**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KECAMATAN SELOMERTO KABUPATEN WONOSOBO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan**

**Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh :**

**AYUNI MAKFIROH**

**NPM : 191003632011011**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SEMARANG**

**2024**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu penegak, dimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan penegakan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan dalam dimensi *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati) yang diberikan di Kecamatan Selomerto Kabupaten Wonosobo. Tipe penelitian ini adalah 2 orang Pegawai Kecamatan Selomerto dan 6 orang Pengguna Layanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Selomerto Kabupaten Wonosobo dilihat dari dimensi *Responsiviness* (Respon/tanggapan), dimensi *Assurance* (Jaminan), dan dimensi dan *Empaty* (Empati) telah dilakukan dengan baik. Namun, dalam dimensi *Tangibel* (Berwujud) dan *Reliability* (Kehandalan) belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indicator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi *Tangibel* (Berwujud) yaitu kemudahan dalam proses pelayanan dan ketidaknyamanan tempat pelayanan, (2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu belum adanya sistem antrean baik secara manual maupun online pada pelayanan yang diberikan. Saran dalam penelitian ini adalah (1) peningkatan sosialisasi terhadap pengguna layanan mengenai persyaratan pengajuan permohonan (2) perbaikan jaringan server dan sarana prasarana (3) pembuatan sistem antrean pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Selomerto