



**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN BANDAR KABUPATEN BATANG**

TESIS

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

Disusun Oleh:

LUKMAWAN SETIAJI

NPM : 21100363101521

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN



OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANDAR KABUPATEN BATANG

TESIS

Oleh :

LUKMAWAN SETIAJI

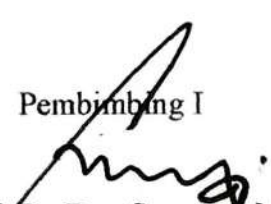
211003631010521

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, Maret 2023

Menyetujui,

Pembimbing I


Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
NIDN. 0603075501

Pembimbing II


Dr. Karmanis, M.Si
NIDN. 0605066601

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik


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

LEMBAR PENGESAHAN



OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN BANDAR KABUPATEN BATANG

Oleh :
LUKMAWAN SETIAJI
211003631010521

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, Maret 2023

1. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Karmanis, M.Si
Penguji 2
3. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
Penguji 3

[Handwritten signature]
.....
[Handwritten signature]
.....
[Handwritten signature]
.....

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang

[Handwritten signature]
Dr. Rini Werdiningsih, M.S.
NIDN. 0621105901



ABSTRAK

Kecamatan Bandar sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan informan pegawai Kecamatan Bandar dan masyarakat pengguna pelayanan di Kecamatan Bandar dengan penentuan informan secara purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil penelitian tentang variabel *tangibel* (berwujud) Kecamatan Bandar belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. *Reliability* (kehandalan) Kecamatan Bandar masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang. *Responsiveness* (respon/tanggapan) Kecamatan Bandar dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman, *Assurance* (jaminan) Kecamatan Bandar belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. *Empathy* (empati) Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang. Faktor pendukung ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan analisa peneliti mengenai optimalisasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandar Kabupaten Batang bisa dilihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik oleh masyarakat, meliputi : dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati).

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Kecamatan, berwujud, kehandalan, respon, jaminan, empati.