

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Ichwan  
Program Studi : Manajemen Sektor Publik / Manajemen Infrastruktur  
Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara

Tesis ini membahas Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan Metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan dari sektor penyedia layanan dan penerima layanan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu belum optimal dan menyarankan perlu dilakukan perbaikan terhadap faktor kepastian waktu penyelesaian perizinan, ketepatan buka/tutup loket dan kecepatan petugas pelayanan menghadapi permintaan pelanggan. Dengan melakukan peningkatan terhadap sumber daya manusia dan peralatan pendukung serta melakukan kajian dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan saat ini untuk menciptakan Pelayanan perizinan yang lebih cepat, mudah dan murah.

Kata kunci :  
Pelayanan Publik, Penerima layanan, Penyedia Layanan, *SERVQUAL*

## ABSTRACT

Name : Muhammad Ichwan  
Study Program : Public Sector Management / Infrastructure Management  
Title : Determined factors of Public services Quality at One Gate integrated Unit services In North Jakarta Distric Administrative

This thesis discribed about Public Service Quality at One Gate Integrated Service Unit in North Jakarta Distric Administration. The research's type is qualitative research with SERVQUAL method for measuring quality of service providers and customers. The result of this research is One Gate Integrated Service has not been optimum yet and there are some recommendations given such as: service time frame, counter working hour, and customer service responsiveness. By developing human resource management, supporting instruments, and doing evaluation research based on existing basic procedure in order to create faster, easier, and cheaper of public services.

Keyword:

Public Services, Service provider, Customer, SERVQUAL