



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEBUDAYAAN
DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL**

TESIS

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

Disusun Oleh :

SISTIA EDI

NIM: 221003631010555

Konsentrasi Administrasi Publik

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2024**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEBUDAYAAN
DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL**

TESIS

Oleh :

SISTIA EDI
221003631010555

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan
Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Semarang, 12 Januari 2024

Menyetujui,

Pembimbing I,

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

Pembimbing II

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

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

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



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEBUDAYAAN
DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KENDAL**

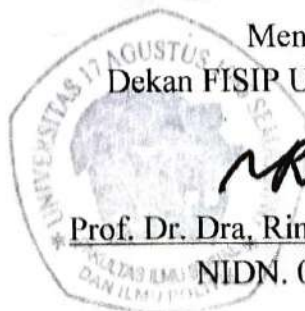
SISTIA EDI
NIM: 221003631010555
Konsentrasi Administrasi Publik

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 di bawah ini Semarang,2024.

1. Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S
NIDN. 0621105901
2. Dr. Dra. Tri Lestari Hadiati, M.Si.
NIDN. 0618056501
3. Dr. Dra. Charis Christiani, M.Si
NIDN. 0618036701

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang



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

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEBUDAYAAN DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KENDAL

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan prima dalam bentuk pelayanan umum atau pun pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 4 memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat dan penyelenggara dalam memberikan pelayanan. Metode pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Dimensi *Tangible* (Berwujud) Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kendal sudah melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. Dimensi *Reliability* (kehandalan) Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kendal sudah menggunakan SOP mengenai standar pelayanan jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan) Kantor Dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kendal dalam proses pelayanan Sudah lancar dan tepat waktu, sehingga masyarakat/pelanggan merasa nyaman. Dimensi *Assurance* (jaminan) Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi masyarakat pengguna layanan dan tidak adanya biaya untuk birokrasi dalam pelayanan. Dimensi *Empathy* (empati). Berdasar hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dilihat dari dimensi tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy bahwasanya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Kendal telah melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*