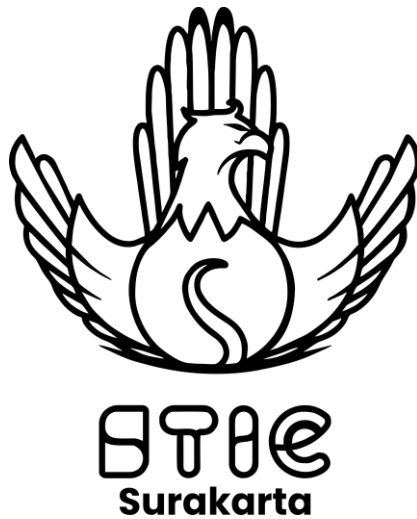


**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Oryza Asha Sativa

21210058

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA

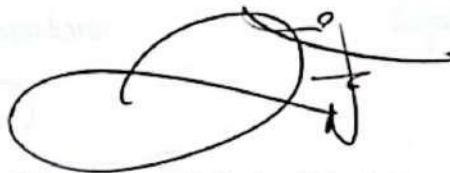
Oleh:

Oryza Asha Sativa
21210058

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 20 Januari 2026

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a series of smaller, connected strokes.

Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.

NUPTK. 0256772673130313

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA

Oleh:
Oryza Asha Sativa
21210058

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 20 Januari 2026
Dewan Penguji

Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.

Penguji satu

Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.

Penguji dua

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Aditya Gilvan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1



Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak.

NUPTK. 2856776677230130

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oryza Asha Sativa

NIM : 21210058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 10 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Oryza Asha Sativa

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.”

(penulis)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya dedikasikan kepada orang tua tercinta, Bapak Widarto dan Ibu Yumi Habsari, ketulusannya dari hati atas doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai. Serta untuk Estefa Nauvaldi Adrian Dinastia yang menemani saya selama ini dan memberi saya semangat serta membantu saya untuk menyelesaikan karya penulisan ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Jebres Surakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada jenjang pendidikan Strata Satu (S1). Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Jebres Surakarta, serta sebagai bentuk kontribusi pemikiran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh civitas akademika yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
4. Pihak Kantor Kecamatan Jebres Surakarta yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pengumpulan data penelitian.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan semangat.
6. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN	8
ABSTRAK.....	9
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	11
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Pelayanan Publik.....	16
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Konseptual.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian	25
B. Pendekatan Penelitian	26
C. Jenis Penelitian	26
1. Sumber Data	27
D. Teknik Penentuan Informan Nara Sumber	27
E. Informan Penelitian.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Uji Kredibilitas	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Sejarah singkat Kantor Kecamatan Jebres Surakarta.....	34
2. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta.....	35
3. Struktur Pejabat Kantor Kecamatan Jebres	36
B. Hasil Penelitian Penerapan Ilmu Akuntansi pada pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jebres	40
1. Pelayanan Administratif Kantor Kecamatan Jebres	41

2. Pelayanan Barang Kantor Kecamatan Jebres	44
3. Pelayanan Jasa Kantor Kecamatan Jebres	46
C. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Jebres ...	49
1. <i>Tangible</i>	50
2. <i>Reliability</i>	51
3. <i>Responsiveness</i>	52
4. <i>Assurance</i>	54
5. <i>Emphaty</i>	55
D. Pembahasan Penelitian	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Informn Penelitian.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 : Transkrip Wawancara Dengan Masyarakat.....	57
---	----

ABSTRAK

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada penelitian ini, objek dari penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui penerapan Ilmu Akuntansi pada pelayanan operasional Kantor Kecamatan Jebres. Mendeskripsikan terkait pelayanan Kantor Kecamatan Jebres pada masyarakat dengan berbagai sistem dan metode yang menunjang kegiatan pelayanan Kantor Kecamatan Jebres. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jebres. Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jebres ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana pendekatan ini cenderung mengarah pada metode penelitian secara deskriptif.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa di Kantor Kecamatan Jebres telah berjalan dengan baik dan memuaskan. Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, serta mampu menjelaskan prosedur secara detail dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kemampuan komunikasi yang baik dari petugas membuat masyarakat merasa terbantu dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pelayanan. Selain itu, pelayanan yang cepat dan informatif mencerminkan adanya profesionalisme serta komitmen aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan

publik yang berkualitas. Dengan demikian, pelayanan jasa di Kantor Kecamatan Jebres dapat dikategorikan efektif karena berhasil memenuhi prinsip kemudahan, kejelasan, dan kepuasan masyarakat.

BAB I

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah Dkk, 2021 hlm. 68). Sementara itu merujuk pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pada penelitian ini, objek dari penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Kecamatan Jebres dikenal sebagai Kawasan yang erat kaitannya dengan dunia Pendidikan. Di wilayah ini terdapat berbagai institusi Pendidikan yakni, Universitas Sebelas Maret, Institut Seni Indonesia Solo, dan AK Tekstil. Kantor Kecamatan Jebres terletak di Jl. Ki Hadjar Dewantara, Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia. Dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya, Kecamatan Jebres berpedoman pada visi mewujudkan Surakarta kota budaya yang modern, tangguh gesit, kreatif, dan sejahtera, serta mempunyai misi

Meningkatkan kualitas Kesehatan masyarakat yang berkelanjutan, dan memperkuat pertumbuhan ekonomi adaptif dan berkelanjutan.

Kantor Kecamatan Jebres, Kota Surakarta menyediakan kotak pengaduan atau keluhan guna mendapatkan feedback dari kinerja para pekerja di Kantor Kecamatan yang diisi oleh pihak yang terlayani atau masyarakat yang menggunakan jasa dari Kantor Kecamatan Jebres. Pelaksanaan Survei kepuasan terbaru ialah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 yang didasarkan oleh UU Nomor 25 Tahun 2009, PP Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Jumlah responden pada survey yang dilakukan pada Triwulan pertama ini adalah 496 orang responden. Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan ini melingkupi 27 pelayanan yang terdiri dari pelayanan umum dan pelayanan lainnya, seperti pembuatan KIA dan Pernikahan. Kantor Kecamatan Jebres suda memulai pendaftaran untuk pelayanan secara online, sehingga rata-rata dari keluhan yang masuk dikarenakan sistem pendaftaran, ketidakmampuan dalam mendaftar, server pendaftaran dan lain hal yang berkaitan dengan pendaftaran online.

Hal ini dapat dilihat dari survei berikut yaitu meliputi Pelayanan Umum yang memiliki keluhan Kurang Memahami Sistem sebanyak 125 orang dengan persentase 25,20%, Tidak Memiliki Smartphone sebanyak 38 orang dengan persentase 7,66%, Server Gangguan sebanyak 29 orang dengan persentase 5,8% dan, Pelayanan Lambat sebanyak 30 orang dengan persentase 6,04%. Sedangkan pelayanan Non-Umum memiliki keluhan Kurang Memahami Sistem sebanyak 102 orang dengan persentase 20,56%, Tidak Memiliki Smartphone sebanyak 56 orang

dengan persentase 11,29%, Server Gangguan sebanyak 79 orang dengan persentase 15,92%, dan Pelayanan Lambat sebanyak 37 orang dengan persentase 7,49%.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan Rumusan Masalah tersebut yaitu :

1. Bagaimana penerapan Ilmu Akuntansi pada pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jebres?
2. Bagaimana kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jebres?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan Ilmu Akuntansi pada pelayanan operasional Kantor Kecamatan Jebres.
2. Mendeskripsikan terkait pelayanan Kantor Kecamatan Jebres pada masyarakat dengan berbagai sistem dan metode yang menunjang kegiatan pelayanan Kantor Kecamatan Jebres.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jebres.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bertambahnya ilmu pengetahuan mengenai pelayanan operasional yang berada di Kantor Kecamatan Jebres, serta meningkatkan ilmu pengetahuan terkait sistem pendaftaran ataupun pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Jebres.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat

Meningkatkan pemahaman dalam proses Pelayanan Legalisasi Umum, dan Pelayanan Pendaftaran Online.

b. Bagi karyawan

- 1) Memberikan wacana tentang penerapan model Pelayanan Legalisasi Umum.
- 2) Memberikan pertimbangan dalam memilih model Pelayanan Legalisasi Umum yang tepat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
- 3) Memberikan motivasi untuk mengembangkan keterampilan dalam memilih model Pelayanan Umum yang bervariasi.
- 4) Memberikan pelatihan kepada staff Kantor Kecamatan Jebres agar mereka dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pendaftaran online.

c. Bagi kantor

Sebagai masukan kepada pihak Kantor Kecamatan Jebres tempat dilaksanakannya penelitian agar meningkatkan kualitas staff terutama dalam penguasaan sistem Pelayanan Umum.

d. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga, atau badan tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar dan peningkatan kesejahteraan. Pelayanan publik mencakup berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun pihak swasta yang diberi mandat untuk itu, dengan tujuan memberikan manfaat dan kepuasan terhadap masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yaitu ; a) memenuhi kebutuhan dasar masyarakat; b) memberikan keadilan dan kesejahteraan; c) memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat; d) meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh. Selain itu pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008) “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut mencakup penyediaan barang dan jasa yang diperlukan masyarakat sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan umum. ”

Berdasarkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Rasidin (2008) Pelayanan public adalah bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan, dimana pemerintah wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Dari berbagai pengertian dan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemberian layanan barang, jasa, atau administrasi dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres dalam pelaksanaannya dilakukan berdasarkan prosedur dan standar pelayanan publik.

b. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik disebabkan oleh munculnya kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Agung Kurniawan (2005) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: “pelayanan administrative, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. “.

Berdasarkan pendapat Agung Kurniawan tentang jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah yang sudah disebutkan diatas adalah:

- 1) Pelayanan administratif adalah Layanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti Kartu

Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Paspor.

- 2) Pelayanan barang adalah Penyediaan barang publik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, seperti Listrik, air bersih, dan infrastruktur jalan.
- 3) Pelayanan Jasa adalah Layanan yang memberikan jasa kepada masyarakat, seperti layanan Kesehatan, Pendidikan, Transportasi umum, dan Layanan pos.

Sedangkan jenis-jenis Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III (2004) “Pelayanan Pemerintahan, Pelayanan Pembangunan, Pelayanan Utilitas, Pelayanan Sandang, Pelayanan Kemasyarakatan. “

Pelayanan Pemerintahan merupakan layanan yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian. Pelayanan Pembangunan merupakan layanan yang terkait dengan penyediaan sarana, dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya, seperti Penyediaan Jalan, Jembatan, dan Pelabuhan. Pelayanan utilitas merupakan layanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti Penyediaan Listrik, Air, Telepon, dan Transportasi Lokal. Pelayanan sandang, pangan, dan papan merupakan pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah. Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan

yang lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, dan layanan untuk kelompok rentan.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan publik terdapat berbagai jenis pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Diantaranya terdapat tiga jenis pelayanan umum yaitu ; pelayanan administratif, pelayanan pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sedangkan menurut lembaga administrasi tedapat lima jenis pelayanan yaitu ; pelayanan pemerintah, pelayanan Pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang pangan dan papan, serta pelayanan kemasyarakatan. Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Jebres termasuk dalam jenis pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan Pembangunan. Karena semua kepentingan yang digunakan oleh masyarakat mencakup tiga jenis pelayanan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Indikator lain menurut para ahli umumnya mengacu pada dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik layanan yang diberikan oleh sebuah instansi, baik publik maupun swasta. Salah satu teori paling terkenal dan banyak digunakan dalam penelitian adalah teori dari Zeithaml, dan Berry (1998) yang dikenal dengan model SERVQUAL.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml & Bitner (2003) dipahami sebagai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Penilaian kualitas tersebut biasanya dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik

Selanjutnya, Tjiptono (2012) menegaskan bahwa kualitas pelayanan juga dapat diukur melalui sejumlah indikator yang berkaitan dengan proses dan pengalaman pelanggan dalam menerima layanan. Indikator tersebut meliputi ketepatan waktu, ketepatan prosedur, kemudahan akses, kompetensi petugas, kenyamanan sarana dan prasarana, komunikasi.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

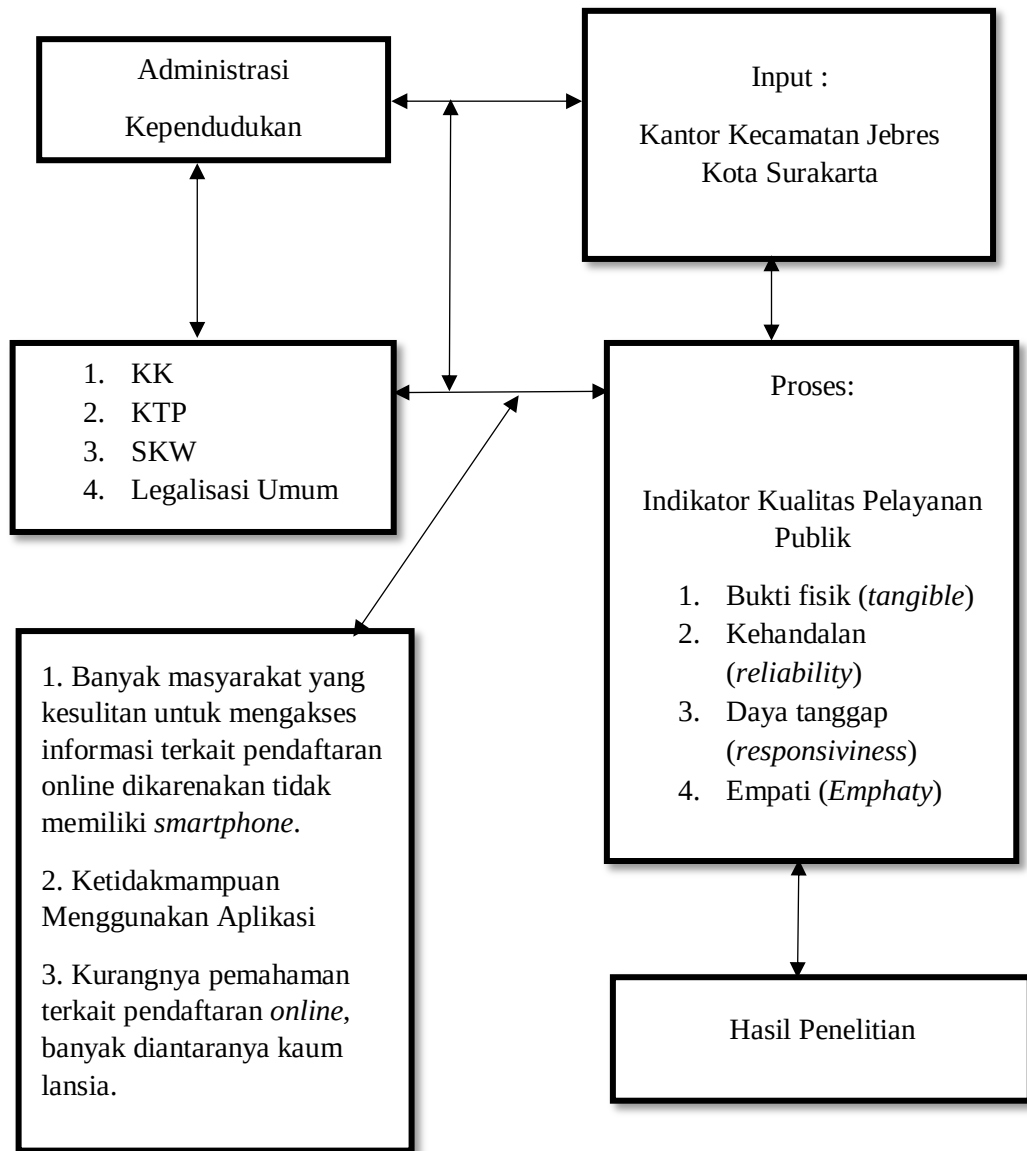
No.	Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul	Gerdha Ninda Mutiafera	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan

No.	Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Kesimpulan
				petugas, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu.
2.	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar	M. Solihan	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan data pada analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar tergolong cukup.
3.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.	Erni Sumiati	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan belum sepenuhnya sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, masih ada indikator-indikator yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki.

No.	Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Kesimpulan
4.	Strategi peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare-Pare.	Anita Asriani	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pengumpulan data digunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare-Pare dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare-Pare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas Dimensi Tangible (Bentuk Fisik), Dimensi Reability (Kehandalan), Dimensi responsiveness (Ketanggapan), Dimensi Assurance (Jaminan) dan Dimensi Emphaty (Empati).

No.	Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Kesimpulan
5.	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar	Rozita Izlin	Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif	Rendahnya kualitas pelayanan public di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar adalah kurang disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar, kurangnya transparansi pelayanan, Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas.

C. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Dari analisa menggunakan dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, aspek tangible menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Jebres telah memadai dan tertata dengan baik. Ruang tunggu yang dilengkapi pendingin ruangan (AC), kursi yang nyaman, serta toilet yang bersih mencerminkan perhatian instansi terhadap kenyamanan masyarakat. Kondisi fisik lingkungan pelayanan yang rapi dan bersih memberikan kesan profesional serta menciptakan suasana pelayanan yang kondusif. Dengan demikian, bukti fisik yang baik turut memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik.

2. Reliability (Keandalan Pelayanan)

Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres telah dilaksanakan secara andal, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat merasa proses administrasi berlangsung cepat tanpa penundaan yang berarti. Hal ini mengindikasikan

adanya sistem kerja yang efektif dan komitmen aparatur dalam memenuhi janji pelayanan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Keandalan ini menjadi dasar terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi responsiveness, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Aparatur tanggap terhadap pertanyaan, kendala, maupun kebingungan yang dialami masyarakat, serta memberikan penjelasan dengan cepat dan jelas. Daya tanggap yang baik ini menunjukkan adanya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Assurance (Jaminan Pelayanan)

Dimensi assurance menggambarkan bahwa petugas di Kantor Kecamatan Jebres mampu memberikan jaminan pelayanan melalui sikap profesional, ramah, dan komunikatif. Petugas memberikan penjelasan yang detail, bersikap sopan, serta menumbuhkan rasa aman dan percaya pada masyarakat. Kompetensi dan kesopanan petugas menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa kepercayaan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

5. Empathy (Empati Pelayanan)

Aspek empathy menunjukkan bahwa petugas menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat secara individu. Mereka memberikan

pelayanan dengan sabar, tidak diskriminatif, dan tetap bersikap sopan meskipun menghadapi situasi pelayanan yang padat. Bentuk empati ini menegaskan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan dalam interaksi pelayanan.

B. Saran

1. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat lebih memahami prosedur pelayanan publik yang berlaku di Kantor Kecamatan Jebres dengan membaca petunjuk layanan yang telah disediakan, baik melalui papan informasi maupun media digital. Selain itu, masyarakat juga diharapkan aktif memberikan umpan balik atau saran yang konstruktif agar pihak kecamatan dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan. Partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban, kebersihan, dan kedisiplinan selama proses pelayanan juga penting untuk mendukung terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan efisien.

2. Bagi Karyawan atau Aparatur Kecamatan

Para karyawan diharapkan terus meningkatkan kompetensi dan etika pelayanan melalui pelatihan maupun pembinaan internal agar kualitas pelayanan publik semakin optimal. Selain itu, perlu ditingkatkan pula kemampuan komunikasi interpersonal agar petugas dapat lebih tanggap dan empatik terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur juga diharapkan menjaga konsistensi dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) agar keandalan dan kecepatan pelayanan tetap terjaga.

3. Bagi Kantor Kecamatan Jebres

Pihak kantor diharapkan dapat meningkatkan fasilitas pelayanan publik seperti ruang tunggu yang lebih luas, sistem antrian elektronik, serta sarana informasi yang lebih interaktif agar pelayanan menjadi lebih efisien. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan untuk menilai kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Kantor Kecamatan juga dapat memperkuat sistem pengawasan dan motivasi kerja aparatur agar semangat pelayanan publik berbasis empati dan profesionalisme terus terjaga.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan terukur. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan membandingkan kualitas pelayanan antar kecamatan atau lembaga publik lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anita Astriani. (2022). *Strategi peningkatan kecamatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare Pare* (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri Pare Pare.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Erni Sumiati. (2011). *Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redep Kabupaten Berau* (Skripsi). Universitas Terbuka.
- Gaspersz, V. (2001). *Total quality management (TQM)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gerdha Ninda Mutiafera. (2016). *Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul* (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Muhammad Solihun. (2011). *Analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rangkuti, S. A. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berdasarkan survei kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 25, 201–222.
- Rozita Izlin. (2021). *Analisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas pelayanan publik pada mal pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 170–178.