

SINOPSIS

Pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Tembalang Kota Semarang terdapat kekurangan pada jumlah Sumber Daya Manusia yang masih sedikit sehingga mengakibatkan kekosongan jabatan. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN Tahun 2018-2019. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN tahun 2018-2019? Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian mix method dengan teknik analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan perolehan nilai dari Indikator Kualitas Pelayanan Publik sebesar 3,63 dengan kategori Baik, untuk nilai yang diperoleh dari Indikator Program PATEN sebesar 3,29 dengan kategori Cukup Baik, sedangkan untuk perolehan nilai keseluruhan dari Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang tahun 2018-2019 sebesar 3,57 dengan kategori Baik. Sebaiknya Kecamatan Tembalang menambah jumlah Sumber Daya Manusia agar tidak terjadi kekosongan jabatan, Sebaiknya Kecamatan Tembalang meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta Sebaiknya lebih memperhatikan lagi fasilitas yang sudah tersedia agar mencegah kerusakan yang bisa menghambat proses pelayanan publik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Program PATEN, Kecamatan Tembalang.