



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TINJOMOYO
KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

TESIS

RURI FINTAYANA

NIM. 201003631010472

Program Studi: Magister Administrasi Publik

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



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TINJOMOYO
KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

Ruri Fintayana

NIM. 201003631010472

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, 11 Februari 2022

Pembimbing I

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

Pembimbing II

Dr. Karmanis, M.Si

Menyetujui

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0618056501



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TINJOMOYO
KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

Ruri Fintayana

NIM. 201003631010472

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 seperti tertera di bawah ini.

1. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
Ketua Tim Penguji/ Pembimbing

dig

2. Dr. Karmanis, M.Si
Penguji 1/ Pembimbing

Karmanis

3. Dr. Rini Werdiningsih, M.S
Penguji 2

rini



Mengesahkan
Dekan FISIP UNTAG Semarang

Rini Werdiningsih
Dr. Rini Werdiningsih, M.Si

NIDN. 0621105901

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kegiatan suatu lembaga penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dengan demikian, tujuan penyelenggaraan administrasi negara adalah untuk melayani kepentingan umum. Untuk mencapai kemaslahatan publik tentunya harus didukung dengan ketersediaan penyelenggara publik yang berkomitmen kepada publik. Rumusan masalah pada penelitian ini yang di tinjau dari pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang pemerintahan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang. Jenis penelitian yang dilakukan oleh Penulis adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme yang biasa digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan melakukan melukiskan suatu keadaan secara objektif atau berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas administrasi kependudukan di Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang yaitu: 1) Dimensi *Tangibel* (berwujud) Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. 2) Dimensi *Reliability* (kehandalan) Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. 3) Dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan) Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga masyarakat/pelanggan belum merasa nyaman. 4) Dimensi *Assurance* (jaminan) Kelurahan Tinjomoyo Kota Semarang belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. 5) Dimensi *Empathy* (empati) Petugas Kantor Kelurahan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan masyarakat/pelanggan.

Kata kunci: kualitas, pelayanan publik, kelurahan Tinjomoyo