



**KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK MASA PANDEMI COVID 19
DI KANTOR KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

TESIS

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

OLEH :

NURHAYATI BUDI WAHYUNINGTIAS
NPM 191003631010389

PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN



KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID 19 DI KANTOR KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG

Disusun Oleh :

NURHAYATI BUDI WAHYUNINGTIAS
NPM. 191003631010389

Program Studi : Magister Administrasi Publik

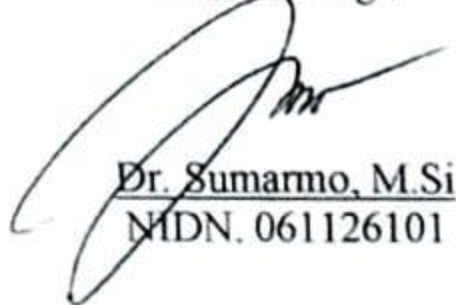
TESIS

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, 21 Maret 2022

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Sumarmo, M.Si
NIDN. 061126101

Pembimbing II


Dr. Charis Christiani, M.Si
NIDN. 0618036701

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik


Dr. Tri Lestari Madiati, M.Si
NIDN. 0618056501

ABSTRACT

Quality public services or what is commonly referred to as excellent service is the best service that meets service quality standards. The implementation of public services during the Covid-19 pandemic has resulted in many problems for the government and the community. The emergence of the COVID-19 pandemic has disrupted public services in Candisari District Office, Semarang City. The purpose of this study is to analyze and determine the performance of public service delivery, as well as the obstacles during the Covid 19 pandemic at the Candisari District Office, Semarang City.

This study used qualitative research methods. In this study, the author uses a semi-structured interview type, namely interviews that use guidelines in the form of a list of questions, but not in the form of permanent sentences. The subjects in this study were the Camat, Secretary, Service Employees, and the Community.

The implementation of public services during the Covid 19 pandemic at the Candisari District Office, Semarang City has not been realized optimally, both what is expected from the community. In terms of public service procedures during the Covid 19 pandemic at the Candisari District Office, Semarang City there are still many shortcomings both in terms of time and courtesy in administering. The implementation of public services in Candisari District, Semarang City has supporting factors such as awareness of the apparatus which is a source of serious dedication and discipline in carrying out their main tasks and functions as community services. Inhibiting factors in the implementation of public services in Candisari District, Semarang City, among others, regarding the time period given related to the making of population administration that is not in accordance with the stipulated time period due to the lack of reliability of employees in making population administration.

Keywords : *Performance, Public Service*

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 ini banyak mengakibatkan permasalahan bagi pemerintah maupun masyarakat. Munculnya pandemi covid-19 menyebabkan terganggunya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang. Tujuan dalam penelitian ini yaitu menganalisis dan mengetahui kinerja penyelenggaraan layanan publik, serta kendalanya dimasa pandemi Covid 19 di Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan pedoman berupa daftar pertanyaan, tetapi tidak berupa kalimat-kalimat yang permanen. Subjek dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris, Pegawai Pelayanan, dan Masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid 19 di Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang belum terwujud secara optimal baik yang di harapkan dari masyarakat dari sisi prosedur pelayanan publik pada masa pandemi Covid 19 di Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang masih banyak kekurangan baik dari segi waktu dan sopan santun dalam mengurus administrasi. Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang memiliki faktor pendukung seperti kesadaran aparatur yang menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang antara lain mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya kehandalan pegawai dalam pembuatan administasi kependudukan.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik