



**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KECAMATAN DAWE KABUPATEN KUDUS**

TESIS

Disusun Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Magister

Disusun Oleh :

DHIASWARA FIRDAUS

2019-02-006

PROGRAM MAGISTER HUKUM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2023

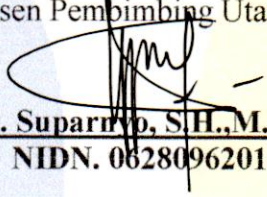
TESIS

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KECAMATAN DAWE KABUPATEN KUDUS**

Disusun oleh :
DHIASWARA FIRDAUS
2019-02-006

Telah dipertahankan di Dewan Penguji
Pada tanggal 21 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji
Dosen Pembimbing Utama

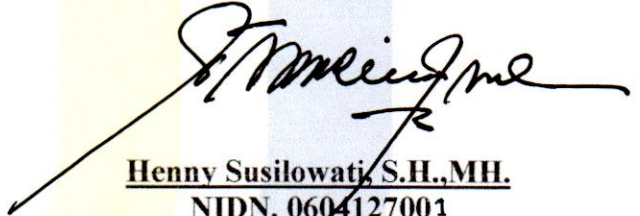

Dr. Suparip, S.H., M.S.
NIDN. 0628096201

Anggota Dewan Penguji I



Dr. Iskandar Wibawa, SH, MH
NIDN. 0626025901


Anggota Dewan Penguji I



Henny Susilowati, S.H., MH.
NIDN. 0604127001

Tesis ini telah diterima sebagaipersyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum
Tanggal 21 Agustus 2023
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.
NIDN. 0613046101

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan berkat, kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Tesis ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Muria Kudus.

Dalam proses perkuliahan hingga pada penyusunan tesis ini, penulis telah banyak menerima dukungan dari berbagai pihak, untuk itu melalui kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam studi selama ini. Teristimewa, ucapan terima kasih dan penghargaan ini penulis sampaikan secara khusus kepada, yang terhormat :

1. Prof. Dr. Sudarsono, SH., MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus sekaligus selaku dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis serta memberikan petunjuk serta saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

3. Dr. Suparno, S.H., M.S., selaku Ketua Program Studi Magister Hukum (S2) yang telah petunjuk serta saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan khasanah ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
5. Staf administrasi, tata usaha, perpustakaan dan staf dapur pada Fakultas Hukum Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan serta memenuhi kebutuhan dalam rangka penyelesaian tesis ini.
6. Kedua orang tuaku, yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.
7. Saudara-saudara dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga Tesis ini dapat terselesaikan sesuai dengan keinginan.
8. Rekan-rekan angkatan Program Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Muria Kudus serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan sehingga dapat terselesaikannya penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi penyempurnaan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis yang sederhana ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, almamater dan pembaca yang budiman.

Kudus, 9 Juli 2023
Penulis

DHIASWARA FIRDAUS
2019-02-006

MOTTO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya, ketika niatnya benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk. (Imam An Nawawi)
- ❖ Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya" (Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN :

Tesis ini kupersembahkan kepada :

- ♥ Bapak Ibu Dosen Magister Hukum Universitas Muria Kudus, yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.
- ♥ Saudara-saudara dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga Tesis ini dapat terselesaikan sesuai dengan keinginan.
- ♥ Teman-teman Magister Hukum Universitas Muria Kudus.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DHIASWARA FIRDAUS

NIM : 2019 – 02 – 006

Fakultas : Hukum

Program Studi : Magister Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain yang ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam tesis ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, 9 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



DHIASWARA FIRDAUS
2019-02-006

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul **Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus** bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dan pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Metode dalam penulisan tesis ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yang artinya penelitian ini dikaji dengan melihat penemuan fakta-fakta di lapangan yang dijadikan dasar oleh penulis sebagai data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan kenyataan yang ada, penulisan ini bersifat deskriptif analitis. Permasalahan penelitian ini dianalisis dengan teori keadilan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus adalah dengan menerapkan yang pertama transparansi dalam hal ini, melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan cara peningkatan sumber daya manusia, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan personil, menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Peningkatan Kepuasan Masyarakat, Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.*

ABSTRACT

The research entitled Implementation of Public Services on Increasing Public Trust in the Dawe District Office, Kudus Regency aims to find out and explain the implementation of public services in the Dawe District Office, Kudus Regency and public services in Dawe District, Kudus Regency have been able to increase public trust.

The method in writing this thesis uses a sociological juridical approach, which means that this research is studied by looking at the findings of facts in the field which are used as the basis by the author as data obtained from the field in accordance with the facts, this writing is descriptive analytical. The problem of this research is analyzed by the theory of justice.

Based on the results of the research and discussion it can be seen that the implementation of public services at the Dawe District Office, Kudus Regency is to apply the first transparency in this case, through Standard Operating Procedures (SOP) guaranteed transparency, and open for the public to submit complaints and feedback about treatment services through the Community Satisfaction Index (IKM) and public services in Dawe District, Kudus Regency have been able to increase public trust by increasing human resources, improving facilities and infrastructure, adding personnel, implementing 5S (smile, greet, greet, polite, polite) in service.

Keywords: Public Service, Increased Community Trust, Dawe District Office, Kudus Regency

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian.....	13
1. Metode Pendekatan.....	13
2. Spesifikasi Penelitian.....	13
3. Populasi dan Penentuan Sampel	14
4. Lokasi Penelitian	15
5. Metode Pengumpulan Data	18
6. Metode Analisis Data	18

F. Sistematika Penulisan.....	19
-------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Optimalisasi Pelayanan	21
---------------------------------	----

B. Kinerja Perangkat.....	24
---------------------------	----

C. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	26
---	----

D. Administrasi Kependudukan.....	39
-----------------------------------	----

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus	50
--	----

B. Pelayanan Publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus Sudah Mampu Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	86
---	----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	114
---------------------	-----

B. Saran.....	114
---------------	-----

DAFTAR PUSTAKA