

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

1.1 Latar Belakang

Pengertian pelayanan publik menurut Fred W. Riggs adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga negara atau masyarakat yang mencakup berbagai fungsi pemerintah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur, perawatan kesehatan, pendidikan, dan banyak lagi. Pengertian dari pelayanan itu sendiri merupakan berbagai jenis layanan yang disediakan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat. Hal ini mencakup layanan dalam berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, keamanan, dan lain-lain. Sedangkan pengertian publik yaitu merujuk kepada “masyarakat” atau warga negara yang menjadi penerima layanan yang disediakan oleh pemerintah. Peran publik adalah sebagai pihak yang memiliki kepentingan dalam pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Thn 2009 yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas dalam rangka pembinaan, pengaturan, penyediaan fasilitas, jasa bimbingan, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Jenis-jenis dari pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 yang berkaitan dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggolongkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Pelayanan publik tentunya memiliki Karakteristik yang mencakup beberapa aspek yang relevan. Karakteristik pelayanan publik tersebut diantaranya:

- Akseibilitas

Pelayanan publik tentunya harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat di Kota Bandar Lampung tanpa hambatan yang artinya mencakup akses secara fisik, informasi yang jelas tentang layanan yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat.

- Partisipasi Masyarakat

Tentunya partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan disini. Karakteristik ini mencakup bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyediaan dan perbaikan layanan publik. Hal ini termasuk mekanisme untuk memberikan masukan, mengajukan keluhan, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait layanan.

- Kualitas Layanan

Ini menjadi faktor penting serta kunci dalam tingkat kepuasan masyarakat. Layanan harus efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan yang mencakup kemudahan dalam proses penggunaan layanan, responsif terhadap kebutuhan individu, dan hasil yang memuaskan.

- Keterbukaan dan transparansi

Pelayanan publik harus dijalankan dengan tingkat transparansi yang tinggi. Informasi tentang bagaimana layanan beroperasi, anggaran yang digunakan dan kinerja penyedia layanan harus tersedia untuk masyarakat. Hal ini memungkinkan partisipasi dan pengawasan yang lebih baik.

- Responsif Terhadap Kebutuhan Lokal

Layanan publik harus dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks spesifik di Kota Bandar Lampung. Hal ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan lokal dan kemampuan untuk merespons perubahan kondisi atau prioritas masyarakat.

- Kontinuitas Pemantauan dan Evaluasi

Karakteristik ini mencakup kemampuan untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas layanan serta tingkat kepuasan masyarakat. Ini memungkinkan penyedia layanan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan dan mengukur dampak dari perubahan yang dilakukan.

- Partnership dengan Masyarakat

Penyedia layanan publik dapat mengembangkan kemitraan dengan masyarakat, LSM, dan kelompok-kelompok lainnya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan. Ini menciptakan keterlibatan aktif masyarakat dalam perbaikan layanan.

Kota Bandar Lampung adalah salah satu pusat perkotaan penting di Provinsi Lampung, Indonesia. Seiring dengan perkembangan kota ini, pemerintah daerah telah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya.

Layanan publik memiliki peran yang sangat esensial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor pelayanan agar masyarakat dapat menilai dan merasakan kualitas layanan publik yang mereka terima, serta sejauh mana tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia (SDM)

- Kualifikasi dan Pelatihan:

Kualifikasi dan pelatihan pegawai pemerintah yang memberikan layanan sangat penting. Pegawai yang terlatih dengan baik memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang tugas mereka dan bagaimana memberikan pelayanan yang baik.

- Motivasi dan Komitmen:

Motivasi dan komitmen pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas sangat memengaruhi pengalaman pelanggan. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung memberikan pelayanan dengan sikap positif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

2. Solidaritas Antar Organisasi

- Koordinasi dan Kolaborasi:

Kerjasama antara berbagai organisasi atau departemen pemerintah yang terlibat dalam penyediaan layanan publik sangat penting. Kurangnya koordinasi dan kolaborasi dapat menghasilkan kesenjangan dalam layanan dan membingungkan pelanggan.

3. Keterampilan dan Kemampuan:

- Kemampuan Teknis:

Kemampuan teknis pegawai dalam menjalankan tugas-tugas spesifik dalam penyediaan layanan memainkan peran penting. Ini termasuk kemampuan dalam mengelola teknologi, analisis data, dan proses kerja yang efisien.

- Keterampilan Komunikasi:

Kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan adalah aspek penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu menjelaskan proses, menjawab pertanyaan, dan merespons keluhan dengan efektif.

4. Sarana Pelayanan:

- Infrastruktur:

Ketersediaan infrastruktur fisik, seperti kantor pelayanan yang nyaman, teknologi yang memadai, dan fasilitas fisik lainnya, memengaruhi aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan.

- Teknologi:

Penggunaan teknologi modern, seperti portal online atau aplikasi seluler untuk akses ke layanan, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

5. Pengalaman Pelanggan:

- Pengumpulan Umpan Balik:

Pengalaman pelanggan sebelumnya dan umpan balik yang mereka berikan dapat membantu dalam memahami kekuatan dan kelemahan pelayanan. Ini juga membantu dalam perbaikan berkelanjutan.

- Ekspektasi Pelanggan:

Ekspektasi pelanggan terhadap layanan juga mempengaruhi kepuasan mereka. Mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan membantu penyedia layanan dalam memenuhi harapan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kota Bandar Lampung. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Dengan memahami tingkat kepuasan ini, pemerintah dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan.

Selain itu, penelitian ini juga akan membahas beberapa aspek penting terkait dengan layanan publik di Kota Bandar Lampung. Aspek-aspek ini mencakup ketersediaan layanan, aksesibilitas, responsivitas petugas layanan, kualitas pelayanan, dan keseluruhan pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga-lembaga pemerintah dan layanan publik yang mereka sediakan.

Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, harapan masyarakat terhadap layanan publik juga terus berubah. Masyarakat modern mengharapkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengkaji sejauh mana layanan publik di Kota Bandar Lampung telah beradaptasi dengan perubahan ini dan sejauh mana mereka memenuhi ekspektasi masyarakat.

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini, metode penelitian yang komprehensif akan digunakan. Survei masyarakat, wawancara, dan analisis data akan menjadi bagian integral dari penelitian ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah Kota Bandar Lampung dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan dari masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Setiap pengelolaan pelayanan sangat penting mengukur kepuasan pelanggan agar dapat melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 berkaitan dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dapat dicapai apabila yang bersangkutan yaitu yang menerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Karena itulah setiap penyelenggara pelayanan secara berputar melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. (Fandy Tjiptono, 2003), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini harus memiliki saluran yang jelas dan mudah diakses yang memungkinkan masyarakat di Kota Bandar Lampung untuk mengirimkan keluhan atau memberikan saran terkait layanan publik. Ini bisa mencakup formulir online, surel, nomor telepon layanan pelanggan, atau bahkan pertemuan langsung dengan petugas yang bertanggung jawab. Setiap keluhan atau saran yang diterima harus dicatat secara sistematis. Informasi seperti tanggal, jenis layanan yang berkaitan, jenis masalah atau saran yang diajukan, dan lokasi pengirim harus dicatat. Selain itu, ada perlu pemantauan terhadap jumlah dan jenis keluhan serta saran yang masuk dari waktu ke waktu.

Setelah keluhan atau saran diterima, perlu ada evaluasi dan analisis terhadap setiap masukan tersebut. Ini mencakup penilaian apakah keluhan atau saran tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Jika keluhan atau saran mempengaruhi kepuasan masyarakat, tindakan korektif atau perbaikan harus diambil. Ini bisa berupa penyelesaian masalah, perbaikan proses layanan, pelatihan staf, atau tindakan lain yang diperlukan untuk memenuhi harapan masyarakat. Penting memberikan umpan balik kepada masyarakat yang mengajukan keluhan atau saran. Masyarakat harus tahu bahwa masukan mereka diperhatikan dan tindakan telah diambil. Ini bisa dilakukan melalui surat balasan, pembaruan online, atau pertemuan terbuka dengan masyarakat. Sistem ini juga perlu memiliki mekanisme pelaporan dan pemantauan yang menginformasikan manajemen dan pemerintah kota tentang tren keluhan dan saran, serta hasil dari tindakan perbaikan yang diambil. Informasi ini akan membantu dalam pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat puas dengan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kota Bandar Lampung. Beberapa hal yang perlu dipahami tentang survey kepuasan pelanggan yaitu pertama, Tujuan utama dari survey kepuasan pelanggan adalah untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait dengan berbagai aspek layanan publik. Ini mencakup tingkat kepuasan mereka terhadap layanan, harapan mereka, dan area-area yang memerlukan perbaikan. Kedua, Kuesioner atau survei yang dirancang dengan baik harus mencakup pertanyaan yang relevan dan spesifik tentang berbagai aspek layanan publik, seperti aksesibilitas, kualitas, waktu tanggapan, dan interaksi dengan petugas pelayanan. Ketiga Pemilihan sampel responden yang mewakili beragam kelompok

masyarakat di Kota Bandar Lampung adalah langkah penting. Sampel harus mencerminkan keragaman penduduk, termasuk usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan wilayah geografis.

3. Ghost Shopping

Ghost shopping (atau ghost customer) adalah salah satu metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana layanan publik berfungsi dalam praktik sehari-hari tanpa pengetahuan pihak penyedia layanan. Metode ini biasanya melibatkan penggunaan "pelanggan hantu" yang merupakan orang atau tim yang berperan sebagai pelanggan biasa dan melakukan interaksi dengan layanan publik seperti yang dilakukan oleh pelanggan sebenarnya. Namun, pelanggan hantu ini tidak mengungkapkan identitas mereka sebagai penilai. Mereka dapat mengamati, mencatat pengalaman mereka, dan memberikan umpan balik tanpa terdeteksi.

4. Lost Customer Analysis

Lost customer analysis (analisis pelanggan yang hilang) adalah metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang fokus pada memahami mengapa beberapa pelanggan memutuskan untuk tidak lagi menggunakan layanan atau produk yang ditawarkan oleh sebuah organisasi atau entitas. Metode ini melibatkan penyelidikan dan analisis terhadap pelanggan yang sebelumnya aktif namun kemudian beralih atau meninggalkan layanan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi yang besar dalam mendukung perbaikan dan pengembangan layanan publik di Kota Bandar Lampung, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pemerintah dapat lebih baik melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat mereka dalam era yang terus berubah ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka permasalahan yang dapat dikaji oleh penulis dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan publik di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bandar Lampung ?

3. Bagaimana hubungan antara partisipasi masyarakat dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik di Kota Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Menganalisa tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan publik di Kota Bandar Lampung.
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.
3. Menganalisa hubungan antara partisipasi masyarakat dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini seperti yang dilihat pada latar belakang masalah, rumusan masalah, serta tujuan penelitian seperti yang diketahui adalah:

1. Secara teoritis, Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana masyarakat di Kota Bandar Lampung berpartisipasi dalam penggunaan layanan publik dan sejauh mana kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap teori administrasi publik dengan menyediakan data empiris yang dapat digunakan untuk memperkaya pemahaman teoritis tentang tingkat partisipasi masyarakat dan kepuasan mereka terhadap layanan publik. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperbarui atau memperluas kerangka teoritis dalam studi administrasi publik.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah kota untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam penyediaan layanan publik. Ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Dengan memahami tingkat partisipasi dan kepuasan masyarakat, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien untuk layanan-layanan yang paling dibutuhkan dan mendapat respons positif dari masyarakat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan kebijakan yang lebih baik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap

layanan publik. Melalui penelitian ini, pemerintah dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat dengan memahami lebih baik kebutuhan dan harapan mereka. Ini akan menciptakan ikatan yang lebih positif antara pemerintah dan warga kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Suryantoro, Y. K. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *JURNAL BARUNA HORIZON*, 03(02). Retrieved from <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- David Brown, L. G. (2009). *Public Service Quality: An International Perspective*.
- Fandy Tjiptono, A. d. (2003). Total Quality Management (TQM).
- HARIYANTO, S. (2018). ANALISIS KEPUASAN. 2-3. Retrieved from <file:///C:/Users/user/Downloads/103-Article%20Text-196-1-10-20180327.pdf>
- Hondeghem, J. L. (2008). *Public Service Motivation: Theory and Evidence*.
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal ilmu politik dan komunikasi UNIKOM*, 06. Retrieved from <http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40>
- Strutton., R. D. (2011). *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality" oleh Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Retrieved from https://books.google.com/books/about/Customer_Satisfaction_Evaluation.html?id=EnWgWJxJ3ucC
- Suandi. (2019, MARET). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 01(02), 15-17. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/296498-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-pe-e76218e9.pdf>