

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

Jihan Ridha Novetu¹, Amni Zarkasyi Rahman²

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Optimal public services reflect the success of government. The Rembang Regency Public Service Mall (MPP) was established to improve access to services, but still faces obstacles such as inconsistent information, the absence of an online queuing system, lack of socialization, and officer skills in using technology. The purpose of this study was to determine and analyze public satisfaction in using Rembang Regency Public Service Mall services with a descriptive qualitative approach. Data were collected through questionnaires with the number of informants in this study were 100 service users and documentation. This research uses a descriptive qualitative approach which is analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that the quality of service has not fully met community expectations, because the weight of service performance is lower than community expectations. Recommendations for improvement to increase community satisfaction are needed on attributes in Quadrant I of the IPA (Importance Performance Analysis) analysis including: (1) improving information through regularly updated media; (2) accelerating services with a digital queue system and employee training; (3) improving comfort through adequate facilities and a complaint system; and (4) employee understanding of community needs through training and feedback.

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

ABSTRAK

Pelayanan publik yang optimal mencerminkan keberhasilan pemerintahan. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang dibentuk untuk meningkatkan akses layanan, namun masih menghadapi kendala seperti informasi yang tidak konsisten, ketiadaan sistem antrean online, kurangnya sosialisasi, serta keterampilan petugas dalam menggunakan teknologi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan jumlah informan dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat pengguna layanan dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, karena bobot kinerja layanan lebih rendah dibandingkan harapan masyarakat. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat diperlukan pada atribut di Kuadran I analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) mencakup: (1) peningkatan informasi melalui media yang diperbarui

secara berkala; (2) percepatan layanan dengan sistem antrean digital dan pelatihan pegawai; (3) peningkatan kenyamanan melalui fasilitas memadai dan sistem keluhan; serta (4) pemahaman pegawai terhadap kebutuhan masyarakat melalui pelatihan dan *feedback*.

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

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu pemerintahan, sebagaimana ditegaskan oleh (Kiaking dkk., 2021), seringkali tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada warganya. Sayangnya, di banyak negara berkembang termasuk Indonesia, layanan publik kerap kali menjadi sumber keluhan masyarakat. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang ada tidak hanya mengusik kepuasan publik, namun juga menghambat laju pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Maka dari itu, pemerintah perlu terus berinovasi untuk mengoptimalkan mutu pelayanan publik dengan melakukan reformasi birokrasi yang komprehensif dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Semenjak pada masa pemerintahan orde baru, fokus utama pemerintah adalah pembangunan, di mana pemerintah memiliki kendali penuh atas seluruh proses pembangunan yang terpusat di tingkat nasional. Namun, dengan diterapkannya desentralisasi, terjadi peralihan kewenangan dari pemerintah pusat ke daerah yang dikenal sebagai otonomi

daerah. Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah daerah diharuskan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi tersebut. Paradigma baru dalam otonomi daerah bukan hanya mencakup kesiapan aparatur pemerintah daerah dan pertumbuhan ekonomi, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat, perkembangan sektor swasta, serta penerapan prinsip *good governance*.

Di era perkembangan zaman dan dengan pesatnya penggunaan teknologi, pemerintah menghadapi tantangan besar yang penuh peluang dan hambatan. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan juga menghilangkan citra birokrasi yang lambat, berbelit-belit, serta kurang ramah (Kiaking dkk., 2021). Sejalan dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat telah menjadi fokus utama. Hal ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025* (Putra dkk., 2024), yang menekankan pentingnya

transformasi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintahan. Pada bidang pelayanan publik, hal ini memerlukan upaya penyederhanaan proses birokrasi dengan menerapkan sistem yang lebih efisien, di mana prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan dibuat lebih simpel dan mudah diakses.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan kepuasan penerima layanan dengan berpedoman pada berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yang mengatur mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan panduan umum dalam Pelaksanaan pelayanan publik, yang diperkuat dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 terkait prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di tingkat daerah, implementasi lebih lanjut diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2016 yang merevisi Peraturan Bupati Rembang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, serta Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada rangkaian aktivitas yang bertujuan agar kebutuhan layanan masyarakat terpenuhi, baik warga negara maupun penduduk, melalui penyediaan berbagai produk berupa barang, jasa, pendanaan, serta layanan administrasi. Agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan melindungi hak-hak warga negara, pemerintah wajib menyediakan kebutuhan semua warga dan penduduknya. Ukuran yang paling mudah digunakan untuk menilai kinerja pemerintah adalah seberapa baik layanan publik yang diberikan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah suatu bentuk terobosan pemerintah yang berupaya agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha meningkat. Mal Pelayanan Publik menyatukan berbagai jenis layanan publik di satu tempat sehingga diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu dalam pengurusan administrasi. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang yang telah dibuka pada November 2022 dan telah melayani lebih dari 55 ribu pengunjung dalam setahun pertama pada tahun 2023 masih terdapat beberapa permasalahan yang mengemuka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun

implementasi Mal Pelayanan Publik sudah berjalan, tantangan seperti resistensi kepentingan antar pihak dan minimnya informasi yang disajikan kepada masyarakat tetap menjadi hambatan signifikan dalam optimalisasi layanan (Putra dkk., 2024).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk. (2024), meskipun implementasi kebijakan MPP di Rembang telah berjalan dengan lancar, terdapat beberapa kendala yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan, seperti keterbatasan anggaran dan kurangnya sarana serta prasarana yang memadai. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang, Budiyono, meskipun jumlah pengunjung telah melampaui target awal, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan agar dapat memenuhi harapan masyarakat (Mifta, 2023).

Penggunaan kuesioner kepuasan setelah pelayanan menjadi salah satu metode untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan. Namun, hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Perlu adanya upaya sinergis antara berbagai instansi untuk meningkatkan komunikasi dan transparansi dalam pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun Mal Pelayanan Publik

telah memberikan kemudahan akses layanan publik, masih ada tantangan dalam hal penyampaian informasi dan penanganan keluhan yang efektif (Fitrianto & M. Abdi, 2023). Perlu adanya upaya sinergis antara berbagai instansi untuk meningkatkan komunikasi dan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, Mal Pelayanan Publik tidak sebatas hanya sebagai tempat pelayanan, akan tetapi juga sebagai pusat informasi yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah serta iklim investasi di Kabupaten Rembang.

Meskipun Mal Pelayanan Publik dirancang untuk menyederhanakan proses layanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi, kenyataannya sering kali prosedur yang ada tidak sejalan dengan harapan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompleksitas dalam pengajuan izin dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan pengguna layanan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat dan potensi investasi di daerah tersebut (Fitrianto & M. Abdi, 2023). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat, banyak pengguna yang melaporkan bahwa waktu tunggu yang lama dan kurangnya kejelasan dalam prosedur pengajuan izin menjadi kendala utama.

Meskipun Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Rembang telah berhasil menarik lebih dari 55.000 pengunjung dalam tahun pertamanya, tantangan dalam hal kecepatan dan kemudahan layanan tetap menjadi perhatian utama. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah daerah untuk mengevaluasi, memperbaiki, dan melakukan pemeliharaan *website* resmi secara rutin. Upaya ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta menarik lebih banyak minat dan kualitas pelayanan yang layak baik dari segi *online* maupun *offline*.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah rekapitulasi statistik yang ditampilkan dalam bentuk diagram pada *website* resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Diagram yang disajikan belum mampu menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat. Konteks yang tidak jelas mengenai tujuan penyajian data, sumber informasi, serta keterkaitan antara statistik yang ditampilkan dengan layanan publik mengakibatkan data yang ada tidak dapat dipahami dan diinterpretasikan.

Selain itu, minimnya keterangan mengenai parameter yang digunakan, periode pengambilan data, serta makna dari angka-angka yang tercantum semakin memperumit pemahaman masyarakat. Hal ini menyebabkan data yang seharusnya menjadi bahan evaluasi dan informasi bagi masyarakat justru kehilangan fungsinya.

Tanpa adanya kejelasan dalam penyajian statistik, transparansi layanan publik yang diharapkan melalui *website* tersebut menjadi kurang optimal. Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penyampaian informasi melalui *website* resmi dan sejauh mana masyarakat dapat memanfaatkan data yang disajikan.

Dalam era digital, keberadaan informasi yang akurat dan konsisten sangat penting bagi efektivitas pelayanan publik. Namun, dalam kasus Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang, terdapat perbedaan jam operasional yang tercantum di platform informasi digital. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Informasi yang tertera di Google sebagai platform yang sering diakses oleh masyarakat menyebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang beroperasi pada hari Senin-Kamis pukul 08.00-15.00 dan Jumat pukul 08.00-11.30. Sementara itu, akun Instagram resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang mencantumkan jam layanan yang berbeda, yaitu Senin-Kamis pukul 08.00-14.00 dan Jumat pukul 08.00-10.00.

Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti masyarakat yang datang ke MPP Rembang di luar jam layanan yang sebenarnya karena mengacu pada informasi yang kurang akurat. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan, baik bagi

masyarakat yang membutuhkan pelayanan maupun bagi petugas yang bertanggung jawab dalam operasional harian. Selain itu, inkonsistensi informasi ini juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam hal transparansi dan profesionalisme penyelenggara pelayanan publik. Keberagaman sumber informasi yang tidak seragam juga menunjukkan kurangnya koordinasi dalam manajemen komunikasi dan pembaruan data di berbagai platform digital. Dalam kondisi di mana masyarakat semakin mengandalkan informasi daring untuk mendapatkan layanan, ketidaktepatan penyampaian informasi semacam ini dapat menjadi hambatan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang hingga saat ini belum memiliki sistem antrian online. Berbeda halnya dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati yang telah memiliki sistem antrian online yang selangkah lebih maju. Ketiadaan sistem ini menjadi kendala yang cukup signifikan, di mana masyarakat harus menghadapi waktu tunggu yang lebih lama untuk mengakses layanan secara konvensional. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kelancaran proses pelayanan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan publik terhadap layanan jasa yang

diberikan. Meningkatnya jumlah pengguna layanan setiap tahun, sistem antrian online menjadi solusi praktis yang diharapkan mampu meminimalisir waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Salah satu faktor yang menghambat pengadaan aplikasi antrian online adalah keterbatasan anggaran. Dalam perencanaan anggaran tahun 2023 untuk rencana pengadaan sistem antrian online, alokasi dana yang tersedia dinilai belum mencukupi untuk pembelian aplikasi sehingga implementasi sistem harus tertunda. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam perencanaan anggaran yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan teknologi informasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Mengingat urgensi sistem antrian online untuk memperbaiki kualitas pelayanan, diperlukan upaya strategis, baik dalam bentuk penganggaran tambahan maupun kerja sama dengan pihak ketiga, agar keberadaan sistem ini dapat segera direalisasikan dan pelayanan publik di Kabupaten Rembang dapat berjalan optimal serta sesuai harapan masyarakat karena semakin ramainya masyarakat yang mendatangi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

Di samping masalah antrian, banyak masyarakat yang belum memahami alur prosedur pelayanan di MPP Kabupaten Rembang. Kurangnya sosialisasi mengenai

prosedur pelayanan ini mengakibatkan kesulitan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk. (2024) mengungkap bahwa meskipun akses layanan di Mal Pelayanan Publik terbilang mudah, ketidakpahaman masyarakat tentang alur prosedur tetap menjadi hambatan utama dalam optimalisasi pelayanan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya sosialisasi dan edukasi bagi masyarakat agar layanan publik dapat dimanfaatkan dengan lebih baik. Berkaitan dengan hal ini, survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pelayanan mencapai 82,49%, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek komunikasi dan informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung dan Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang

Tahun	Bulan	Jumlah Pengunjung dan Layanan
2022	November – Desember	4.456
2023	Januari – Desember	56.271
2024	Januari – Oktober	46.740

Sumber: Arsip Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Tahun 2024

Berdasarkan data terkait jumlah pengunjung dan kategori layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang, dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Pada dua bulan pertama

beroperasi, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang melayani 4.456 pengunjung. Jumlah ini mencerminkan antusiasme awal masyarakat dalam memanfaatkan layanan terpadu yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, meskipun angka tersebut belum dapat sepenuhnya mewakili tren kunjungan tahunan. Peningkatan jumlah pengunjung dari waktu ke waktu mengindikasikan semakin tingginya ketergantungan dan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang yang sejalan dengan upaya pemerintah dalam menyediakan kemudahan akses layanan publik.

Pada tahun 2023, jumlah pengunjung melonjak signifikan menjadi 56.271 sepanjang tahun. Jika dibandingkan dengan dua bulan terakhir tahun 2022, terjadi peningkatan yang sangat signifikan. Peningkatan ini mengindikasikan penerimaan masyarakat yang tinggi terhadap keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dan meningkatnya kebutuhan layanan terpadu dengan rata-rata sekitar 4.689 pengunjung per bulan.

Dalam sepuluh bulan pertama tahun 2024, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang telah melayani 46.740 pengunjung. Meskipun belum mencapai angka tahunan penuh, jika tren ini berlanjut diperkirakan jumlah pengunjung hingga

Desember bisa mencapai sekitar 56.000–58.000. Jumlah ini akan mendekati atau sedikit melebihi total tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan stabilitas permintaan masyarakat terhadap layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, meskipun laju pertumbuhannya mulai melambat dibanding lonjakan besar dari tahun 2022 ke 2023 jika dilihat dari rata-rata pengunjung setiap bulannya.

Total pengunjung dan layanan dari 4.456 dalam dua bulan menjadi 56.271 dalam setahun penuh, Partisipasi masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Rembang mengalami jumlah lonjakan yang sangat besar, lebih dari 12 kali lipat. Ini kemungkinan besar disebabkan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat tentang layanan yang terpusat di satu lokasi, serta faktor kemudahan yang ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik. Selain itu, dari tahun 2023 ke 2024, terdapat tanda-tanda stabilisasi pengguna layanan dengan jumlah pengunjung yang mungkin tidak jauh berbeda dari tahun sebelumnya. Meskipun ini menunjukkan permintaan yang stabil, laju pertumbuhan pengunjung mulai mendatar, yang dapat

mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat yang membutuhkan layanan telah beradaptasi dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang bertekad memberikan layanan yang cepat dan tanggap dengan menyelesaikan proses pelayanan dalam satu hari. Langkah ini memiliki tujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat akan akses layanan yang praktis dan tepat waktu. Namun, meskipun banyak layanan yang berhasil diselesaikan dalam waktu sehari, masih terdapat beberapa kasus keterlambatan yang tercatat dalam data perizinan terbit sesuai SP SOP sampai dengan Triwulan III DPMPTSP Kabupaten Rembang tahun 2024. Sebanyak 30 surat izin praktik tenaga kesehatan (nakes) mengalami keterlambatan penyelesaian penerbitan. Selain itu, layanan PKKPR Non Berusaha masih berada dalam proses penyelesaian hingga saat ini karena membutuhkan waktu sekitar 5-10 hari kerja untuk penyelesaiannya, tergantung pada kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan oleh pemohon dan jumlah permohonan yang sedang diproses.

Tabel 2. Data Perizinan Terbit Sesuai SP SOP sampai dengan Triwulan III DPMPTSP Kabupaten Rembang Tahun 2024

No	Sektor	Izin Masuk	Izin Terbit	Selesai Tidak Terlambat	Selesai Terlambat	Dalam Proses	Ditolak
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	OSS RBA	4.742	4.742	4.742	0	0	0

No	Sektor	Izin Masuk	Izin Terbit	Selesai Tidak Terlambat	Selesai Terlambat	Dalam Proses	Ditolak
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
2.	Izin Operasional TK/PAUD/KB	6	6	3	3	0	0
3.	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	3	3	2	1	0	0
4.	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal	2	2	1	1	0	0
5.	Izin Operasional Penitipan Anak	1	1	1	0	0	0
6.	Surat Keterangan Penelitian	1	1	1	0	0	0
7.	Surat Izin Praktik Nakes	687	687	657	30	0	0
8.	Izin Usaha Toko Swalayan atau Modern	1	1	1	0	0	0
9.	Izin Trayek	8	8	8	0	0	0
10.	Izin Kubur	23	23	23	0	0	0
11.	Izin Penempatan Reklame	46	46	46	0	0	0
12.	Izin Pergelaran Fiber Optik	1	1	1	0	0	0
13.	PBG	57	57	57	0	0	0
14.	SLF	20	20	20	0	0	0
15.	PKKPR Non Berusaha	113	55	55	0	58	0
16.	Informasi Tata Ruang	164	164	164	0	0	0
17.	UKL-UPL, Izin limbah B3	0	0	0	0	0	0
18.	SPPL Nonberusaha	9	9	9	0	0	0
20.	Konsultasi dan Informasi	898	898	898	0	0	0
21.	Legalisir	344	344	344	0	0	0
22.	Surat Keterangan	26	26	26	0	0	0
23.	Pencabutan Izin	18	18	18	0	0	0
24.	Cetak Ulang Izin	0	0	0	0	0	0
25.	Pelayanan Pengaduan	7	7	7	0	0	0
26.	Kartu Pengawas	17	17	17	0	0	0
TOTAL		7.194	7.136	7.101	35	58	0

Sumber: Arsip Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Tahun 2024

Adanya beberapa keterlambatan ini menunjukkan adanya tantangan dalam manajemen waktu dan kapasitas layanan yang perlu terus diperbaiki. Meskipun adanya Mal Pelayanan Publik sebagai suatu

cara mempersingkat pelayanan dalam memfasilitasi kebutuhan layanan publik, hal ini mengisyaratkan bahwa masih terdapat tantangan terkait kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan. Untuk

mempertahankan dan meningkatkan minat masyarakat, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang perlu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat terus memenuhi harapan masyarakat dan menjaga relevansi di tengah kebutuhan layanan yang terus berkembang.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan (Fitrianto & M. Abdi, 2023). Namun, masih terdapat bukti bahwa petugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang sering kali kurang memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi, yang berdampak pada kegagalan proses pelayanan. Studi dalam jurnal pelayanan publik menyebutkan bahwa kemampuan teknis petugas dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi, seperti belum bisa mengembangkan aplikasi antrean secara mandiri dan pengelolaan data elektronik yang masih rendah menyebabkan lambatnya pelayanan serta kesalahan input data yang merugikan masyarakat. Situasi ini memperjelas pentingnya peningkatan pelatihan bagi petugas agar mereka mampu memanfaatkan teknologi dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam konteks ini, penting untuk mempertimbangkan bagaimana Mal Pelayanan Publik dapat berfungsi lebih optimal sebagai pusat layanan terpadu yang tidak hanya mempermudah akses bagi

masyarakat, tetapi juga menciptakan suasana yang mendukung percepatan pelayanan publik. Dengan menyatukan berbagai layanan dari berbagai instansi pemerintah di satu lokasi, Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan manfaat lebih bagi pelaku usaha serta meningkatkan daya saing daerah. Namun, kualitas layanan dan performa pegawai di Mal Pelayanan Publik tetap menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Salah satu cara yang diusulkan adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik, mengingat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap citra pemerintah daerah.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawainya, serta dapat dijadikan referensi bagi daerah lain dalam upaya peningkatan pelayanan dan kinerja di Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan berbagai fenomena tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut yang diuraikan dalam bentuk skripsi berjudul, “Analisis

Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui *Importance Performance Analysis* di Kabupaten Rembang”.

RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini difokuskan pada isu-isu yang terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang secara langsung mempengaruhi mutu pelayanan dengan rumusan: “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang?”

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena bertujuan menggambarkan secara rinci kepuasan masyarakat tanpa mencari hubungan sebab-akibat

berdasarkan dimensi kualitas layanan. Data yang diperoleh dianalisis secara mendalam guna memahami harapan dan persepsi masyarakat pada layanan yang diberikan. Dengan metode ini, peneliti berusaha mendeskripsikan secara cermat hasil kepuasan masyarakat yang didapatkan dari kualitas pelayanan yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji kepuasan masyarakat berdasarkan pemetaan tingkat kinerja layanan dan harapan masyarakat saat mendapatkan layanan yang diperoleh dari jawaban masyarakat sebagai informan. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai alat bantu dalam memetakan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk dapat diketahui dan dianalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan 100 informan dan dokumentasi berupa foto. Data sekunder diperoleh melalui junal, dokumentasi, artikel, berita, dan web resmi MPP Rembang. Analisis data dengan melakukan pengumpulan, reduksi data, penyajian data, dan kualitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. GAP Kepuasan Masyarakat

Nomor Atribut (Sub Dimensi)	Bobot Kinerja	Kategori	Bobot Harapan	Kategori	GAP
1	362	Sangat Baik	354	Sangat Penting	8
2	353	Sangat Baik	361	Sangat Penting	-8
3	350	Sangat Baik	352	Sangat Penting	-2
4	354	Sangat Baik	355	Sangat Penting	-1
5	352	Sangat Baik	350	Sangat Penting	2
6	352	Sangat Baik	360	Sangat Penting	-8
7	350	Sangat Baik	358	Sangat Penting	-8
8	357	Sangat Baik	352	Sangat Penting	5
9	356	Sangat Baik	359	Sangat Penting	-3
10	344	Sangat Baik	350	Sangat Penting	-6
11	352	Sangat Baik	356	Sangat Penting	-4
12	362	Sangat Baik	353	Sangat Penting	9
13	350	Sangat Baik	346	Sangat Penting	4
14	350	Sangat Baik	352	Sangat Penting	-2
15	354	Sangat Baik	355	Sangat Penting	-1
16	355	Sangat Baik	358	Sangat Penting	-3
17	352	Sangat Baik	359	Sangat Penting	-7
18	344	Sangat Baik	353	Sangat Penting	-9
19	355	Sangat Baik	345	Sangat Penting	10
20	359	Sangat Baik	350	Sangat Penting	9
21	356	Sangat Baik	359	Sangat Penting	-3
22	345	Sangat Baik	348	Sangat Penting	-3
Total	7764		7785		-21
Rata-Rata	353		354		-1

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024.

GAP Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas, terlihat ada beberapa *gap* yang menunjukkan nilai negatif. Menurut Kotler dan Keller (2021) dalam Maulidiah, dkk. (2023), kualitas pelayanan publik mencakup seluruh aspek pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Untuk memahami hasil analisis, perlu diingat bahwa nilai 0 menunjukkan tidak adanya kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diberikan (kinerja) dan harapan masyarakat. Jika nilai tersebut positif, maka layanan dapat dikatakan memuaskan. Namun, jika nilai tersebut negatif, maka layanan belum memenuhi harapan masyarakat dan perlu

perbaiki. Untuk mengetahui rata-rata keseluruhan layanan, dapat dilihat dari nilai total rata-rata setiap atribut atau sub-dimensi kinerja dan atribut atau sub-dimensi harapan.

Jumlah seluruh atribut pelayanan masih terdapat total *gap* negatif sebanyak -21 dari keseluruhan atribut pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang sehingga kondisi ini mencerminkan kualitas pelayanan yang masih memerlukan perbaikan untuk kedepannya. Dibawah ini merupakan hasil berupa rincian setiap dimensi berdasarkan teori Parasuraman, dkk. (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2016) untuk mengetahui *gap* kualitas

Tabel 4. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Keselarasan

No.	Sub Dimensi/Atribut	\bar{X}	\bar{Y}	Keselarasan % (Tki)
1.	Memberikan layanan yang sesuai dengan komitmen yang telah disepakati.	362	354	102%
2.	Terpercaya dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan pelanggan.	353	361	98%
3.	Menyediakan layanan dengan tepat dari awal hingga akhir.	350	352	99%
4.	Menyajikan layanan tepat pada waktu yang telah ditentukan.	354	355	100%
5.	Menyimpan arsip atau dokumen dengan ketelitian yang tinggi	352	350	101%
Jumlah		1.771	1.772	500%
Rata-rata <i>Reliability</i>		354	354	100%
6.	Menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait waktu penyampaian layanan.	352	36	98%
7.	Menyediakan layanan yang cepat dan tanggap bagi masyarakat.	350	358	98%
8.	Menunjukkan kesiapan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat kapan saja.	357	352	101%
9.	Siap untuk merespon permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.	356	359	99%
Jumlah		1.415	1.429	396%
Rata-rata <i>Responsiveness</i>		354	357	99%
10.	Pegawai yang mampu membangun rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diberikan.	344	350	98%
11.	Memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat selama proses pelayanan.	352	356	99%
12.	Pegawai yang selalu menunjukkan sikap sopan dan ramah terhadap masyarakat.	362	353	103%
13.	Pegawai dapat memberikan jawaban yang tepat atas pertanyaan masyarakat.	350	346	101%
Jumlah		1408	1405	401%
Rata-rata <i>Assurance</i>		352	351	100%
14.	Memberikan perhatian khusus kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan.	350	352	99%
15.	Pegawai yang melayani masyarakat dengan penuh perhatian dan empati.	354	355	100%
16.	Mengutamakan kepentingan masyarakat dengan sepenuh hati dalam setiap pelayanan.	355	358	99%
17.	Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik mengenai kebutuhan masyarakat.	352	359	98%
18.	Jam operasional yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	344	353	97%
Jumlah		1755	1777	493%
Rata-rata <i>Empathy</i>		351	355	99%
19.	Peralatan modern	355	345	103%
20.	Fasilitas yang berdaya tarik visual	359	350	103%
21.	Pegawai yang berpenampilan rapi dan profesional	356	359	99%
22.	Informasi yang disajikan dengan tampilan menarik dan mudah dipahami.	345	348	99%
Jumlah		1415	1402	404%
Rata-rata <i>Tangibles</i>		354	351	101%
Jumlah Total		7764	7785	

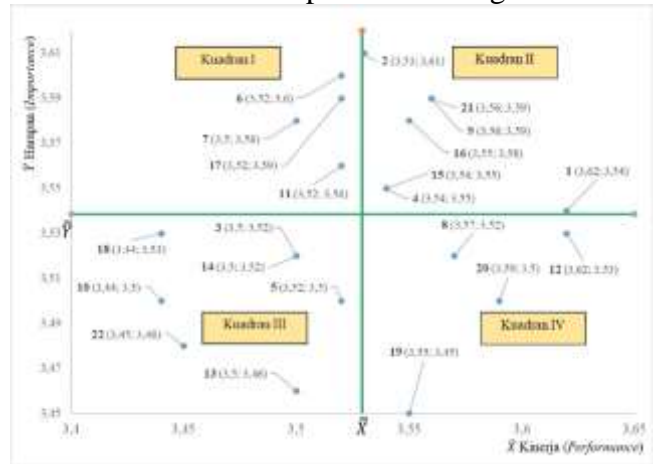
Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti, 2024.

Keselarasan Penilaian Kepuasan Masyarakat

Keselarasan penilaian antara kinerja layanan dan harapan masyarakat dapat diperoleh melalui perbandingan skor penilaian dari masyarakat sebagai informan. Hasil perbandingan ini kemudian digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan kinerja layanan. Selain itu, tingkat keselarasan juga digunakan untuk menentukan apakah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang perlu melakukan tindakan perbaikan atau mempertahankan atribut pelayanannya. Menurut Wyckof dalam Kristiyanto & Arpan (2020), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan tabel 3.29, terlihat bahwa keselarasan dari 22 atribut kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang belum mencapai kesempurnaan. Ini menunjukkan bahwa kinerja Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang masih memiliki celah untuk diperbaiki dalam memenuhi harapan masyarakat, karena nilai keselarasan belum mencapai 100%. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja dan memaksimalkan keselarasan antara kinerja dan harapan masyarakat.

Hasil Importance Performance Analysis

Gambar 1. Hasil Importance Performance Analysis dalam Diagram Kartesius Kepuasan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang



Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti, 2024.

Berdasarkan hasil ilustrasi diagram kartesius pada gambar tersebut, mengenai pembagian kuadran atribut pelayanan dapat dilihat pada bagian dibawah ini:

a. Kuadran I (Prioritas Utama/Konsentrasi)

Kuadran I menunjukkan adanya dimensi pelayanan yang dianggap krusial oleh masyarakat namun kurang mendapat perhatian yang memadai dari pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Akibatnya, kinerja pelayanan pada dimensi tersebut berada di bawah standar yang diharapkan. Sub dimensi/atribut kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

Atribut 6 : Menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait

waktu penyampaian layanan.

Atribut 7 : Menyediakan layanan yang cepat dan tanggap bagi masyarakat.

Atribut 11 : Memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat selama proses pelayanan.

Atribut 17 : Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik mengenai kebutuhan masyarakat.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan dan telah mendapatkan perhatian yang baik dari pihak penyedia layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, sehingga tingkat kinerja dan harapan berada di atas rata-rata. Sub dimensi/atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

Atribut 1 : Memberikan layanan yang sesuai dengan komitmen yang telah disepakati.

Atribut 2 : Terpercaya dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan pelanggan.

Atribut 4 : Menyajikan layanan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Atribut 9 : Siap untuk merespon permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.

Atribut 15 : Pegawai yang melayani masyarakat dengan penuh perhatian

dan empati.

Atribut 16 : Mengutamakan kepentingan masyarakat dengan sepenuh hati dalam setiap pelayanan.

Atribut 21 : Pegawai yang berpenampilan rapi dan profesional

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menyoroti area pelayanan yang perlu ditingkatkan secara signifikan, mengingat rendahnya penilaian masyarakat dan kinerja yang tidak optimal. Sub dimensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

Atribut 3 : Menyediakan layanan dengan tepat dari awal hingga akhir.

Atribut 5 : Menyimpan arsip atau dokumen dengan ketelitian yang tinggi.

Atribut 10 : Pegawai yang mampu membangun rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Atribut 13 : Pegawai dapat memberikan jawaban yang tepat atas pertanyaan masyarakat.

Atribut 14 : Memberikan perhatian khusus kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan.

Atribut 18 : Jam operasional yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Atribut 22 : Informasi yang disajikan dengan tampilan menarik dan mudah dipahami.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh masyarakat pengguna layanan tetapi memiliki tingkat kinerja yang tinggi, sehingga upaya di area ini dapat dialihkan ke aspek yang lebih prioritas. Sub dimensi/atribut dalam kuadran ini adalah:

Atribut 8 : Menunjukkan kesiapan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat kapan saja.

Atribut 12 : Pegawai yang selalu menunjukkan sikap sopan dan ramah terhadap masyarakat.

Atribut 19 : Peralatan modern.

Atribut 20 : Fasilitas yang berdaya tarik visual.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang. Berdasarkan hasil *service quality* (kualitas pelayanan) dari penilaian masyarakat sebagai informan mengenai bobot nilai kinerja layanan dan harapan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang

masih belum sempurna dalam memenuhi harapan masyarakat. Penilaian keseluruhan aspek kinerja layanan memiliki bobot lebih kecil dibandingkan penilaian harapan masyarakat yang lebih tinggi sehingga masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan analisis penilaian keselarasan antar dimensi, diketahui bahwa tingkat keselarasan dari 22 atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan masyarakat masih memerlukan perhatian berdasarkan atribut yang berada pada kuadran I, yaitu atribut nomor 6 mengenai penyampaian informasi yang jelas, atribut nomor 7 mengenai layanan cepat dan tanggap, atribut nomor 11 mengenai pemberian rasa aman dan nyaman, dan atribut nomor 17 mengenai pemahaman kebutuhan masyarakat. Atribut-atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki tingkat harapan tinggi tetapi kinerja layanan yang diberikan dinilai belum memadai oleh masyarakat.

SARAN

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini kepada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat lebih mendalami faktor-faktor penyebab adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan masyarakat, khususnya pada atribut yang berada di Kuadran I. Analisis ini dapat dilakukan

dengan pendekatan kualitatif atau menggunakan metode regresi untuk mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh.

2. Untuk memperoleh wawasan lebih luas, penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang dengan daerah lain yang memiliki sistem pelayanan lebih unggul. Dengan demikian, dapat diidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan di Kabupaten Rembang.

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan dari penilaian jawaban yang diberikan oleh informan dan kenyataan di lapangan, peneliti memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang. Beberapa perbaikan perlu dilakukan pada atribut yang berada di kuadran I hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hal ini bisa dilakukan dengan:

1. Pertama, atribut nomor 6 dalam hal penyampaian informasi yang jelas terkait waktu penyampaian layanan, perlu adanya papan informasi yang mudah diakses serta pemanfaatan teknologi dengan pembaruan disertai

pemeliharaan berkala di *website* resmi, pembuatan aplikasi pelayanan secara *online*, dan konsistensi meng-*update* informasi di media sosial untuk memberikan informasi yang akurat dan *real-time*. Selain itu, pegawai pelayanan publik juga harus terlatih untuk memberikan penjelasan yang rinci dan konsisten kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Selanjutnya, atribut nomor 7 dalam hal menyediakan layanan yang cepat dan tanggap, diperlukan evaluasi dan penyederhanaan prosedur agar lebih efisien. Implementasi sistem antrian berbasis digital juga dapat mempercepat proses layanan, sementara standar operasional prosedur pelayanan yang ketat dan pelatihan bagi pegawai dalam keterampilan pelayanan prima disertai manajemen waktu akan meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Untuk menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan dalam atribut nomor 11, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang harus menyediakan fasilitas yang memadai dengan pemeliharaan berkala disertai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, kebersihan dan keamanan area pelayanan perlu dijaga dengan baik, didukung oleh sistem

penanganan keluhan yang cepat agar masyarakat merasa dihargai dan dilindungi.

4. Terakhir, atribut nomor 17 dalam hal meningkatkan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, diperlukan pelatihan rutin agar mereka lebih empati dan responsif terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, penerapan sistem *feedback* dapat membantu pegawai memahami harapan masyarakat dan mendorong budaya pelayanan berbasis solusi.

Dengan perbaikan pada keempat aspek ini, diharapkan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dapat meningkat, sehingga masyarakat semakin puas dengan layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitrianto, M. R., & M. Abdi, J. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik (Studi Komparasi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dan Kabupaten Pati). *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(03), 1–4.
- Kayfiyati, H., & Hadiprajito, P. (2022). Hubungan Kapabilitas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Perusahaan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 11(3), 1–13.
- Kiaking, V. N. A., Tampi, J. R. E., & Londa, V. Y. (2021). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 1(1), 10–0.
- Kusuma, M. R., Akramiah, N., & Ghifary, M. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1), 331–340.
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik* (A. Pardede, Ed.; 1st ed.). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Manus, B., Soegoto, A., & Rogi, M. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Bitung. *Jurnal EMBA*, 11(4), 748–756.
- Mifta.(2023).Capaian Pengunjung Mal Pelayanan Publik Rembang Lampau Ekspektasi. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/capaian-pengunjung-mal-pelayanan-publik-rembang-lampau-ekspektasi/>. Pada 7 Oktober 2024, pukul 14.36 WIB.
- Ogiemwonyi, O., Harun, A., Rahman, A., Alam, M. N., & Hamawandy, N. M. (2020). The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(5), 2062–2071. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i5/pr201904>
- Otwoma, D. A., Rotich, G., Ombui, K., & Buyema, W. M. (2021). One Stop Shop Practice and Public Service Delivery: Effect of Citizen Participation Practice on Public Services Delivery. *International Journal of Recent Research in Thesis and Dissertation (IJRRTD)*,

- 2(2), 40–64.
www.paperpublications.org
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2022). Tahun Ini Rembang Bangun Mall Pelayanan Publik. <https://jatengprov.go.id/beritadaha/tahun-ini-rembang-bangun-mall-pelayanan-publik/>. Diakses pada 9 Oktober 2024, diakses pukul 13.11 WIB.
- Pohan, S., Tobing, Y., & Mazuda, A. (2024). Tantangan Implementasi Good Governance Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 2(1), 22–35.
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Perspektif: *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Putra, R. M., Marlina, N., & Herawati, N. R. (2024). Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang Tahun 2022-2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 404–422.
- Rizaldi, F., Wirakanda, G., & Pringgabayu, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Prioritas (Jakarta – Surabaya) Menggunakan Metode Pentingnya Analisis Kinerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1716-1723. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4225>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA PRESS.
- Santoso, E. A., Haryanto, A. T., & Sarjono, H. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 1–11.
- Sari, N. M. (2021). Information Service Activities on the Public Satisfaction Levels in the Public Service Mall of Palopo City. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 13(2), 219–229. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.219-229>
- Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. (2022). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2022. <https://data.rembangkab.go.id/datas/et/78f50ee0-bfda-4c22-bb15-0c0c515b3b01/resource/12f60426-ab12-4c1a-b180-ec27b0b3620d/download/laporan-skm-2022.pdf>. Pada 20 Oktober 2024, pukul 19.01 WIB.
- Sulistiawati, R. (2012). Pengaruh Investasi terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Penyerapan Tenaga Kerja Serta Kesejahteraan Masyarakat di Provinsi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1), 29–50.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service Quality, and Satisfaction*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tresna, Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jasa

- Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 25–36.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Widanti, N. P. T. (2022). *Prinsip Administrasi Publik*. Jagat Langit Sukma.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Yana, A. A. G. A., Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 45–53.
- Yusuf, M. F. R., & Susanto, A. H. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(3), 222–240. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i3.3099>
- Zidane, M. A., Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–13.