



**EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TIRTO  
KABUPATEN PEKALONGAN**

**TESIS**

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

Oleh :

**RAJI**  
201003631010490

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2022**



**"EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KECAMATAN TIRTO KABUPATEN PEKALONGAN"**

Disusun Oleh :

**R A J I, S.IP**  
NIM. 201003631010490

**TESIS**

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

Semarang, September 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

Menyetujui,  
Ketua Program Studi

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

LEMBAR PENGESAHAN



EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TIRTO  
KABUPATEN PEKALONGAN

RAJI  
201003631010490

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister  
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 24 September 2022

1. Dr. Rini Werdiningsih, M.S  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si  
Penguji II
3. Dr. Karmanis, M.Si  
Penguji III

Mengesahkan,  
Dekan FISIP UNTAG Semarang  
  
Dr. Rini Werdiningsih, M.S.  
NIDN. 0621105901

## ABSTRAK

**Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan.** Kualitas pelayanan publik adalah kunci untuk memastikan bahwa semua lembaga publik mencapai tujuannya dan memastikan kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Jika pelayanan publik dapat dilayani dengan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik, maka dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh pegawai negeri, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama.

Jenis penelitian yang dipakai adalah studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas kualitas pelayanan publik dengan menitik beratkan pada indikator efektivitas kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivess*, *Assurance*, dan *Emphaty* pada Kecamatan Tirto. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan teknik analisis yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, conclusion drawing/verification.

Berdasarkan hasil uji analisis didapatkan hasil dan kesimpulan bahwa efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat dari indikator pelayanan *Tangibles* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsivess* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati) belum terlaksana secara efektif serta untuk faktor penghambat efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah beberapa pegawai yang kurang mengerti mengenai pengoprasian komputer, komputer yang terkadang error dan adanya sarana dan prasarana yang belum memadai, serta adanya pelanggan yang tidak mematuhi SOP dan pendukung efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah adanya masukan dan saran dari masyarakat dan pegawai, serta adanya kemauan pegawai dalam menjalankan saran tersebut demi perbaikan pelayanan.

**Kata Kunci : efektivitas, kualitas, pelayanan publik**