



**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PEKALONGAN**

TESIS

Disusun Oleh:

DEWI SEPTRIANA KUMALASARI

NIM : 221003631010584

Program Studi : Magister Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SEMARANG

2024



**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PEKALONGAN**

DEWI SEPTRIANA KUMALASARI

NIM : 221003631010584

Program Studi : Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini.

Semarang, 18 September 2024

Menyetujui,
Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.Si

NIDN. 0621105901

Dosen Pembimbing II

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0618056501

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0603075501



**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PEKALONGAN**

DEWI SEPTRIANA KUMALASARI

NIM : 221003631010584

Program Studi : Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal seperti tertera di bawah ini.

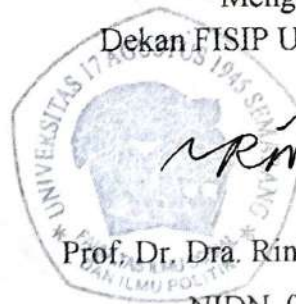
Semarang, 17 September 2024

1. Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.Si
Ketua Tim Penguji/ Pembimbing

2. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
Penguji 1

3. Prof. Dr. Munawar Noor, M.Si
Penguji 2

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.Si
NIDN. 0621105901

ABSTRAK

Saat ini masyarakat yang menuntut terhadap kualitas pemberian pelayanan publik prima semakin banyak, akan tetapi tuntutan tersebut tidak sesuai dengan realitas sebab tidak sejalan dengan pemberi layanan yang masih kurang baik. Pencapaian tujuan yang besar di era globalisasi dan informasi seperti saat ini, dimana situasi dan kondisi yang penuh tantangan maka pelayanan publik sangat dibutuhkan. Masalah pelayanan publik pun terjadi di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya di Kabupaten Pekalongan. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi Pelayanan Publik Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik serta faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pekalongan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer, data sekunder dan data tersier, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelaksanaan pelayanan publik pada MPP Kabupaten Pekalongan bergantung dari kondisi staf pelayanan, kuantitas pelayanan hingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terlepas dari penjelasan tersebut telah dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada MPP Kabupaten Pekalongan sudah sesuai dengan Renstra maupun SOP pelayanan publik yang disusun berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public. Efektifitas pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kab Pekalongan sudah cukup baik walupun masih belum optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pekalongan meliputi faktor pendorong diantaranya regulasi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik; sumber daya manusia, sarana dan prasarana pada mal pelayanan publik yang sudah sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang ada. Sedangkan faktor-faktor penghambat diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat; belum terintegrasinya sistem pada mal pelayanan publik serta belum terpusatnya pelayanan pada mal pelayanan publik Kabupaten Pekalongan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Evaluasi, Kualitas, Sumber Daya Manusia, Kabupaten Pekalongan