

ABSTRAK

DESTIYANA KUSUMASTUTI, NIM 202111004 PERAN TENAGA KERJA DENGAN PERJANJIAN KONTRAK (TKPK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN MOJO. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2025.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 itu mengatur tentang Kelurahan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Tenaga Kerja dengan Perjanjian Kontrak (TKPK) memegang peran krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan di kelurahan dengan menjadi garda terdepan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Mereka berkontribusi secara signifikan pada berbagai dimensi pelayanan, mulai dari bukti fisik (tangibles) dengan menjaga kerapian lingkungan kantor dan kesiapan peralatan, hingga keandalan (reliability) melalui konsistensi dalam prosedur pelayanan. TKPK juga berperan dalam daya tanggap (responsiveness) dengan memberikan respon cepat terhadap kebutuhan warga, serta membangun jaminan (assurance) atas informasi dan proses pelayanan. Tidak kalah penting, kehadiran mereka juga meningkatkan empati (empathy) dengan memberikan perhatian personal dan pemahaman terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.

Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Mojo Surakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan tentang Peran Tenaga Kerja Dengan Perjanjian Kontrak (TKPK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Mojo Surakarta. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Validasi data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa Peran TKPK dalam mencapai capaian ini sangat terlihat. Mereka berkontribusi dalam memastikan bahwa fasilitas dan penampilan petugas (Tangibles) terpelihara, serta menjaga konsistensi dan akurasi pelayanan (Reliability). TKPK juga berperan krusial dalam membangun rasa percaya masyarakat dan memberikan jaminan keamanan (Assurance), serta menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat (Empathy). Meskipun dimensi Daya Tanggap menunjukkan sedikit ruang untuk peningkatan, secara keseluruhan, TKPK telah berhasil mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif di Kelurahan Mojo Surakarta.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, TKPK.*