembang yang Belum Diperbarui	6
Gambar 1.2. Perbedaan Informasi Jam Operasional MPP Kabupaten Rembang .	7
Gambar 1.3. Website Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Belum Memiliki Sistem Antrian Online	9
Gambar 1.4. Website Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati yang Telah Memiliki Sistem Antrian Online	9
Gambar 1.5. Masih Kurangnya Alur Prosedur Pelayanan di Setiap Gerai Layanan MPP Rembang	10
Gambar 1.6. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	51
 Gambar 2.1. Lokasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang	67
Gambar 2.2. Gedung Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang	68
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang.....	75
Gambar 3.1. Diagram Identifikasi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 3.2. Diagram Identifikasi Informan Berdasarkan Usia	81
Gambar 3.3. Pendidikan Terakhir Informan	82
Gambar 3.4. Pekerjaan Informan	83
Gambar 3.5. Hasil Importance Performance Analysis dalam Diagram Kartesius Kepuasan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.....	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	150
Lampiran 2. Hasil Penilaian Informan Atas Kinerja Layanan dan Harapan Masyarakat	154
Lampiran 3. Identitas Informan	159
Lampiran 4. Dokumentasi	164