



**ANALISIS DETERMINAN
KRITERIA PENERAPAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP UKURAN KUALITAS PELAYANAN**

(Studi di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Lingkungan)

TESIS

Disusun Oleh:

DUWI ASTUTI

NPM : 221003631010578

Program Studi : Magister Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SEMARANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN



ANALISIS DETERMINAN KRITERIA PENERAPAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP UKURAN KUALITAS PELAYANAN

(Studi di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Lingkungan)

DUWI ASTUTI

NPM : 221003631010578

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 tertera di bawah ini,
Semarang, 6 September 2024

Menyetujui

Pembimbing 1

Prof. Dr. Rini Werdiningsih, MS
NIDN 0621105901

Pembimbing 2

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN 0618056501

Menyetujui

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN**ANALISIS DETERMINAN
KRITERIA PENERAPAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP UKURAN KUALITAS PELAYANAN****(Studi di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Lingkungan)****DUWI ASTUTI**

NPM : 221003631010578

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 tertera di bawah ini, Semarang, 6 September 2024

1 Prof. Dr. Rini Werdiningsih, MS**NIDN 0621105901****Ketua Tim Penguji****2 Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si****NIDN 0618056501****Penguji 1****3 Dr. Charis Cristiani, M.Si****NIDN 0618036701****Penguji 2****Mengesahkan
Dekan FISIP UNTAG SEMARANG****Prof. Dr. Rini Werdiningsih, MS
NIDN 0621105901**

ABSTRAK

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Lingkungan Salatiga disebabkan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang kurang optimal berdampak pada pelayanan, sehingga perlu diteliti faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kinerja pegawai yang meliputi kualitas kerja, tanggung jawab, kerjasama tim, dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Lingkungan Salatiga. Kinerja pegawai yang optimal sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei terhadap 72 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, dimensi kualitas kerja, tanggung jawab, dan kerjasama tim memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sementara dimensi kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan. Dimensi kualitas kerja memiliki pengaruh paling kuat dengan nilai t_{hitung} 4,623 lebih besar dari t_{tabel} 1,992. Tanggung jawab dan kerja sama tim juga menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai t_{hitung} masing-masing 2,787 dan 2,728, keduanya lebih besar dari t_{tabel} . Namun, dimensi kemampuan kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} 1,626 yang lebih kecil dari t_{tabel} . Secara simultan, keempat dimensi kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan model regresi mampu menjelaskan 69,5% variasi dalam kualitas pelayanan. Sementara sisanya 30,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai melalui pelatihan yang lebih spesifik dan sistem evaluasi kinerja yang objektif, memperkuat rasa tanggung jawab dan kerja sama tim, serta melakukan evaluasi ulang terhadap dimensi kemampuan kerja dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas kerja, tanggung jawab, kerja sama tim, kemampuan kerja, kualitas pelayanan.