

TESIS

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN BATANG**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Master pada Program Studi
Magister Manajemen dan Kebijakan Publik



Disusun oleh:
Khasan Basri
NIM. 21/489964/PSP/07476

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2023**

TESIS

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BATANG

Dipersiapkan dan disusun oleh

Khasan Basri
21/489964/PSP/07476

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 20 November 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Prof. Drs. Torontuan Keban Yeremias, S.U., MURP., Ph.D.
195406191982031005

Dosen Penguji I



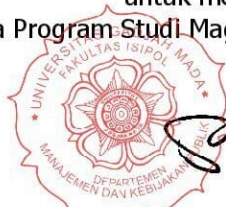
Ely Susanto, S.IP., MBA., Ph.D.
197608012014041001

Dosen Penguji II



Dr. Ratminto, M.Pol.Admin.
196608211993111001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Master
Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Kebijakan Publik



Dr. Subando Agus Margono, M.Si.
19610331 198703 1 003



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Sosio Yusticia, Bulaksumur, Yogyakarta 55281, Tlp. (0274) 563362, 542382, Fax. (0274) 563362 Ext. 222
<http://www.fisipol.ugm.ac.id> e-mail: sekdeksp@ugm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khasan Basri
NIM : 21/489964/PSP/07476
Prodi : Magister Manajemen dan Kebijakan Publik (dh. Ilmu Administrasi Negara)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM
Pembimbing I : Yeremias Torontuan Keban, Prof. Dr., S.U.,M.U.R.P.
Judul Tugas Akhir/Tesis : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BATANG

menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Tesis ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian Saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Tugas Akhir/Tesis ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Desember 2023

Yang menyatakan,



Khasan Basri