

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR CAMAT BANYUASIN I**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**AMELIA SAPUTRI**

**NPM 062330601193**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2026**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR CAMAT BANYUASIN I**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**AMELIA SAPUTRI  
NPM 062330601193**

**Menyetujui,**

**Palembang, 2026**

**Pembimbing I**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
197208182003121002**

**Pembimbing II**

**Billy Dewantara, S.E., M.Si  
199102032022031004**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE  
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi  
D. III Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.  
NIP 199010202022032010**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Saputri

NPM : 062330601193

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat  
Pada Kantor Camat Banyuasin I

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 7 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,

  
3EAOX081803004

Amelia Saputri  
062330601193

## LEMBAR PENGESAHAN

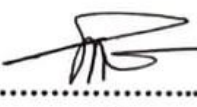
Nama : Amelia Saputri  
NPM : 062330601193  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat  
Pada Kantor Camat Banyuasin I

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

### TIM PENGUJI

| <u>No.</u> | <u>Nama</u>                                      | <u>Tanda Tangan</u>                                                                           | <u>Tanggal</u>     |
|------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.         | Hendra Sastrawinata, S.E., M.M<br>Ketua Penguji  | <br>..... | 30/7/2025<br>..... |
| 2.         | Afrizawati, S.E., M.Si<br>Anggota Penguji        | <br>..... | 30/7/2025<br>..... |
| 3.         | Sunanto, S.E., M.M., Ak., C.A<br>Anggota Penguji | <br>..... | 30/7/2025<br>..... |
| 4.         | Imas Permatasari, S.E., M.Si<br>Anggota Penguji  | <br>..... | 30/7/2025<br>..... |

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Berdoalah kepada Allah dalam setiap langkah, dan percaya bahwa setiap kesulitan akan menghadirkan kemudahan.”**

**“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 6)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Almarhum dan Almarhumah  
Orang Tua Tercinta**
- **Saudara-saudaraku yang selalu  
memberikan dukungan, doa,  
motivasi dan semangat**
- **Teman-teman terbaik**
- **Teman-teman kelas 6 NA  
Administrasi Bisnis 2026**
- **Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Banyuasin I”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Banyuasin I berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi pihak Kantor Camat Banyuasin I dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 2026

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Billy Dewantara, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Camat Banyuasin I beserta seluruh pegawai Kantor Camat Banyuasin I yang telah memberikan izin, bantuan, dan informasi yang diperlukan selama pelaksanaan penelitian.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama masa perkuliahan.
9. Almarhum dan Almarhumah orang tua tercinta yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, doa, dan perjuangan yang menjadi inspirasi bagi penulis.
10. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat.
11. Sahabat, teman-teman kelas 6 NA Administrasi Bisnis 2026, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga segala bantuan, kebaikan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 2026

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Banyuasin I. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan masyarakat terkait fasilitas pelayanan serta kebingungan mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 72 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling insidental. Analisis kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Banyuasin I memperoleh nilai rata-rata sebesar 82,9% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan keandalan (*reliability*) memperoleh nilai terendah dengan persentase masing-masing 82,4%, namun tetap berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Banyuasin I telah berjalan dengan sangat baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat Banyuasin I dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Masyarakat, Metode SERVQUAL*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of public services at the Banyuasin I Subdistrict Office. The research was motivated by public complaints regarding service facilities and confusion about service requirements and procedures. This study employed a descriptive quantitative method. Data were collected through questionnaires distributed to 72 respondents selected using incidental sampling techniques. The analysis of service quality was based on the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the quality of public services at the Banyuasin I Subdistrict Office achieved an average score of 82.9%, which falls into the very good category. The assurance dimension obtained the highest score, while the tangibles and reliability dimensions obtained the lowest scores of 82.4% each; however, both dimensions were still categorized as very good. Based on these findings, it can be concluded that the quality of public services at the Banyuasin I Subdistrict Office has been implemented very well. The results of this study are expected to provide useful input for the Banyuasin I Subdistrict Office in maintaining and improving the quality of services provided to the public.*

**Keyword:** *Service Quality, Public Service, SERVQUAL Method*

## DAFTAR ISI

|                                                              | Halaman     |
|--------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                               | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                            | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>vi</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                     | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                    | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I.....</b>                                            | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 3           |
| 1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir .....                        | 4           |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir .....                   | 4           |
| 1.4.1 Tujuan Laporan Akhir .....                             | 4           |
| 1.4.2 Manfaat Laporan Akhir .....                            | 4           |
| <b>BAB II .....</b>                                          | <b>5</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                 | <b>5</b>    |
| 2.1 Kualitas.....                                            | 5           |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas .....                              | 5           |
| 2.2 Pelayanan.....                                           | 5           |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan.....                              | 5           |
| 2.3 Pelayanan Publik .....                                   | 6           |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....                      | 6           |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                                 | 6           |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                    | 6           |
| 2.4.2 Ciri Kualitas Pelayanan .....                          | 7           |
| 2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan ..... | 7           |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                | 9         |
| <b>BAB III.....</b>                                                   | <b>12</b> |
| <b>METODE LAPORAN AKHIR.....</b>                                      | <b>12</b> |
| 3.1 Profil Kantor Camat Banyuasin I .....                             | 12        |
| 3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Kantor Camat Banyuasin I .....           | 13        |
| 3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....                   | 14        |
| 3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan/Lembaga.....                         | 29        |
| 3.2 Metode Laporan Akhir .....                                        | 30        |
| 3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir .....                                  | 30        |
| 3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....                                      | 30        |
| 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data .....                                   | 31        |
| 3.2.4 Populasi dan Sampel.....                                        | 32        |
| 3.2.5 Pengolahan Data .....                                           | 34        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                   | <b>37</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                     | <b>37</b> |
| 4.1 Hasil.....                                                        | 37        |
| 4.1.1 Profil Responden .....                                          | 37        |
| 4.1.2 Hasil Jawaban Responden .....                                   | 38        |
| 4.1.3 Hasil Uji Kuesioner .....                                       | 40        |
| 4.1.4 Hasil Dimensi Kualitas Pelayanan.....                           | 43        |
| 4.2 Pembahasan .....                                                  | 56        |
| 4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Banyuasin I ..... | 56        |
| 4.2.2 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Paling Baik .....      | 58        |
| <b>BAB V.....</b>                                                     | <b>60</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                      | <b>60</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                   | 60        |
| 5.2 Saran.....                                                        | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                            | <b>62</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                              |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                         | <b>Halaman</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Tabel 3.1</b> Jumlah Masyarakat Penerima Layanan .....                               | 33             |
| <b>Tabel 3.2</b> Skala Likert.....                                                      | 35             |
| <b>Tabel 3.3</b> Kriteria Interpretasi Skor.....                                        | 35             |
| <b>Tabel 4.1</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                   | 37             |
| <b>Tabel 4.2</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....                            | 37             |
| <b>Tabel 4.3</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                       | 38             |
| <b>Tabel 4.4</b> Rekapitulasi Jawaban Responden.....                                    | 38             |
| <b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....       | 40             |
| <b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....      | 41             |
| <b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )..... | 41             |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....          | 41             |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....             | 42             |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Reliabilitas.....                                           | 43             |
| <b>Tabel 4.11</b> Kriteria Interpretasi Skor.....                                       | 44             |
| <b>Tabel 4.12</b> Interpretasi Skor Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....         | 44             |
| <b>Tabel 4.13</b> Interpretasi Skor Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....         | 47             |
| <b>Tabel 4.14</b> Interpretasi Skor Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....    | 49             |
| <b>Tabel 4.15</b> Interpretasi Skor Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....             | 51             |
| <b>Tabel 4.16</b> Interpretasi Skor Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....                | 54             |
| <b>Tabel 4.17</b> Rekapitulasi Rata-Rata 5 Dimensi Kualitas Layanan.....                | 56             |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Gambar 3.1</b> Logo.....                                            | 12      |
| <b>Gambar 3.2</b> Struktur Organisasi di Kantor Camat Banyuasin I..... | 15      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1:** Surat Permohonan Izin Pengambilan Data

**Lampiran 2:** Surat Pengantar Izin Pengambilan Data

**Lampiran 3:** Surat Izin Pengambilan Data

**Lampiran 4:** Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing 1)

**Lampiran 5:** Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing 2)

**Lampiran 6:** Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing 1)

**Lampiran 7:** Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing 2)

**Lampiran 8:** Lembar Kunjungan Mahasiswa

**Lampiran 9:** Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

**Lampiran 10:** Lembar Revisi Laporan Akhir

**Lampiran 11:** Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir

**Lampiran 12:** Hasil Wawancara

**Lampiran 13:** Dokumentasi Pengambilan Data

