



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR  
KOTA SEMARANG**

**TESIS**

Disusun Oleh :

**INDRI MURTIKA SARI, SH**  
NPM. 191003631010381

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**  
**2022**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR  
KOTA SEMARANG**

**Disusun Oleh :**

**INDRI MURTIKA SARI, SH  
NPM. 191003631010381**

**TESIS**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini.

Semarang, 26 Maret 2022

Menyetujui,  
Pembimbing I

**Dr. Dra. RINI WERDININGSIH, M.S**  
NIDN. 0621105901

Menyetujui,  
Pembimbing II

**Dr. TRI LIESTARI HADIATI, M.Si**  
NIDN. 1618056501

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

**Dr. TRI LIESTARI HADIATI, M.Si**  
NIDN. 1618056501



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR  
KOTA SEMARANG**

**Disusun Oleh :**

**INDRI MURTIKA SARI, SH  
NPM. 191003631010381**

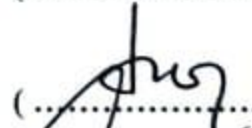
**TESIS**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat 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 seperti tertera dibawah ini :

Semarang, 26 Maret 2022

1. **Dr. Dra. RINI WERDININGSIH, M.S**  
Ketua Tim Penguji / Pembimbing
2. **Dr. TRI LIESTARI HADIATI, M.Si**  
Penguji I
3. **Prof. Dr. Drs. SUPARNO, M.Si**  
Penguji II

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

Mengesahkan,  
Dekan FISIP UNTAG Semarang



**Dr. Dra. RINI WERDININGSIH, M.S**  
NIDN. 0621105901

## ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnografi. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang yang memberikan pelayanan pengurusan KTP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan Semarang Timur sesuai dengan kebijakan Pemerintah yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat seperti kemampuan sumber daya manusia, dukungan pemerintah daerah, serta kondisi lingkungan kerja, namun juga terdapat faktor pendukung seperti kesadaran pegawai dalam bekerja, peraturan yang diterapkan, faktor organisasi pelaksana yang sesuai dengan standar pelayanan, serta faktor sarana prasarana yang memadai.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Aparat Pemerintah

## ABSTRACT

*Quality public services or what is commonly referred to as excellent service is the best service that meets service quality standards. Service Standards are benchmarks used as guidelines for service delivery and a reference for evaluating service quality as obligations and promises of service providers to the community in the context of quality, fast, easy, affordable and measurable services. The purpose of this study is to analyze the implementation of public services at the East Semarang District Office and to analyze the factors that support and hinder the implementation of public services at the East Semarang District Office.*

*This research uses qualitative research methods, often called naturalistic research methods because the research is carried out in natural conditions, also known as ethnographic methods. The location of the research was carried out at the Semarang Timur District Office, Semarang City, which provided KTP management services.*

*The results of the research show that the implementation of public services carried out in the District of East Semarang is in accordance with Government policies, namely the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning Public Services and the Semarang City Government in the Regional Regulation of the City of Semarang Number 11 of 2016 concerning the Implementation of Public Services. In addition, there are inhibiting factors such as the ability of human resources, local government support, and working environment conditions. There are also supporting factors such as employee awareness at work, applicable regulations, implementing organizational factors that are in accordance with service standards, and adequate infrastructure factors.*

**Keywords :** *Public Service, Service Quality, Government Apparatus*