

**IMPLEMENTASI FUNGSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI
DESA NGROTO KECAMATAN REBAN KABUPATEN
BATANG**



TESIS

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

Disusun Oleh :

IKROM MUJO

201003631010487

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SEMARANG

2022

LEMBAR PERSETUJUAN



**IMPLEMENTASI FUNGSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI DESA
NGROTO KECAMATAN REBAN KABUPATEN BATANG**

IKROM MUJO

NPM : 201003631010487

Program Studi : Magister Administrasi Publik

TESIS

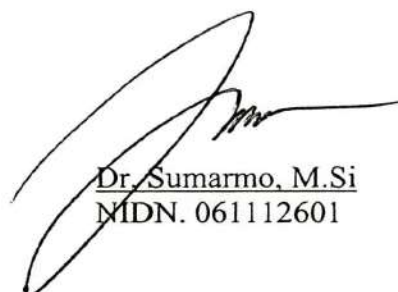
Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi, Publik telah di setujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini.

Semarang, 21 September 2022

Menyetujui,

Pembimbing


Dr. Munawar Noor. M.S
NIDK. 8825280018


Dr. Sumarmo, M.Si
MIDN. 061112601

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi


Dr. Tri Lestari H..M.Si
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



**IMPLEMENTASI FUNGSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI DESA
NGROTO KECAMATAN REBAN KABUPATEN BATANG**

IKROM MUJO

NPM : 201003631010487

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik. Telah di setujui oleh Tim Penguji dan disahkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal seperti tertera di bawah ini.

Semarang, 21 September 2022

1. Dr. Munawar Noor. M.S

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

2. Dr. Sumarmo, M.Si

Penguji 1

3. Dr. Karmanis, M.Si

Penguji 2

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang



Rini Werdiningsih
Dra. Rini Werdiningsih. M.Si

NIDN.0621105901

ABSTRAK

Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi beberapa masalah penelitian diantaranya: (1) Sistem pelayanan publik yang belum optimal, (2) Masih kurangnya pelayanan publik terutama di bidang kesejahteraan masyarakat. (3) Kurangnya fasilitas pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Desa Ngroto Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis implementasi fungsi pelayanan publik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Ngroto dalam pelayanan administrasi pemerintahan dan pembangunan dan faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa Ngroto, BPD, LPMD, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama dan masyarakat umum. Analisis data secara deskriptif kualitatif mulai dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) implementasi fungsi pelayanan publik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan administrasi pemerintah dan pembangunan desa Ngroto didukung adanya komunikasi yang baik, sumberdaya, adanya disposisi dan struktur birokrasi. (2) Faktor pendukung meliputi adanya kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi pemerintahan dan pembangunan, adanya perencanaan program-program dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan dan pembangunan di desa, adanya koordinasi yang baik dengan instansi terkait dan masyarakat. Faktor penghambat yaitu belum optimalnya pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan inovasi pelayanan administrasi pemerintahan dan pembangunan belum sesuai target yang diharapkan, belum optimalnya kepemilikan dokumen kependudukan di Desa yang belum sesuai dengan target yang ditentukan, dan belum adanya peraturan Bupati Batang sebagai pedoman pelaksanaan Teknik implementasi fungsi pelayanan publik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, kendala dari masyarakat yaitu kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat untuk penggunaan teknologi dalam layanan administrasi pemerintahan dan kendala mati listrik serta trouble jaringan.

Kata Kunci ; Implementasi, Pelayanan Publik, Kesejahteraan Masyarakat