

## **Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Umbulharjo DIY**

**Oleh:**  
**Joko Widodo**  
**1105111149**

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada Kantor Kecamatan Umbulharjo DIY, berdasarkan beberapa aspek, yaitu: aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kemudahan akses, tanggung jawab, dan kedisiplinan, kenyamanan, serta profesionalisme. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Umbulharjo DIY dengan membagikan kuesioner kepada 150 responden selaku pengguna dan penerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Umbulharjo DIY. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan oleh peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor Kecamatan Umbulharjo DIY dapat disimpulkan, bahwa persepsi masyarakat sebagai pengguna atau penerima pelayanan publik secara umum dinyatakan sangat positif atau memuaskan, hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian dalam penelitian yang mencapai 87,94%. Walaupun demikian, Kantor Kecamatan Umbulharjo DIY tetap harus memperhatikan semua aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kemudahan akses, tanggung jawab, dan kedisiplinan, kenyamanan, serta profesionalisme. Hal tersebut didasari dengan masih adanya beberapa responden yang menyatakan tidak setuju dan masih ragu-ragu setiap aspeknya. Walaupun demikian, Kantor Kecamatan Umbulharjo DIY tetap harus memperhatikan semua aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kemudahan akses, tanggung jawab, dan kedisiplinan, kenyamanan, serta profesionalisme.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik

*The public perceptions of Public services at Umbulharjo District Office  
Yogyakarta Special Region*

*Joko Widodo  
1105111149*

*The purpose of writing this final project report is to determine the public perceptions of the services quality provided to the public at Umbulharjo District Office DIY, based on several aspects, in term of simplicity, clarity, time certainty, and ease of access, responsibility, discipline, comfort, and professionalism. The processing and analyzing method of this research was descriptive method with a qualitative approach, and data collection method applied through observation, questionnaires, and documentation. This research was carried out by distributing questionnaires to 150 respondents as users and service recipients at the Umbulharjo District Office DIY. Based on the results of research and discussions, the study carried out that public perceptions as users or recipients of public services generally stated to be very positive or satisfying. It can be seen from the results of the assessment where it reached 87.94%. Even so, the Umbulharjo DIY District Office still had to pay attention to all aspects of service that still require improvements in terms of the delivery of public services. The example aspects were simplicity, clarity, certainty time, and ease of access, responsibilities, discipline, comfort, and professionalism. Based on the fact, there was still a number of respondents stating that they had split opinions and still in doubt about the aspects. Moreover, the Umbulharjo DIY District Office still had to pay attention to all aspects of service that still require improvements in terms of the delivery of public services, namely from the aspects of simplicity, clarity, time certainty, and ease of access, responsibilities, discipline, comfort, and professionalism.*

*Key Word: Public Perception, Public Services Quality*