



**PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN KLATEN**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Srata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

ADINDA AYU WENING RAGIL PAMUNGKAS

14020122120033

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Adinda Ayu Wening Ragil Pamungkas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020122120033
3. Tempat / Tanggal Lahir : Boyolali, 14 Agustus 2004
4. Departemen / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Perum Griya Pakis Pertiwi Blok A, RT 020 RW 005,
Wadunggetas, Kec. Wonosari, Kabupaten Klaten

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten

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.

Semarang, 04 Desember 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.
NIP. 196707271993031005

Pembuat Pernyataan,

Adinda Ayu Wening Ragil Pamungkas

Ketua Program Studi

Retna Hanani, S.Sos, MPP
NIP. 198107212006042002

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap
Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP)
Kabupaten Klaten

Nama Penyusun : Adinda Ayu Wening Ragil Pamungkas

NIM : 14020122120033

Departemen : SI-Administrasi Publik

Semarang, 29 Desember 2025

Dekan



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

Wakil Dekan 1

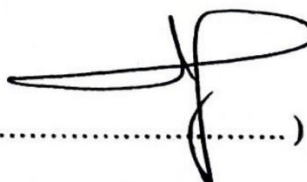


S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

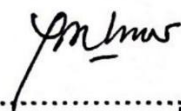
(.....)



Dosen Penguji:

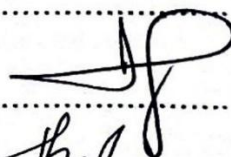
1. Prof. Dr. Dra. Kismartini, M.Si.

(.....)



2. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

(.....)



3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

(.....)



HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah:6)

“Apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang ditakdirkan untuk ku tidak akan pernah melewatkan ku”

-Umar bin Khattab-

“It will pass, everything you've gone through it will pass”

-Rachel Vennya-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini, peneliti dengan penuh ketulusan hati mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Mama dan Bapak, yang selalu memberikan doa, nasihat, semangat, dukungan batin, dan kasih sayang yang tiada henti. Di saat peneliti merasa lelah dan ragu, Mama dan Bapak selalu menjadi penguat dan terus mengusahakan yang terbaik agar peneliti dapat menyelesaikan tanggung jawab yang ada. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu dirindukan untuk pulang. Semoga skripsi ini menjadi wujud kecil dari impian Mama dan Bapak yang akhirnya bisa terwujud.
2. Kakak perempuan satu-satunya, Mbak Yaya, yang peneliti sangat sayangi. Selalu menemani dan membimbing peneliti selama ini, menjadi panutan yang baik dalam setiap langkah, serta selalu memberikan dukungan dalam setiap situasi. Mbak Yaya selalu memberikan seluruh dunianya dan berusaha membuat peneliti bahagia dengan caranya sendiri. Terima kasih atas bantuan dan semangatnya selama penyusunan skripsi ini hingga akhirnya bisa selesai.
3. Uti Suwarti, nenek tersayang yang masih membersamai hingga saat ini. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, yang menjadi kekuatan dan kelancaran langkah peneliti dalam setiap proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat sejak bangku SMP, Noviana Ramadhani, yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah sejak dulu hingga kini. Terima kasih sudah selalu hadir, mendengarkan, dan mengingatkan saat peneliti hampir menyerah.

Terima kasih karena selalu menjadi teman yang apa adanya, menjadi rumah kedua yang tidak pernah berubah sejak pertama kali kenal.

5. Sahabat satu rumah di Semarang, Putri Permatasari, yang telah menemani hari-hari peneliti selama berkuliah di Semarang. Selama kurang lebih 3,5 tahun ini, selalu ada untuk memberikan dukungan, semangat, dan telinga yang selalu siap mendengar setiap keluh kesah. Terima kasih sudah menjadi rumah selama di Semarang dan membuat peneliti tidak pernah merasa sendiri.
6. Sahabat peneliti sejak bangku SMA, Nisa Marianda, Asri Kusuma, Ghazza Azzahra, dan Indri Widyawati, yang masih setia menemani hingga saat ini. Terima kasih karena selalu ada untuk peneliti, tetap menjaga hubungan baik, dan selalu memberikan semangat meskipun jarang bertemu.
7. Sahabat seperjuangan, “Kelompok Asas”, Safa, Crisindi, Caroline, dan Chairunnisa yang telah menemani peneliti selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir. Terima kasih sudah saling menguatkan dan menemani peneliti dalam proses menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih sudah mengukir momen dan kenangan berharga selama kuliah di Semarang.
8. Keluarga “Penghuni Posko Mas Fadly”, keluarga baru yang hadir selama KKN. Terima kasih atas kebersamaan, pelajaran, dan pengalaman berharga yang tercipta selama 40 hari yang tidak akan terlupakan.
9. Teman-teman peneliti di Program Studi Administrasi Publik, Ailsa, Bagus, Jauza, Rayes, Itsna, Naila, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan dan cerita yang akan selalu dikenang selama peneliti berkuliah di Universitas Diponegoro.

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) KABUPATEN KLATEN**

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang tercermin dari laporan Ombudsman RI tahun 2024, di mana 45,88% dari 10.846 pengaduan berkaitan dengan pelayanan pemerintah daerah. Permasalahan tersebut meliputi penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, serta rendahnya kompetensi aparatur. Sebagai upaya reformasi birokrasi, pemerintah mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021. Salah satu MPP dengan tingkat kunjungan tinggi adalah MPP Kabupaten Klaten, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan cepat, efisien, dan terintegrasi. Namun, masih ditemukan persoalan yang menunjukkan ketimpangan antara kuantitas dan kualitas pelayanan, seperti keluhan mengenai lambatnya proses pelayanan, berkurangnya jumlah instansi, jam operasional yang terbatas, serta pegawai yang kurang tanggap dan ramah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), baik secara parsial maupun simultan di MPP Kabupaten Klaten. Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden pengguna layanan MPP Klaten dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji validitas *Spearman Rho*, uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*, korelasi Kendall Tau (τ), Konkordansi Kendall (W), dan Koefisien Determinasi (R^2) menggunakan *IBM SPSS 30 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,606 ($R^2 = 60,2\%$) serta antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,602 ($R^2 = 56,6\%$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,758 ($R^2 = 67,5\%$). Meskipun demikian, peningkatan masih diperlukan pada beberapa aspek, terutama pada indikator kesesuaian dan ketepatan waktu.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik

**THE INFLUENCE OF SERVICE INNOVATION AND EMPLOYEE
PERFORMANCE ON SERVICE QUALITY AT THE PUBLIC SERVICE
MALL (PSM) OF KLATEN REGENCY**

ABSTRACT

Public services in Indonesia still face various problems, as reflected in the 2024 report by the Indonesian Ombudsman, in which 45.88% of 10,846 complaints were related to local government services. These problems include prolonged delays, procedural deviations, and low staff competence. As part of bureaucratic reform efforts, the government has developed public service innovations through the establishment of Public Service Malls as regulated in Presidential Regulation Number 89 of 2021. One of the PSMs with a high number of visitors is the Klaten Regency PSM, which is expected to provide fast, efficient, and integrated services. However, issues still exist that indicate an imbalance between the quantity and quality of service, such as complaints about slow service processes, a decrease in the number of institutions, limited operating hours, and staff who are not responsive or friendly. This study aims to analyze the influence of Service Innovation (X_1) and Employee Performance (X_2) on Service Quality (Y), both partially and simultaneously, at the Klaten Regency PSM. The research method used is explanatory research with a quantitative approach. Data was obtained by distributing questionnaires to 98 respondents who were users of the PSM Klaten service, using a simple random sampling technique. Data analysis was conducted using the Spearman Rho validity test, Cronbach's Alpha reliability test, Kendall Tau (τ) correlation, Kendall's Concordance (W), and the Coefficient of Determination (R^2) using IBM SPSS 30 for Windows. The research results indicate a positive and significant relationship between Service Innovation and Service Quality of 0.606 ($R^2 = 60.2\%$) and between Employee Performance and Service Quality of 0.602 ($R^2 = 56.6\%$). Simultaneously, both variables have a positive and significant effect on Service Quality of 0.758 ($R^2 = 67.5\%$). Nevertheless, improvements are still needed in some aspects, particularly in terms of suitability and timeliness.

Keywords: *Employee Performance, Public Service Mall, Service Innovation, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si., selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Prof. Dr. Dra. Kismartini, M.Si., selaku Dosen Wali yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan selama peneliti menempuh studi, serta sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan waktu, arahan, dan masukan berharga dalam proses perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan serta masukan berharga, selalu meluangkan waktu di tengah padatnya kesibukan, dan memastikan peneliti terus berprogres hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Ibu Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan konstruktif sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan yang menjadi bekal utama dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Tri Koniantini, S.E., M.M., selaku Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Klaten, beserta seluruh jajaran pegawai DPMPTSP dan petugas MPP yang telah memberikan izin serta dukungan informasi selama proses penelitian.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua tersayang dan kakak tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi tanpa henti dalam setiap langkah yang peneliti ambil.
11. Teman-teman terdekat, yang selalu hadir memberikan semangat, saran, serta kebersamaan dalam menghadapi berbagai tantangan selama penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh responden penelitian, pengguna layanan MPP Kabupaten Klaten yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam proses pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 04 Desember 2025

Adinda Ayu Wening Ragil Pamungkas
NIM. 14020122120033

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	18
1.2.1. Identifikasi Masalah	18
1.2.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian.....	19
1.4. Kegunaan Penelitian.....	20
1.4.1. Kegunaan Teoritis	20
1.4.2. Kegunaan Praktis	20
1.5. Kajian Teori.....	21
1.5.1. Penelitian Terdahulu (<i>State of The Art</i>).....	21
1.5.2. Administrasi Publik.....	32
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik.....	33
1.5.4. Manajemen Publik	35
1.5.5. Manajemen Pelayanan Publik	36
1.5.6. Teori Kualitas Pelayanan.....	37
1.5.7. Kualitas Pelayanan (Y)	39
1.5.8. Inovasi Pelayanan (X1)	43
1.5.9. Kinerja Pegawai (X2).....	46

1.5.10.	Hubungan Inovasi Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y)	49
1.5.11.	Hubungan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y)	50
1.5.12.	Hubungan Inovasi Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	52
1.5.13.	Mal Pelayanan Publik	53
1.6.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	55
1.7.	Hipotesis.....	56
1.8.	Definisi Konsep.....	57
1.8.1.	Kualitas Pelayanan (Y)	57
1.8.2.	Inovasi Pelayanan (X1)	57
1.8.3.	Kinerja Pegawai (X2).....	57
1.9.	Definisi Operasional.....	58
1.10.	Metode Penelitian.....	60
1.10.1.	Tipe Penelitian.....	60
1.10.2.	Populasi dan Sampel	61
1.10.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	63
1.10.4.	Jenis dan Sumber Data	65
1.10.5.	Skala Pengukuran.....	66
1.10.6.	Teknik Pengumpulan Data	67
1.10.7.	Teknik Analisis.....	69
BAB II.....		77
GAMBARAN UMUM		77
3.1.	Gambaran Umum Kabupaten Klaten	77
3.1.1.	Kondisi Geografis Kabupaten Klaten	78
3.1.2.	Wilayah Administratif Kabupaten Klaten	79
3.1.3.	Kondisi Topografi Kabupaten Klaten	81
3.1.4.	Kondisi Demografis Kabupaten Klaten	81
3.2.	Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten	83
3.3.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Klaten.....	89
BAB III		92
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		92

3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
3.1.1.	Uji Validitas.....	92
3.1.2.	Uji Reliabilitas	97
3.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	98
3.2.1.	Identitas Responden	99
3.2.2.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	107
3.2.3.	Deskripsi Variabel Inovasi Pelayanan (X1)	140
3.2.4.	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X2).....	164
3.3.	Rekap Variabel Penelitian	186
3.3.1.	Rekap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	187
3.3.2.	Rekap Variabel Inovasi Pelayanan (X1)	190
3.3.3.	Rekap Variabel Kinerja Pegawai (X2)	193
3.4.	Analisis Tabulasi Silang (Uji <i>Crosstab</i>) dan Uji Hipotesis 1	196
3.5.	Analisis Tabulasi Silang (Uji <i>Crosstab</i>) dan Uji Hipotesis 2.....	199
3.6.	Analisis Hasil Uji Hipotesis 3	202
3.7.	Koefisien Determinasi (R2).....	204
3.7.1.	Hubungan antara Inovasi Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten	205
3.7.2.	Hubungan antara Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.....	206
3.7.3.	Hubungan antara Inovasi Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten 208	
BAB IV		210
PENUTUP		210
4.1.	Kesimpulan	210
4.2.	Saran.....	216
DAFTAR PUSTAKA		218
LAMPIRAN		231

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Dugaan Maladministrasi Tahun 2023.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Layanan MPP se Solo Raya Tahun 2024	7
Tabel 1. 3 Statistik Aduan pada Google Review MPP Klaten	8
Tabel 1. 4 SOP Penerbitan KTP-El Dukcapil Kabupaten Klaten 2023.....	10
Tabel 1. 5 Jumlah Pelatihan Petugas MPP Tahun 2023-2024.....	12
Tabel 1. 6 Jam Pelayanan MPP Klaten 2024	14
Tabel 1. 7 State of The Art	22
Tabel 1. 8 Definisi Operasional.....	58
Tabel 1. 9 Jumlah Pengguna Layanan MPP Klaten Tahun 2024	62
Tabel 1. 10 Tabel Kesesuaian Skala Likert	67
Tabel 1. 11 Interpretasi Koefisien Korelasi Kendall Tau	73
Tabel 2. 1 Luas Wilayah dan Jumlah Desa Dirinci per Kecamatan Kabupaten Klaten	80
Tabel 2. 2 Persebaran dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Klaten Tahun 2024	82
Tabel 2. 3 Instansi yang Membuka Layanan di MPP Klaten Tahun 2024	85
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	93
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Pelayanan (X1)	94
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X2)	96
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 3. 5 Jenis Kelamin Responden	99
Tabel 3. 6 Kelompok Usia Responden	100
Tabel 3. 7 Pendidikan Terakhir Responden.....	101
Tabel 3. 8 Pekerjaan Responden	102
Tabel 3. 9 Pendapatan Rata-Rata per Bulan Responden	103
Tabel 3. 10 Jarak Tempat Tinggal Responden ke MPP	105
Tabel 3. 11 Jumlah Kunjungan ke MPP dalam Satu Tahun Terakhir	106
Tabel 3. 12 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	107
Tabel 3. 13 Deskripsi Variabel Inovasi Pelayanan (X1).....	140
Tabel 3. 14 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X2)	164
Tabel 3. 15 Rekap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	187
Tabel 3. 16 Rekap Variabel Inovasi Pelayanan (X1).....	190
Tabel 3. 17 Rekap Variabel Kinerja Pegawai (X2)	193
Tabel 3. 18 Silang Variabel Inovasi Pelayanan (X1).....	196
Tabel 3. 19 Hasil Uji Hipotesis 1	198
Tabel 3. 20 Silang Variabel Kinerja Pegawai (X2)	200
Tabel 3. 21 Hasil Uji Hipotesis 2	201
Tabel 3. 22 Hasil Uji Hipotesis 3	203
Tabel 3. 23 Koefisien Determinasi Variabel Inovasi Pelayanan (X1).....	205
Tabel 3. 24 Koefisien Determinasi Variabel Kinerja Pegawai (X2)	206
Tabel 3. 25 Koefisien Determinasi Variabel Inovasi Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2).....	208

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Masyarakat atas Masalah Pelayanan Publik Tahun 2020 - 2024	3
Gambar 1. 2 Bukti Tidak Adanya Respons Keluhan	9
Gambar 1. 3 Keluhan Lambatnya Pelayanan di Gerai MPP Klaten	10
Gambar 1. 4 Bukti Keluhan Petugas Tidak Ramah	11
Gambar 1. 5 Keluhan Terbatasnya Jam Pelayanan MPP Klaten.....	15
Gambar 1. 6 Keluhan Penundaan Pelayanan di Gerai MPP Klaten.....	16
Gambar 1. 7 Jumlah Pengguna Layanan MPP Klaten 2023-2025	17
Gambar 1. 8 Bagan Teori Kualitas Pelayanan.....	38
Gambar 1. 9 Kerangka Pemikiran Teoritis	55
Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kabupaten Klaten.....	78
Gambar 2. 2 Gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.....	84
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Klaten	91
Gambar 3. 1 Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan	114
Gambar 3. 2 Petugas Information Center Mengarahkan Pengunjung	117
Gambar 3. 3 Pengunjung MPP yang Tidak Mendapatkan Kursi Tunggu	123
Gambar 3. 4 Petugas MPP Melayani dengan Ramah.....	124
Gambar 3. 5 Komitmen Penerapan 5S di MPP Klaten	125
Gambar 3. 6 Penampilan Salah Satu Petugas MPP Klaten	129
Gambar 3. 7 Fasilitas Pendukung Pojok Baca MPP	130
Gambar 3. 8 Suasana Ruangan MPP Klaten	131
Gambar 3. 9 Mesin Pengambil Antrean MPP Klaten.....	132
Gambar 3. 10 Layanan Paspur Keliling di MPP Klaten	135
Gambar 3. 11 Lokasi MPP Kabupaten Klaten	138
Gambar 3. 12 Kondisi Gerai Pelayanan di MPP Klaten	145
Gambar 3. 13 Gerai Pelayanan MPP yang Tidak Aktif.....	151
Gambar 3. 14 Kondisi Area Depan dan Information Center MPP Klaten	155
Gambar 3. 15 Papan Daftar Gerai di MPP Klaten	160
Gambar 3. 16 Papan Informasi Jam Operasional MPP Klaten	161
Gambar 3. 17 Pelayanan oleh Dua Petugas MPP Klaten	170
Gambar 3. 18 Laporan Presensi Petugas Gerai MPP Klaten	178

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	231
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	238
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	247
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	250
Lampiran 5 Hasil Uji Crosstab antar Variabel	251
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	252
Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	253
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	254
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	256
Lampiran 10 Surat Keterangan Penelitian	257