



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan Ujian Skripsi
pada Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Yusriana Saira Rizqiya

14020119120009

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus
Nama Penyusun : Yusriana Saira Riziqiya
NIM : 14020119120009
Program Studi : S1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 19 Februari 2024

Dekan

Wakil Dekan I



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

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

Dosen Pembimbing

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP
2. Dr. Kismartini, M.Si



(.....)



(.....)

Dosen Penguji

1. Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S



(.....)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Yusriana Saira Rizqiya
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119120009
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kudus, 12 April 2001
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Pegunungan Rt 01/RW 03 Bae, Kab. Kudus

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

Hubungan Antara Perilaku Kerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus

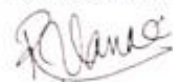
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

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.

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

Kudus, 24 Januari 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Retna Hanani, S.Sos., MPP

Pembuat Pernyataan,



Yusriana Saira Rizqiya

Ketua Program Studi



Dra. Maesaroh, M.Si.

MOTTO HIDUP

“Jangan terlalu berharap kepada manusia, karena mereka akan mengecewakanmu. Tetapi berharaplah kepada Allah, karena ia akan memberikan yang terbaik untukmu”

(Kartingsih)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur, bangga, dan bahagia atas diselesaikannya skripsi ini, saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, anugerah, dan kemudahan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi. Terima kasih telah menjadi orang tua yang hebat untuk anak-anaknya. Terkhusus untuk almarhum ayah saya yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang kuasa sebelum melihat saya mengenakan toga yang beliau impikan dan teruntuk bunda semoga selalu diberikan kesehatan dan umur panjang. Terimakasih atas doa dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas semua dukungan yang diberikan. Semoga kedepannya anakmu bisa membahagiakan bunda dan membuat bangga ayah di surga.
3. Dosen pembimbing saya Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP, dan Ibu Dr. Kismartini, M.Si yang telah senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi kepada penulis hingga terselesaikannya penelitian skripsi ini.
4. Adik saya, Cika terima kasih sudah selalu mendukung dan memberikan semangat untuk tidak menyerah terhadap segala hal.
5. Teman seperjuangan saya Emy Sulviyani, Hani Dea Nova, Lusiana Wardani dan Hafizha Ni'amillah sedari maba hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi teman, sahabat, bahkan saudara yang selalu memberikan motivasi, dan doa yang telah kalian berikan kepada penulis. Semoga persahabatan kita langgeng sampai tua nanti.
6. Teman seperbimbingan saya terima kasih sudah selalu memberikan banyak bantuan dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga sukses selalu.
7. Teman-teman Administrasi Publik 2019 terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, dan kebersamaannya selama ini.

8. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terima kasih karena selalu pantang menyerah dan selalu yakin bahwa kita bisa. Terima kasih telah menjadi versi terbaik yang kita miliki.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua rahmat dan hidayah-Nya. Dengan mengucap Alhamdulillah penulis merasa sangat bersyukur karena telah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus**” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini, banyak sekali hambatan yang penulis alami sehingga untuk sampai di titik ini bukan hal yang mudah. Hal ini membuat penulis semakin menghargai setiap proses yang harus dilalui dan penulis bangga dapat mempersembahkan karya terbaik ini. Penulis menyadari bahwa tidak dapat menyelesaikan ini sendiri, tetapi berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari dosen pembimbing skripsi dan pihak-pihak lain akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si. selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik.
4. Ibu Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S. selaku dosen wali penulis.
5. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP dan Ibu Dr. Kismartini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, bantuan, dan dorongan kepada penulis.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan pengguna jasa pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
9. Seluruh pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dari ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Kudus, 8 Januari 2024

Yusriana Saira Rizqiya

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seperti pelayanan barang, jasa atau lain sebagainya yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Salah satu upaya yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan untuk mengintegrasikan pelayanan publik pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah mixed method. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik sebagian besar menyatakan telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus. Namun upaya peningkatan terhadap nilai indikator terendah, yaitu “kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan” harus terus dilakukan sehingga pengguna akan merasa puas dengan pelayanan yang di dapatkan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Pengguna, Mal Pelayanan Publik

ANALYSIS OF SERVICE USER SATISFACTION AT THE KUDUS DISTRICT PUBLIC SERVICE MALL

Abstract

Public services are government activities to meet service needs such as goods, services or other services carried out by public service providers. One of the efforts set by the central government in providing public services is to build a Public Service Mall (MPP) system which aims to integrate public services in one place as an effort to increase the speed, convenience, reach, comfort and security of services. This research aims to find out the level of public service satisfaction at the Kudus Regency Public Service Mall. The type of research used in this research is mixed method. Based on the results of research conducted by the author, the level of user satisfaction with public services, most of them stated that they were satisfied with the services provided by the Kudus Regency Public Service Mall. However, efforts to increase the lowest indicator value, namely "suitability of service completion time" must continue to be made so that users will feel satisfied with the service they receive.

Keywords: Public Services, User Satisfaction, Public Service Mall

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO HIDUP.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
Abstrak.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.2.1 Identifikasi Masalah	14
1.2.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.5 Kerangka Penelitian Teoritis.....	15
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	15
1.5.2 Kerangka Teori.....	20
1.6 Argumen Penelitian.....	31
1.7 Definisi Konsep.....	34
1.7.1 Kepuasan Pengguna	34
1.7.2 Pelayanan Publik.....	34
1.8 Definisi Operasional	34
1.8.1 Kepuasan Pengguna	35
1.9 Metode Penelitian	36

a.	Jenis Penelitian	36
b.	Situs Penelitian	36
c.	Subjek Penelitian	37
d.	Jenis dan Sumber Data	38
e.	Teknik Pengumpulan Data	39
f.	Analisis Data Penelitian	39
1.9.7.4	Kualitas Data	40
BAB II	42
2.1	Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus	42
2.2	Fasilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus	42
2.3	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus	44
2.4	Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus	47
2.5	Lingkungan Lokasi Penelitian	48
BAB III	50
3.1	Karakteristik Responden	50
3.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
3.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
3.2	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus	52
3.2.1	Kualitas Produk	54
3.3.1.5	Kesimpulan dari Kepuasan Pengguna	67
3.3.2	Deskripsi Perilaku Pemberi Layanan.....	70
BAB IV	88
4.1	Kesimpulan	88
4.2	Saran	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor.....	3
Tabel 1.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi.....	4
Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Akses	7
Tabel 1.4 Rekapitulasi Waktu Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kudus	11
Tabel 1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mal Pelayanan Publik Kudus	12
Tabel 1.6 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Pelayanan di MPP Kudus.....	12
Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2022.....	6
---	---