



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
SECARA ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA KELURAHAN KALIWIRU
KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

TESIS

Disusun oleh :

QORI ANBARIATI SUDAMIN
NIM. 191003631010390

**PROGRAMSTUDI :MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SEMARANG**

2022



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
SECARA ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA
KELURAHAN KALIWIRU KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

Disusun Oleh :

QORI ANBARIATI SUDAMIN

NPM.191003631010390

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 di bawah ini,

Semarang, Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0618056501

Menyetujui,

Pembimbing II

Dr. Karmanis, M.Si

NIDN. 0605066601

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN.0618056501



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
SECARA ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA
KELURAHAN KALIWIRU KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

Disusun Oleh :

QORI ANBARIATI SUDAMIN
NPM. 191003631010390

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, Oktober 2022

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. .Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si.
Pembimbing I | (.....
<i>Tri</i>) |
| 2. Dr. Karmanis, M.Si
Pembimbing II | (.....
<i>Karmanis</i>) |
| 3. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S
Penguji | (.....
<i>Rini</i>) |



Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S

NIDN.0621105901

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan public secara online di masa pandemi covid-19 serta faktor pendukung dan penghambat di Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Metode penelitian yang digunakan berupa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tempat penelitian adalah di Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Candisari Kota Semarang Kota Semarang. Teknik pengumpulan data di sini maksudnya adalah cara untuk memperoleh data yang diperlukan di lapangan, yaitu dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kaliwiro selalu melayani masyarakat dengan cepat, tanggap, efisien, efektif serta memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara rinci hasil penelitian menunjukkan faktor *realibility* atau kehandalan dalam layanan publik di Kelurahan Kaliwiro memiliki kriteria sangat baik. Sedangkan untuk faktor *responsiveness* masuk pada kategori baik. Faktor *assurance* atau jaminan memiliki kriteria baik. Faktor *empathy* berada dalam kriteria sangat baik dan faktor *tangible* berada pada posisi baik.

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Masyarakat, Administrasi