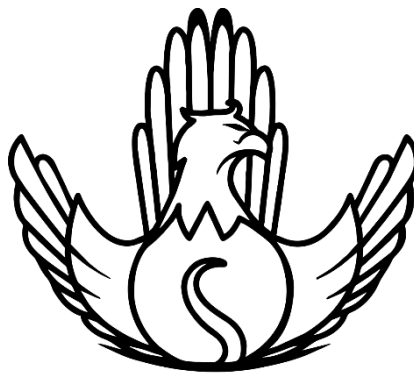


**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KOTA
SURAKARTA**



**STIE
Surakarta**

Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

Oleh:

Galuh Cahyaning Budi

NIM. 22110076

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

Oleh:

Galuh Cahyaning Budi

NIM. 22110076

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

Sukoharjo, 28 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.

NUPTK. 2557752653130143

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

Oleh:

Galuh Cahyaning Budi

NIM. 22110076

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 11 Februari 2026

Dewan Penguji

Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si.

Ketua

: 

Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.

Anggota

: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Aditya Lilikyan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 5438767668131040



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

NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galuh Cahyaning Budi

NIM : 22110076

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH 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, 28 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Galuh Cahyaning Budi

MOTTO

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”.

“Orang tua menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.

“Sesuatu yang pada awalnya tampak mustahil akan menjadi mungkin ketika kita berani mencoba dan membuktikannya dengan usaha yang sungguh-sungguh.”

(Evelyn Underhill)

“Kurangnya keyakinan membuat seseorang takut menghadapi tantangan, oleh karena itu, percaya pada diri sendiri merupakan langkah awal menuju keberhasilan.”

(Muhammad Ali)

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release.”

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan saya, khususnya selama menempuh pendidikan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Keluarga tercinta yang selalu memberikan perhatian, semangat, dan doa sehingga saya mampu menyelesaikan studi dengan baik.
3. Adik saya yang telah memberikan doa, dukungan, serta menjadi motivasi bagi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Kekasih yang senantiasa memberikan dukungan, doa, motivasi, kesabaran, serta semangat kepada saya selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman kampus Program Studi S1 Manajemen sebagai teman seperjuangan selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman kos, teman-teman seperantauan, serta teman-teman lain yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Diri saya sendiri, yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai proses dan tantangan hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

1. Atas tersusunnya skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:
2. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
4. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen atas ilmu yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua serta keluarga atas doa dan dukungan yang diberikan.
7. Kekasih yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan semangat.
8. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan doa.
9. Almamater tercinta STIE Surakarta.
10. Pihak Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta atas izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Teori yang Relevan	9
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka.....	18
D. Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Objek Penelitian.....	19
C. Jenis dan Sumber Data	19
D. Populasi dan Sampel	20
E. Teknik Pengambilan Sampel	21
F. Teknik Pengumpulan Data	22
G. Definisi Operasional Variabel	23
H. Teknik Analisis Data	27

BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Responden.....	33
B. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. Definisi Operasional.....	23
Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Usia	33
Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan Domisili.....	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
Tabel 8. Hasil Pengujian Normalitas	37
Tabel 9. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	38
Tabel 10. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	39
Tabel 12. Hasil Uji t (Parsial).....	41
Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka	18
--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 2. Identitas Responden	55
Lampiran 3. Tabulasi Data	59
Lampiran 4. Hasil Olah Data.....	60
Lampiran 5. Tabel Product Moment.....	65
Lampiran 6. Tabel Nilai T	66

ABSTRAK

GALUH CAHYANING BUDI 22110076, 66 halaman, ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KOTA SURAKARTA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus proporsi populasi tidak diketahui dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel *reliability* (X2) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel *tangibles* (X1), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun secara simultan kelima variabel kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan, khususnya ketepatan waktu, konsistensi, dan keakuratan layanan, menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

GALUH CAHYANING BUDI 22110076, 66 pages, ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PUBLIC SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES AT THE REGIONAL SECRETARIAT OF THE SURAKARTA CITY GOVERNMENT.

This study aims to examine the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on public satisfaction with public services at the Regional Secretariat of the Surakarta City Government. The sample consisted of 96 respondents determined using the infinite population proportion formula with a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using instrument testing, classical assumption tests, hypothesis testing, and multiple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics 25.

The results indicate that partially only the reliability variable has a positive and significant effect on public satisfaction, while tangibles, responsiveness, assurance, and empathy do not have significant effects. However, simultaneously, all five service quality dimensions significantly influence public satisfaction. The coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.751, meaning that 75.1% of public satisfaction can be explained by the five service quality dimensions, while the remaining 24.9% is influenced by other variables outside this study. These findings highlight that service reliability, particularly accuracy, consistency, and timeliness, is the main factor in shaping public satisfaction with public services at the Regional Secretariat of the Surakarta City Government.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Public Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan jantung dari penyelenggaraan pemerintahan modern yang mengedepankan prinsip *good governance*. Keberadaan pelayanan publik yang berkualitas menjadi ukuran sejauh mana pemerintah hadir dan mampu menjalankan perannya dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa 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/atau pelayanan administratif (UU No. 25 Tahun 2009).

Dalam implementasinya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan yang belum terselesaikan. Masalah lain yang tak kalah penting adalah masih rendahnya kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan (Jumiati, 2022); (Heryanto et al., 2023). Masih terdapat kantor pelayanan yang belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, tidak ada papan informasi yang jelas, atau sistem antrian yang tidak tertata (Aziz, 2023).

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan. Perbedaan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima berpotensi menimbulkan ketidakpuasan serta membentuk persepsi tertentu terhadap institusi pemerintah. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas proses layanan dan kualitas hasil layanan yang diterima (Palupi et al. 2025)

Untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan terhadap pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan standar pengukuran yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM diatur dalam Keputusan Menteri PAN dan RB No. 25 Tahun 2004 dan terdiri dari beberapa unsur seperti

kejelasan prosedur, waktu pelayanan, biaya, kemampuan petugas, dan kelengkapan sarana prasarana. Skor IKM menjadi gambaran sejauh mana kualitas layanan publik telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun, banyak temuan menunjukkan bahwa meskipun nilai IKM secara umum masuk kategori “baik”, masih terdapat beberapa unsur tertentu yang memiliki skor rendah dan perlu dibenahi, seperti kejelasan prosedur atau kecepatan layanan (Rosmiati et al., 2024); Jumiati, 2022).

Selain IKM, model pengukuran lain yang digunakan adalah SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk., yang terdiri dari lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1988 dalam Aziz, 2023). Dimensi ini dianggap mampu menangkap keseluruhan pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Dimensi pertama yaitu *tangibles* atau bukti fisik mencakup kelengkapan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kerja, hingga penampilan pegawai. Kualitas fasilitas dan lingkungan pelayanan yang representatif dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan, serta mencerminkan keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan prima (Kartika & Setiawati, 2025). Dalam konteks Setda Surakarta, kondisi fisik pelayanan yang profesional dan modern diharapkan dapat mendorong meningkatnya persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi berikutnya yaitu *reliability* atau keandalan, mengacu pada kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. Masyarakat cenderung merasa puas ketika layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan dapat diandalkan tanpa banyak kendala. Ketepatan informasi, kejelasan proses, dan kemampuan penyelesaian masalah secara sistematis merupakan indikator penting dari keandalan layanan. Keandalan pelayanan publik terbukti berkontribusi

besar terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat dalam berbagai konteks pelayanan (Kulla et al., 2025)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap menitikberatkan pada kesiapan aparatur dalam merespon kebutuhan, permintaan, maupun keluhan masyarakat. Layanan publik yang responsif menunjukkan bahwa pemerintah hadir secara aktif dan peduli terhadap masyarakatnya. Dalam konteks ini, kesiapan pegawai dalam memberikan informasi, menyelesaikan kendala, dan melayani dengan cepat menjadi faktor penting yang mendorong terbentuknya kepuasan. Responsivitas menjadi indikator bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya administratif, tetapi juga komunikatif dan humanis (Putri, 2021). Di Setda Surakarta, peningkatan daya tanggap aparatur dalam menangani urusan masyarakat akan mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan yang prima.

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pegawai pelayanan, yang ditentukan oleh kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas. Layanan publik yang mampu memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Jaminan dalam pelayanan tidak hanya mencakup keamanan prosedur, tetapi juga menyangkut kesopanan, keramahan, dan integritas pegawai sebagai representasi institusi. Jaminan kualitas ini merupakan fondasi kepercayaan publik terhadap instansi pemerintahan seperti Setda, yang dinilai tidak hanya dari kinerjanya, tetapi juga dari interaksi interpersonal aparatur dengan masyarakat (Wibowo & Nuryanto, 2022).

Dimensi terakhir yaitu *empathy* atau empati, mencerminkan sejauh mana pegawai mampu memahami dan memperlakukan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian yang tulus dan tidak diskriminatif. Layanan yang berempati menempatkan masyarakat bukan sebagai objek administratif semata, tetapi sebagai subjek yang memiliki kebutuhan dan harapan spesifik. Dalam pelayanan publik, empati dapat ditunjukkan melalui komunikasi yang santun, sikap terbuka terhadap

masuk, serta kesediaan melayani dengan sepenuh hati. Empati berperan besar dalam membangun citra pelayanan yang manusiawi dan merakyat (Fahmi et al., 2023). Hal ini sangat relevan dalam konteks Setda Surakarta yang menjadi pusat layanan masyarakat lintas sektor pemerintahan.

Berdasarkan lima dimensi tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan publik di Setda Kota Surakarta. Dengan memahami kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan masyarakat, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun pemerintahan daerah yang lebih responsif, transparan, dan terpercaya.

Dalam lingkup pemerintah daerah, keberhasilan pelayanan publik menjadi indikator utama dalam mengukur akuntabilitas dan kinerja birokrasi. Salah satu unit strategis yang memiliki peran besar dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah (Setda). Setda menjadi pusat koordinasi kebijakan kepala daerah serta penyedia layanan administratif yang menyentuh banyak aspek kehidupan masyarakat. Di dalamnya terdapat unit-unit layanan yang mengatur surat-menyurat, izin, dan koordinasi antar organisasi. Oleh sebab itu, kualitas layanan yang diberikan oleh Setda memiliki implikasi langsung terhadap persepsi publik terhadap pemerintahan daerah.

Pemilihan Sekretariat Daerah (Setda) Kota Surakarta sebagai objek penelitian dalam studi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan empirik yang relevan, sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024. Pertama, Setda Kota Surakarta merupakan unit strategis dalam pemerintahan daerah yang menjalankan berbagai jenis pelayanan publik administratif. Berdasarkan laporan SKM, Setda memberikan lebih dari 40 jenis layanan publik yang mencakup fasilitasi administrasi surat pimpinan, layanan informasi hukum (JDIH), pengusulan dana hibah, pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga pelayanan kerja sama antardaerah. Dengan cakupan pelayanan yang luas, Setda memiliki

frekuensi interaksi langsung yang tinggi dengan masyarakat, menjadikannya objek penelitian yang representatif dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.63	3.6	3.55	3.96	3.62	3.62	3.63	3.91	3.49
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM unit layanan	91.69 (Sangat Baik)								

Sumber: Data Sekunder

Kedua, berdasarkan tabel diatas Setda Surakarta secara rutin melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, yang dilakukan secara triwulanan. Pada Triwulan IV Tahun 2024, SKM Setda melibatkan 356 responden dari berbagai latar belakang pendidikan dan profesi. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh adalah 91,69, tergolong dalam kategori “Sangat Baik”. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur layanan yang masih bernilai rendah, seperti sarana dan prasarana (nilai 3,49, kategori B), waktu penyelesaian (3,55), dan mekanisme serta prosedur pelayanan (3,60).

Ketiga, adanya ketimpangan skor antar unsur layanan menunjukkan bahwa tingginya skor IKM secara keseluruhan belum menjamin terpenuhinya ekspektasi masyarakat di setiap aspek pelayanan. Kondisi ini membuka ruang untuk analisis lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Setda Surakarta, termasuk dalam hal kualitas fisik layanan (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Keempat, tren data menunjukkan adanya peningkatan nilai IKM dari tahun ke tahun (dari 87,61 pada Triwulan I 2023 menjadi 91,69 pada Triwulan IV 2024). Namun, peningkatan tersebut belum merata di seluruh unsur layanan, yang menjadikan Setda Surakarta sebagai lokasi ideal untuk penelitian evaluatif dan pengujian hubungan antar variabel yang mempengaruhi kepuasan pelayanan publik.

Penelitian oleh Fanany et al., (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat berdasarkan analisis dimensi SERVQUAL. Namun, dimensi *responsiveness* dan *assurance* tidak dikaji secara individual, padahal aspek tanggap layanan dan jaminan kompetensi sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, dimensi *empathy* belum dihubungkan secara langsung dengan aspek keadilan dan inklusivitas pelayanan.

Sementara itu, menurut Syafriel & Roziq, (2024), seluruh dimensi SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa indikator dalam setiap dimensi, seperti fasilitas layanan (*tangibles*), ketepatan waktu (*reliability*), kecepatan dan ketanggapan petugas (*responsiveness*), kemampuan dan kesopanan petugas (*assurance*), serta keadilan dan perhatian individual (*empathy*), semuanya dinilai penting dan berdampak langsung terhadap kepuasan. Dengan demikian, kelima dimensi tersebut menjadi dasar penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta?
2. Apakah *Reliability* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta?
3. Apakah *Responsiveness* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta?
4. Apakah *Assurance* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta?
5. Apakah *Empathy* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *Tangibles* (X_1) terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.
2. Mengetahui pengaruh *Reliability* (X_2) terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.
3. Mengetahui pengaruh *Responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.
4. Mengetahui pengaruh *Assurance* (X_4) terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.

5. Mengetahui pengaruh *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademik memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan teori dan studi empiris mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan publik.
2. Secara Praktis sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Surakarta dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Setda.
3. Sebagai Referensi memberikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas layanan publik di lingkup pemerintahan daerah

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori yang Relevan

1. Konsep Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan kinerja pelayanan publik yang benar-benar mereka terima. Kepuasan ini tercermin dari sikap masyarakat terhadap kualitas layanan, baik dari segi proses maupun hasil pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila pelayanan publik yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Lestari & Aditya, 2022).

Penelitian oleh (Rawis et al., 2022) menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam studinya, ditemukan bahwa semakin tinggi kualitas layanan (dalam aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima.

Indikator kepuasan masyarakat meliputi:

- 1) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- 2) Tingkat kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan
- 3) Kemungkinan untuk merekomendasikan layanan

- 4) Loyalitas terhadap pelayanan publik yang diberikan
Rawis et al. (2022); Fitriyadi et al., (2024); Alfionita & Gunawan (2020)

b. *Tangibles*

Tangibles adalah dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada tampilan fisik seperti sarana dan prasarana, fasilitas ruang tunggu, perlengkapan kerja, dan penampilan pegawai. *Tangibles* memberikan kesan awal terhadap profesionalisme penyedia layanan.

Penelitian Wahid dan Romadani (2021) menunjukkan bahwa fasilitas dan kelengkapan sarana yang belum optimal di Puskesmas Tanah Sepenggal berkontribusi terhadap rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terutama pada aspek kenyamanan dan bukti fisik pelayanan. Dimensi *tangibles* mengacu pada penilaian masyarakat terhadap bukti fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, sarana dan prasarana, serta tampilan pegawai.

Indikator *tangibles* meliputi:

- 1) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai
- 2) Kenyamanan fasilitas ruang tunggu
- 3) Kebersihan lingkungan kantor pelayanan
- 4) Kerapihan dan penampilan pegawai

Safika et al. (2025); Wahid & Romadani (2021); Kendana, (2023)

c. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara akurat, terpercaya, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang konsisten dan bebas dari kesalahan.

Penelitian oleh Suandi, 2019 menunjukkan bahwa masyarakat sangat menghargai konsistensi prosedur dan kejelasan pelayanan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan estimasi waktu atau informasi yang tidak konsisten berdampak negatif terhadap kepuasan. Reliability adalah dimensi yang mencerminkan sejauh mana instansi memberikan layanan sesuai dengan janji atau prosedur yang dijanjikan.

Indikator *reliability* meliputi:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Konsistensi dan keakuratan pelayanan
- 3) Kejelasan informasi prosedur
- 4) Kemampuan petugas menyelesaikan masalah

Parlindungan et al. (2023); Lestari et al. (2021); Novitasari et al. (2023)

d. *Responsiveness*

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kemampuan petugas dalam merespon permintaan, pertanyaan, atau keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Ini menunjukkan seberapa tanggap instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian oleh Hendriyaldi & Musnaini (2021) dalam konteks pelayanan digital pemerintah Kota Jambi menemukan bahwa kecepatan respon layanan secara signifikan mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan. *Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta merespon keluhan masyarakat.

Indikator *responsiveness* meliputi:

- 1) Kecepatan respon terhadap keluhan
- 2) Kesigapan memberikan pelayanan
- 3) Ketersediaan petugas saat dibutuhkan
- 4) Kemampuan menjelaskan pelayanan dengan baik

Akhirin et al. (2023); Musak et al., (2025); Hendriyaldi & Musnaini (2021)

e. Assurance

Assurance berhubungan dengan tingkat kepercayaan dan rasa aman masyarakat terhadap kemampuan petugas, termasuk pengetahuan, sikap sopan, serta profesionalisme. Dimensi ini penting dalam membangun keyakinan publik terhadap pelayanan.

Berdasarkan penelitian oleh Irawan & Laksono (2019), aspek assurance berupa profesionalitas dan kompetensi pegawai memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan. Assurance adalah rasa percaya yang diberikan oleh masyarakat terhadap kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas pegawai.

Indikator *assurance* meliputi:

- 1) Sikap sopan dan ramah pegawai
- 2) Kemampuan menjawab pertanyaan masyarakat
- 3) Kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi pegawai
- 4) Keamanan selama menerima layanan

Khodijah (2025); Kurniawan et al. (2022); Irawan & Laksono (2019).

f. *Empathy*

Empathy adalah kemampuan petugas layanan untuk memberikan perhatian dan pelayanan secara individual. Hal ini mencakup keramahan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan khusus setiap pengguna layanan.

Penelitian oleh Bazarah et al. (2021) menekankan bahwa budaya pelayanan birokrasi di Indonesia masih minim empati dan terlalu formal. Diperlukan pendekatan lebih manusiawi dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara individual. *Empathy* adalah perhatian dan perlakuan individual terhadap masyarakat pengguna layanan.

Indikator *empathy* meliputi:

- 1) Kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat
- 2) Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif
- 3) Kemauan mendengarkan keluhan masyarakat
- 4) Ketersediaan waktu pegawai untuk membantu

Sutanto (2023); Suwanto et al. (2022); (Bazarah et al. 2021)

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu memberikan gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berikut ringkasan dari beberapa jurnal relevan.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Rizka & Suryani, (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Variabel independen: Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat.
2	Kendana, (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota	Variabel independen: Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>dan Empathy</i>) Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	Dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3	Parlindungan et al. (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	Variabel independen: Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>dan Empathy</i>) Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	Dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4	(Lestari et al. (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata	Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>dan Empathy</i>)	Variabel <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh positif dan

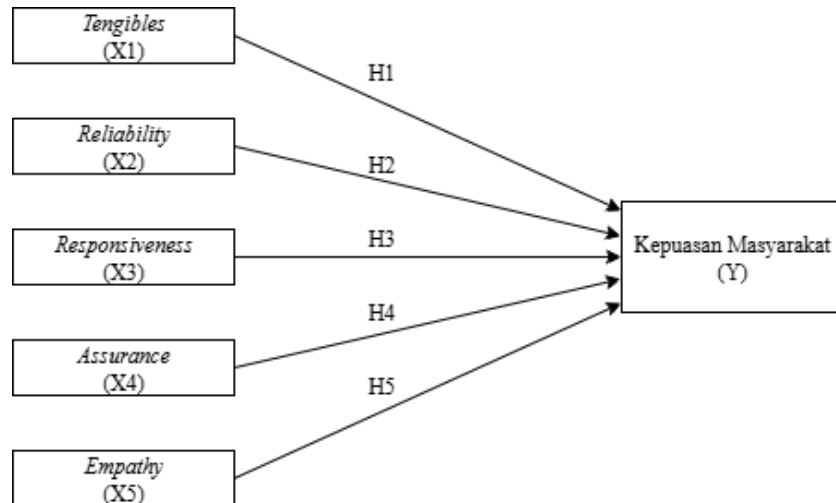
			Variabel dependen: Kepuasan Pengunjung	signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor.
5	Akhirin et al. (2023)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan	Variabel independen: Kualitas Pelayanan Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
6	Musak et al., (2025)	<i>The Effect of the SERVQUAL Dimension on Customer Satisfaction at PT PLN (Persero) UID Suluttenggo, ULP Manado Selatan</i>	Variabel independen: Service Quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) Variabel dependen: <i>Customer Satisfaction</i>	Dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> secara bersama maupun secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> . Peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan.

7	Khodijah, (2025)	Pengaruh Keramahan, Profesionalitas, Dan Kemampuan Penyelesaian Masalah Staf terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan	Variabel independen: Keramahan, Profesionalitas, dan Kemampuan Penyelesaian Masalah Variabel dependen: Kepuasan Jamaah	Keramahan, profesionalitas, dan kemampuan penyelesaian masalah staf berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.
8	Kurniawan et al.(2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau	Variabel independen: <i>Application Design, Personalization, Assurance, Ease of Use, Responsiveness</i> Variabel dependen: Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat	Dimensi <i>assurance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Seluruh dimensi <i>E-Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
9	Sutanto (2023)	<i>Public Health Center Patient Satisfaction: The Role of Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangibles.</i>	Variabel independen: Service Quality (<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>) Variabel dependen: Patient Satisfaction	Dimensi <i>empathy</i> dan <i>responsiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

10	Suwarto et al. (2022)	Pengaruh Dimensi- Dimensi <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Masyarakat	Variabel independen: Service Quality (<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>) Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	Dimensi <i>reliability, assurance, tangibles, empathy,</i> dan <i>responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat serta memberikan pengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat.
11	(Rawis et al., 2022)	45 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa.	Variabel independen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan masyarakat.
12	Alfionita & Gunawan, (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti	Variabel independen: Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>) Variabel dependen: Kepuasan Masyarakat	Semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian-penelitian tersebut memperkuat posisi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan menunjukkan relevansi pendekatan SERVQUAL dan IKM dalam konteks pelayanan publik.

C. Kerangka



Gambar 1. Kerangka

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Teori SERVQUAL menjadi dasar utama dalam mengidentifikasi variabel bebas (independen) dalam penelitian ini, yang terdiri dari lima dimensi.

Secara sistematis, kerangka berpikir dapat dijelaskan sebagai berikut:

X1: *Tangibles* → Bukti fisik seperti fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan pegawai.

X2: *Reliability* → Kemampuan instansi dalam menjalankan prosedur secara konsisten dan tepat

X3: *Responsiveness* → Kecepatan pelayanan dan kemampuan merespon kebutuhan pengguna

X4: *Assurance* → Rasa aman dan kepercayaan yang muncul dari profesionalitas petugas.

X5: *Empathy* → Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan individual pengguna layanan

Y: Kepuasan Masyarakat → Evaluasi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima

Kerangka ini menjelaskan bahwa kualitas layanan yang optimal (X1–X5) akan berkontribusi secara langsung terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat (Y) dalam menerima layanan publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.

D. Hipotesis

Berdasarkan teori SERVQUAL dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* terhadap kepuasan masyarakat.

Dimensi *tangibles* mencakup fasilitas fisik, kebersihan, dan penampilan pegawai. Safika et al., (2025) menunjukkan bahwa sarana yang nyaman meningkatkan kepuasan layanan. Penelitian Kendana (2023) juga menyatakan bahwa tampilan fisik pelayanan publik yang baik dapat memperkuat persepsi positif masyarakat.

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat.

Reliability mencerminkan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur. Parlindungan et al. (2023) menjelaskan bahwa ketepatan pelayanan mendorong rasa percaya dan puas. Lestari et al. (2021) mendukung bahwa informasi jelas dan prosedur konsisten sangat memengaruhi kepuasan masyarakat.

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat.

Responsiveness merujuk pada kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons keluhan masyarakat. Hendriyaldi & Musnaini, 2021, menyatakan bahwa respons cepat meningkatkan kepercayaan. (Akhirin et al. (2023) menambahkan bahwa petugas yang tanggap meningkatkan kenyamanan layanan.

H4: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Assurance terhadap kepuasan masyarakat.

Assurance berkaitan dengan kompetensi, keramahan, dan kepercayaan terhadap petugas. Menurut Kurniawan et al.(2022), rasa aman dan percaya muncul dari profesionalisme petugas. Khodijah (2025) menekankan bahwa keramahan dan pengetahuan pegawai memengaruhi kepuasan secara signifikan.

H5: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat.

Empathy adalah perhatian personal dan perlakuan yang adil dari petugas. Suwanto et al. (2022) menyebut bahwa pelayanan yang memperhatikan kebutuhan individu sangat dihargai masyarakat. Sutanto (2023) menyatakan bahwa empati meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka dapat diambil sebagai berikut:

1. *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masyarakat di Sekretariat Daerah Surakarta
2. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masyarakat di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.
3. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masyarakat di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta
4. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masyarakat di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta
5. *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masyarakat di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.
6. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,751 menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan mampu menjelaskan 75,1% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 24,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Sekretariat Daerah Pemkot Surakarta

Sekretariat Daerah Kota Surakarta disarankan untuk membuat aturan waktu pelayanan yang lebih rinci pada setiap jenis layanan, termasuk batas waktu penyelesaian dan penanggung jawab di setiap tahapan pelayanan. Aturan ini dapat dijadikan pedoman kerja bagi pegawai agar proses pelayanan berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, instansi dapat melakukan pencatatan lama waktu pelayanan secara sederhana melalui tabel pemantauan atau sistem internal, sehingga pimpinan dapat mengetahui apabila terdapat pelayanan yang sering mengalami keterlambatan dan segera melakukan evaluasi.

Selain penetapan aturan waktu, Setda Kota Surakarta perlu melakukan pengecekan waktu pelayanan secara berkala tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Sebagai langkah tambahan yang belum pernah diterapkan, instansi juga dapat memberikan pengingat waktu kepada pegawai ketika pelayanan mendekati batas waktu penyelesaian, sehingga pegawai lebih disiplin dalam bekerja dan ketepatan waktu pelayanan dapat terus terjaga.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih mendalam faktor-faktor lain yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan, seperti beban kerja pegawai, efektivitas sistem antrian, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode

penelitian kualitatif atau *mixed methods* untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kendala dan upaya instansi dalam menjaga ketepatan waktu pelayanan.

Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada instansi pelayanan publik lainnya agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas, khususnya terkait aspek *reliability* dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirin, Z., Wijaya, E., & Putra, I. U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan, 11(2).
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti, 3(1).
- Aziz, M. S. (2023). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, 2(4).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia), 22(2).
- Fahmi, A. K., Dew, W. M., Wulandari, C., & Akhni, G. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang, 4(2).
- Fanany, A. U., Suhartini, & H.M, G. a. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Metode *Service Quality* dan Metode *Importance Performance Analysis* pada Kantor Kelurahan Berbek Kabupaten Sidoarjo.
- Fitriyadi, F., Charolia, A., & Retnoningsih, D. (2024). Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Salatiga, 2(2).
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi, 10(1).
- Heryanto, Y., Sutarjo, M., & Ramadhani, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 4(4).
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar), 8(1).
- Jumiati. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Bugis.

- Kartika, A., & Setiawati, B. (2025). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan Dilihat dari Aspek *Tangible* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, 8(2).
- Kendana, E. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota, 4(1).
- Khodijah, S. S. N. (2025). Pengaruh Keramahan, Profesionalitas, Dan Kemampuan Penyelesaian Masalah Staf terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan, 20(1).
- Kulla, J., Hartono, S., & Widiyanto, M. K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. 5(1).
- Kurniawan, E., Zulkarnain, & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau, 8(3).
- Lestari, G. A. M., Sudarijati, & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata, 7(1).
- Lestari, S., & Aditya, L. (2022). Pengaruh Dimensi *Servicescape* terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.
- Musak, P., Tumbuan, W. J.F.A., & Soepeno, D. (2025). *The effect of the SERVQUAL dimension on customer satisfaction of PT PLN (Persero) UID Suluttenggo, ULP South Manado*, 12(2).
- Norfai. (2020). Manajemen Data Menggunakan SPSS.
- Novitasari, N. K. A., Astuti, N. P. W., & Nyandra, M. (2023). Dimensi *Tangible* dan Reliability Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien, 2(2).
- Palupi, R. A., Nurdiansyah, F. R., Aini, M. N., Aziza, L. R., Asmarani, S. A., & Nugraha, J. T. (2025). Analisis Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa: Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Magelang, 5(1).
- Parlindungan, R., Lestari, L., Sulistiani, C. A., Setiyobudi, Y. F., & Puspita, M. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Tahun 2022, 12(3).

- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan Non-BPJS Menggunakan Metode SERVQUAL, 4(2).
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolonndam, H. (2022). 45 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa.
- Rizka, I., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Wayau, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, 6(2).
- Rosmiati, N., Septiana, T., & Rachmadio, R. E. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor, 4(4).
- Safika, N. R., Pramularso, E. Y., & Hardani. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL di PT Wisata Rezeki Mulia, 3(3).
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur, 1(2).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Alfabeta.
- Sutanto, S. H. (2023). *Public Health Center Patient Satisfaction: The Role of Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangibles*.
- Suwarto, Rohwiyat, & Giyono. (2022). Pengaruh Dimensi-Dimensi *Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat
- (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar), 20(1).
- Syafriel, M., & Roziq, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pajak Hotel dan Restoran pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 1(3).
- Tovalini, K. (2020). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, 4(2).
- Vera, L. O., Rumalessin, U. A. T., & Alamsyah, R. (2025). *Service Quality Based on SERVQUAL Dimension and Its Impact on Customer Satisfaction at Dzahira Medika Clinic*, 6(2).
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo, 1(1).

- Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Upt Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai, 17(2).
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius, 15(1).
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak Bulus pada Masa Pandemi Covid-19, 10(2).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Kuesioner Penelitian

Halo, perkenalkan saya Galuh Cahyaning Budi mahasiswi S1 Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul: **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.”**

Melalui kuesioner ini, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dengan memberikan jawaban secara jujur sesuai pengalaman Anda.

Partisipasi Anda sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini dan akan memberikan kontribusi penting bagi penyusunan tugas akhir saya.

Saya mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian, serta kerja sama yang telah diberikan.

Hormat saya,

Galuh Cahyaning Budi

Lampiran 2. Identitas Responden

1. Usia

- ≤ 25 tahun
- 26-45 tahun
- ≥ 46 tahun

2. Domisili Asal di Surakarta

- Laweyan
- Serengan
- Pasar Kliwon
- Jebres
- Banjarsari

3. Apakah Anda pernah menerima pelayanan publik di Sekretariat Daerah (Setda) Kota Surakarta?

- Ya
- Tidak

Petunjuk Pengisian

Bacalah setiap pernyataan dengan teliti sebelum menjawab.

Berikan jawaban sesuai dengan pendapat dan pengalaman pribadi Anda secara jujur.

Pilih salah satu jawaban yang paling menggambarkan pendapat Anda dengan memberi tanda pada pilihan yang tersebut.

Keterangan Skala Penilaian	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2

Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (STS)	5

Daftar Pernyataan Kuesioner

Tangibles (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Sarana dan prasarana pelayanan di Setda Kota Surakarta sudah lengkap dan memadai.					
2	Ruang tunggu pelayanan nyaman digunakan oleh masyarakat.					
3	Lingkungan kantor pelayanan bersih dan tertata rapi.					
4	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional.					

Reliability (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan selalu selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
2	Proses pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai prosedur.					
3	Informasi prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami.					
4	Pegawai mampu menyelesaikan masalah pelayanan dengan baik.					

Responsiveness (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai cepat merespon pertanyaan dan keluhan masyarakat.					
2	Pegawai sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
3	Pegawai selalu tersedia ketika masyarakat membutuhkan pelayanan.					
4	Pegawai mampu menjelaskan pelayanan dengan jelas					

Assurance (X4)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai bersikap sopan dan ramah saat melayani masyarakat.					
2	Pegawai mampu menjawab pertanyaan saya dengan baik.					
3	Saya percaya dengan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.					
4	Saya merasa aman selama menerima pelayanan di Setda Kota Surakarta.					

Empathy (X₅)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai peduli terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna layanan.					
2	Pegawai memperlakukan seluruh masyarakat secara adil tanpa diskriminasi.					
3	Pegawai bersedia mendengarkan keluhan masyarakat dengan baik.					
4	Pegawai meluangkan waktu untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.					