

**STUDI KOMPARATIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK SEBELUM WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN
SESUDAH WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I TPI SEMARANG**

TESIS

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



Disusun Oleh:

DIAN AMBARISIWI
221003631010552

PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

2024

A

LEMBAR PERSETUJUAN



STUDI KOMPARATIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBELUM WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN SESUDAH WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SEMARANG

DIAN AMBARISIWI

NPM: 221003631010552

Program Studi: Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Magister Pada Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh
Pembimbing dan Ketua program studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Semarang, 2 Januari 2024

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Hj. Tri Lestari Nadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

Pembimbing II



Dr. Karmanis, M.Si
NIDN. 0605066601

Menyetujui

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik



Dr. Hj. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



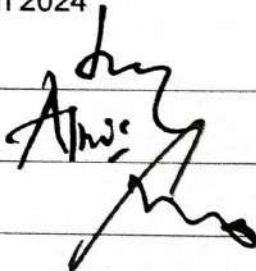
STUDI KOMPARATIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBELUM WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN SESUDAH WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SEMARANG

DIAN AMBARISIWI
NPM: 221003631010552
Program Studi: Magister Administrasi Publik

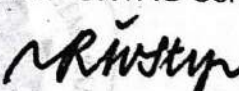
TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh
Pembimbing dan Ketua program studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Semarang, 2 Januari 2024

1. Dr. Hj Tri Lestari Hadiati, M.Si
Pembimbing dan Penguji 1
2. Dr. Karmanis, M.Si
Pembimbing dan Penguji 2
3. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
Penguji 3



Mengesahkan
Dekan FISIP UNTAG Semarang


Prof. Dr. Rini Werdiningsih, M.S.
NIDN. 0621105901

ABSTRAK

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya berkomitmen mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Sebelum (WBK) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Kualitas Pelayanan Publik Sesudah (WBK) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Sebelum WBK Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Sesudah WBK Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang. Proses penelitian kualitatif mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif, menafsirkan makna data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles*: sesudah WBK telah menunjukkan kerapihan, *Realibility*: pelayanan sudah baik, *Responsivess*: Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. *Assurance* (jaminan): Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen): Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Wilayah Bebas Koruspsi (WBK)