

**OPTIMASLISASI PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PELAYANAN
PUBLIK KECAMATAN ENGGAL KOTA BANDAR LAMPUNG**



Disusun Oleh

Nama : Thania Rohayu

NPM : 2256041043

Mata kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam suatu wilayah memiliki peran inti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah, pada hakikatnya, adalah lembaga "pelayanan publik" yang tidak hadir untuk memenuhi kepentingan dirinya sendiri, tetapi untuk melayani kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan yang unggul dan berkualitas, yaitu pelayanan yang didasarkan pada profesionalisme, efektivitas, efisiensi, transparansi, keterbukaan, ketepatan waktu, responsivitas, adaptabilitas, dan sebagainya. Dengan kata lain, pemerintah dalam perannya sebagai pelayan publik harus menunjukkan kinerja yang sangat baik untuk menghasilkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Fungsi utama pelaksanaan tugas oleh pegawai, terutama dalam sektor pemerintahan, harus berpusat pada "pelayanan," dan orientasi organisasi harus difokuskan pada kepentingan pelanggan. Keberhasilan organisasi pemerintah sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang bekerja di dalamnya. Pegawai bukan hanya aparatur negara, tetapi juga ujung tombak yang memegang peran kunci dalam mewujudkan tujuan instansi tempat mereka bekerja. Keberhasilan instansi atau organisasi tidak hanya bergantung pada peralatan modern, tetapi lebih pada kemampuan manusia yang melaksanakan tugas tersebut. Manusia dalam organisasi dianggap sebagai sumber daya atau penggerak, yang secara fundamental memengaruhi kinerja organisasi itu sendiri.

Pelayanan publik adalah komponen penting dalam administrasi publik negara yang berperan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pemerintahan. Di tengah perkembangan dinamis masyarakat dan tuntutan yang semakin kompleks, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di berbagai tingkatan harus senantiasa berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan kepada warganya. Salah satu wilayah yang menjadi fokus penelitian ini

adalah Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung. Kecamatan Enggal memiliki beragam layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah, seperti layanan pendidikan, kesehatan, perizinan, dan sebagainya. Pemahaman yang baik tentang praktik pelayanan publik di wilayah ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang sejauh mana keefektifan dan efisiensi layanan publik saat ini, serta potensi perbaikan yang dapat diimplementasikan.

Dalam konteks ini, peran aparatur pemerintah sebagai sumber daya manusia dalam organisasi sangat penting dan memiliki dampak langsung pada kinerja organisasi dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Namun, di Indonesia, terdapat masalah ketidakseimbangan, di mana jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dianggap berlebihan, tetapi sektor publik masih belum mampu memberikan pelayanan yang memadai. Kualitas kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi perhatian utama. Mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah sering kali rendah, dan masyarakat seringkali merasa kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang rumit dan terkadang sulit diakses. Proses birokrasi sering kali berbelit-belit. Kecamatan, termasuk Kecamatan Enggal di Kota Bandar Lampung, adalah unit pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung, meliputi surat pengantar atau rekomendasi untuk administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga, pengurusan berbagai jenis akta (kelahiran, kematian, pengesahan pengakuan anak, perkawinan, perceraian), pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), izin keramaian, Surat Keterangan Tidak Mampu, pembuatan Akta Tanah, dan berbagai layanan lainnya. Namun, dalam konteks pelayanan publik di Kecamatan Enggal, masih terdapat sejumlah tantangan dan permasalahan yang perlu diatasi. Dalam hal ini, penelitian ini akan berfokus pada upaya optimisasi pelayanan publik di Kecamatan Enggal sebagai bagian dari administrasi publik negara. Dengan memahami permasalahan yang ada dan menganalisis upaya yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan solusi konstruktif yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di wilayah ini.

Data yang dikeluarkan oleh Ombudsmen Perwakilan Lampung mengungkapkan bahwa masih ada banyak aspek yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan di Kota Bandar Lampung. Temuan ini mencakup instansi pemerintah yang belum sepenuhnya mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks ini, evaluasi Ombudsman juga menggambarkan bahwa, berdasarkan data yang ada saat ini, sebagian besar sistem pelayanan di Kota Bandar Lampung masih belum memenuhi standar yang diharapkan. Ombudsman memberikan penilaian positif hanya kepada Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dan RS (Rumah Sakit) Kota Bandar Lampung, sementara sejumlah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan instansi pelayanan pemerintah lainnya masih mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan bahkan ada yang merah.

Kenyataan ini berlawanan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang menetapkan 8 (delapan) prinsip pelayanan yang seharusnya diterapkan oleh semua instansi atau unit kerja di departemen sebagai penyedia layanan publik. Delapan prinsip tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Prinsip-prinsip ini menekankan perlunya pelayanan yang sederhana, terperinci, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil, dan tepat waktu. Kepentingan masyarakat adalah prioritas utama, dan pelayanan berkualitas tinggi adalah kewajiban yang tak terelakkan, khususnya bagi Kecamatan Enggal di Kota Bandar Lampung.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar ini seharusnya menjadi tujuan utama dari pemekaran kecamatan, yaitu mempersingkat jarak kendali dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada akhirnya harus memenuhi hak-hak dasar masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan maksud dan tujuan pemekaran tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai OPTIMASLISASI PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN ENGGAL KOTA BANDAR LAMPUNG. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman pelayanan publik dan administrasi publik negara, khususnya di

Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung, serta sebagai panduan bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada masalah seperti yang diuraikan tersebut diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan instansi pelayanan pemerintah lainnya dalam mencapai standar pelayanan publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993?

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan utama dalam konteks pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, khususnya di Kecamatan Enggal, dapat dibagi menjadi dua kelompok utama. Pertama, terkait dengan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagian besar instansi pemerintah di kota ini masih belum sepenuhnya mematuhi undang-undang tersebut. Penilaian Ombudsmen Perwakilan Lampung menunjukkan bahwa beberapa instansi masih mendapatkan penilaian negatif, dan hal ini mempengaruhi kualitas layanan publik yang disediakan. Ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana hukum dan peraturan pelayanan publik dijalankan, serta mengapa implementasinya bervariasi antara instansi pemerintah.

Kedua, hambatan dalam mencapai standar pelayanan publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 juga menjadi permasalahan utama. Prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan waktu dalam pelayanan belum sepenuhnya diikuti oleh sejumlah SKPD dan instansi pelayanan pemerintah lainnya. Ini menciptakan hambatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat. Keseluruhan permasalahan ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan dalam sistem pelayanan publik di Kota

Bandar Lampung, dengan fokus pada pematuhan hukum dan peningkatan kualitas layanan.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini akan difokuskan pada sejumlah aspek penting yang relevan dengan konteks pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, khususnya di Kecamatan Enggal. Pertama, penelitian ini akan membatasi diri untuk menginvestigasi instansi pemerintah yang telah dinilai oleh Ombudsmen Perwakilan Lampung dan memiliki catatan lampu kuning atau merah dalam penilaian kualitas pelayanan. Ini bertujuan untuk menyelidiki hambatan utama yang menghambat instansi-instansi ini dalam mencapai standar pelayanan publik yang diatur oleh hukum.

Kedua, penelitian ini akan membatasi diri pada peran dan kinerja Kecamatan Enggal dalam konteks pelayanan publik. Fokus akan diberikan pada upaya yang telah diambil oleh Kecamatan Enggal untuk memperpendek rentang kendali dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya sesuai dengan tujuan pemekaran kecamatan tersebut. Pembatasan ini bertujuan untuk memahami peran penting kecamatan dalam pemenuhan hak dasar masyarakat terhadap pelayanan yang baik. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang masalah yang dihadapi oleh instansi pemerintah dan peran yang dimainkan oleh kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, sambil tetap mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya yang ada.

1.5 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari proposal penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui -hambatan yang dihadapi oleh SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan instansi pelayanan pemerintah lainnya dalam mencapai standar pelayanan publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

1.6 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan pada tingkat teoritis dalam bidang pelayanan publik dan administrasi publik negara. Dengan menginvestigasi implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan evaluasi Ombudsmen Perwakilan Lampung, penelitian ini akan membantu memperkaya pemahaman tentang mekanisme pelaksanaan hukum pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga akan mengonfirmasi atau memperluas kerangka kerja teoritis terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi para akademisi, peneliti, dan mahasiswa yang tertarik dalam bidang pelayanan publik dan administrasi publik negara.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat praktis yang signifikan bagi pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Bandar Lampung. Dengan mengidentifikasi hambatan dan tantangan dalam sistem pelayanan publik, penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, termasuk upaya untuk meningkatkan kinerja instansi-instansi pemerintah yang mendapatkan penilaian kurang memuaskan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan berharga bagi Kecamatan Enggal dalam rangka memenuhi tujuan pemekarannya dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah tersebut. Manfaat praktis ini akan membantu masyarakat setempat mendapatkan layanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan landasan yang sangat relevan dalam penelitian ini, memberikan pemahaman tentang masalah pelayanan publik dan dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang disebutkan dalam penelitian ini, berikut adalah analisis yang lebih mendetail:

1. Penelitian oleh Sri Susanti (2014) mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan mencakup dimensi Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy dalam mengukur kualitas pelayanan. Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa kendala seperti fasilitas fisik yang kurang memadai, upaya peningkatan kualitas pelayanan, dan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Penelitian oleh Yenny Rahmawati (2017) tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan dimensi kualitas pelayanan seperti Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini juga mengidentifikasi kendala yang meliputi kurangnya sumber daya pegawai dan fasilitas pelayanan yang belum memadai.
3. Penelitian oleh Nuril Faradisa (2018) yang mengkaji perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Penelitian ini mencakup perilaku kru bus, pandangan penumpang terhadap kru bus, dan upaya petugas terminal dalam mengatasi perilaku yang meresahkan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Teori Labelling Edwin M. Lemert digunakan untuk menjelaskan fenomena perilaku kru bus yang meresahkan masyarakat.
4. Penelitian oleh Azman Ismail dan Yusrizal Sufardi Mohd Yunan (2016) yang mengevaluasi kualitas layanan sebagai prediktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berhubungan dengan

kepuasan pelanggan dan loyalitas. Penelitian ini mendukung konsep kualitas layanan dan menyarankan penggunaan dimensi-dimensi tersebut dalam praktik organisasi.

5. Studi-studi ini memberikan wawasan yang berguna terkait dengan evaluasi pelayanan publik. Dalam penelitian Ferdian Hadifarta (2010) dan Endiwanto P. Pasaribu (2011), penekanan diberikan pada analisis kualitas pelayanan di lingkungan pemerintahan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji serta Kantor Kecamatan Banjar Baru Kabupaten Tulang Bawang. Kedua penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara sebagai alat pengumpulan data. Meskipun ada persamaan dalam pendekatan, objek penelitian keduanya berbeda, dan indikator yang digunakan juga tidak sama dengan penelitian ini, yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian.

6. Di sisi lain, studi oleh Rida Indah Fariani (2013) memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal penilaian terhadap pelayanan publik. Namun, perbedaan signifikan terletak pada metode penelitian.

7. Rida Indah Fariani (2013) menjalankan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yang melibatkan analisis regresi dan uji t dalam rangka mengukur pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Pekalongan Kota Metro. Metodologi yang digunakan oleh peneliti ini adalah kualitatif, dengan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Selain itu, indikator yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dengan studi Rida Indah Fariani (2013). Sehingga, walaupun ada beberapa kesamaan dalam fokus penelitian, pendekatan, metode, dan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu yang relevan.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu ini memberikan wawasan yang berharga tentang masalah pelayanan publik, kualitas pelayanan, serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Mereka juga mengidentifikasi kendala-kendala yang harus diatasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam pelayanan publik. Penelitian ini akan memanfaatkan temuan-temuan ini dalam menguji permasalahan dalam penelitian yang lebih luas.

2.2 Landasaan Konseptual

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah faktor utama yang harus diperhatikan dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini tak terlepas dari persepsi tentang sejauh mana kepuasan penggunaannya. Tjiptono (1995) telah memberikan sejumlah definisi tentang kualitas yang mencakup kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, ketiadaan kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal hingga akhir, pelaksanaan yang benar, dan kemampuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik, seperti diungkapkan oleh Sinambela (2010), adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sekelompok orang dengan tujuan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk fisik. Pelayanan ini bersifat berkesinambungan dan sering melibatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti pendidikan, pekerjaan, komunikasi, dan lain sebagainya. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 menetapkan bahwa pelayanan publik mencakup segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, pekerjaan, kesehatan, lingkungan hidup, dan jaminan sosial, dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ini juga sangat tergantung pada kinerja pegawai yang memberikan pelayanan tersebut. Kinerja pegawai yang optimal diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan mengurangi birokrasi, memudahkan akses, dan lebih memprioritaskan kebutuhan serta kepuasan pelanggan.

Jenis-jenis pelayanan publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terbagi ke dalam beberapa kategori. Pertama, terdapat pelayanan administratif, yang

melibatkan pembuatan dokumen resmi yang sangat diperlukan oleh masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan lainnya. Kedua, terdapat pelayanan barang, yang mencakup penyediaan berbagai jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, pasokan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Terakhir, jenis pelayanan jasa juga disediakan oleh instansi pemerintah, mencakup berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh masyarakat, termasuk pendidikan, perawatan kesehatan, transportasi, dan layanan pos.

Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk memperhatikan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan penilaian yang diberikan oleh pengguna atau penerima layanan. Pelayanan yang baik akan menciptakan penilaian positif dari pelanggan, sementara pelayanan yang tidak memadai, seperti keterlambatan dalam penyelesaian, dapat mengecewakan pelanggan dan berdampak buruk pada citra instansi yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup kemampuan instansi pelayanan publik dalam memuaskan para pengguna layanan, baik dalam aspek teknis maupun administratif. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti standar tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Dengan adanya standar ini, diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan dari instansi pemerintah.

Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terdapat 14 unsur yang dianggap sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai unsur minimal yang harus ada. Unsur pertama adalah prosedur pelayanan, yang mencakup kemudahan dalam alur

pelayanan. Kedua, persyaratan pelayanan, yang merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenisnya. Unsur ketiga adalah kejelasan petugas pelayanan, yang melibatkan identifikasi petugas yang memberikan pelayanan, termasuk nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya. Keempat, kedisiplinan petugas pelayanan, yang mengacu pada kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama dalam konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Unsur kelima adalah tanggung jawab petugas pelayanan, yang melibatkan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Keenam, kemampuan petugas pelayanan, mengacu pada tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur ketujuh adalah kecepatan pelayanan, yang mencakup target waktu pelayanan yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Kedelapan, keadilan mendapatkan pelayanan, yang menekankan pada pelaksanaan pelayanan tanpa membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Kesopanan dan keramahan petugas adalah unsur kesembilan, yang melibatkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah, saling menghargai, dan menghormati. Unsur kesepuluh adalah kewajaran biaya pelayanan, yang mencakup keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Kesebelas, kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Keduabelas, kepastian jadwal pelayanan, mencakup pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tiga unsur berikutnya, yaitu kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, dan keamanan lingkungan, semua merujuk pada kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan aman, serta lingkungan yang memberikan rasa nyaman dan keamanan

kepada penerima pelayanan. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar penting dalam memastikan kualitas dan kepuasan dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik adalah elemen kunci dalam menjaga hubungan positif antara pemerintah atau lembaga publik dengan masyarakat yang dilayani. Ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Konsep kualitas pelayanan publik didasarkan pada beberapa aspek penting, termasuk aksesibilitas, keandalan, responsivitas, keadilan, dan komunikasi efektif.

Aksesibilitas adalah salah satu elemen kunci dalam kualitas pelayanan publik, yang mencakup ketersediaan dan kemudahan dalam mengakses layanan. Pemerintah atau lembaga publik yang memberikan pelayanan harus memastikan bahwa pelayanan tersebut tersedia bagi semua warga tanpa diskriminasi, dan aksesnya mudah dijangkau oleh masyarakat.

Keandalan adalah aspek lain yang penting. Ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan. Masyarakat harus merasa yakin bahwa layanan yang diberikan tidak akan berubah secara drastis dari waktu ke waktu. Responsivitas adalah kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan efisien. Masyarakat mengharapkan tanggapan yang cepat terhadap permintaan mereka, dan kurangnya responsivitas dapat mengurangi kualitas pelayanan. Keadilan adalah prinsip penting dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan harus diberikan secara adil kepada semua individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografis. Masyarakat harus merasa bahwa mereka diperlakukan dengan adil dan setara. Terakhir, komunikasi yang efektif juga merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan publik. Pemerintah atau lembaga publik harus mampu menjelaskan dengan jelas apa yang mereka tawarkan, prosedur yang diperlukan, dan bagaimana masyarakat dapat mengakses pelayanan tersebut. Komunikasi yang baik membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik adalah wujud dari sejauh mana pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan aksesibilitas, keandalan, responsivitas, keadilan, dan komunikasi efektif dalam setiap pelayanannya. Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan langkah kunci dalam membangun kepercayaan dan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani.

2.2.2 Otonomi Daerah

Hakekat otonomi daerah adalah upaya untuk mengembangkan individu-individu Indonesia agar menjadi pribadi otonom yang memiliki potensi terbaik yang bisa diperoleh secara optimal. Otonomi daerah sejati bergantung pada individu-individu yang otonom, yang membentuk dasar bagi pelaksanaan otonomi yang efektif. Oleh karena itu, penguatan otonomi daerah harus memberikan kesempatan yang setara bagi semua pelaku, mematuhi kerangka yang disepakati secara bersama untuk memastikan keteraturan sosial.

Otonomi daerah diperlukan karena pemerintahan pusat dalam suatu negara yang luas tidak mungkin efektif dalam membuat dan melaksanakan kebijakan publik di seluruh wilayah. Melalui desentralisasi, diharapkan beban pemerintah pusat bisa berkurang dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan tanggung jawab daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Prinsip otonomi daerah adalah melibatkan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan, dan menghargai potensi serta keragaman daerah. Otonomi daerah dirancang untuk memungkinkan daerah mengatur diri sendiri dalam kerangka hukum yang berlaku. Tujuan dari pemberian otonomi daerah adalah untuk menciptakan kebijakan yang lebih sesuai dengan kondisi lokal, mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, dan memungkinkan masyarakat berperan aktif dalam pengambilan keputusan. Pemekaran daerah perlu mempertimbangkan urgensi, prosedur yang benar,

dan implikasinya terhadap kesejahteraan masyarakat dan identitas etnis dan agama.

Dalam konteks Indonesia, otonomi daerah mencakup dekonsentrasi dan desentralisasi, yang memberikan wewenang kepada daerah dalam mengatur rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah berperan dalam mewujudkan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan dalam daerahnya, dengan prinsip demokrasi dan partisipasi masyarakat yang aktif. Dalam hal ini, pemerintah perlu melayani dan mengatur masyarakat, memelihara ketertiban, dan memajukan kesejahteraan sosial. Pemerintah tidak ada untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas mereka. Pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan adalah tugas pokok pemerintah yang mendorong keadilan, kemandirian, dan kemakmuran dalam masyarakat. Sebagai akibat dari desentralisasi, terbentuknya daerah otonom yang memungkinkan pemerintah lebih dekat dengan masyarakatnya dan mempercepat pelayanan yang lebih baik. Desentralisasi menjadi cara untuk mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat, mengurangi birokrasi pusat, dan memungkinkan daerah mengatur urusan mereka sendiri dalam kerangka hukum yang berlaku.

Otonomi daerah adalah konsep dalam tatanan pemerintahan suatu negara yang memberikan wewenang kepada pemerintah daerah atau pemerintah setempat untuk mengatur urusan dalam wilayah mereka. Otonomi daerah bertujuan untuk mendekatkan pengambilan keputusan pemerintah kepada masyarakat setempat, memungkinkan mereka untuk lebih aktif dalam pembentukan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik khusus wilayah mereka.

Pemisahan kewenangan, dalam konteks pemerintahan, merujuk pada pembagian tanggung jawab dan kekuasaan antara berbagai lembaga atau tingkatan pemerintahan. Pemisahan kewenangan adalah prinsip dasar yang mendasari sistem pemerintahan yang efektif dan berfungsi baik.

- Eksekutif

Kewenangan eksekutif merujuk pada kekuasaan untuk menjalankan, mengimplementasikan, dan mengeksekusi kebijakan pemerintah. Ini biasanya dilakukan oleh kepala eksekutif, seperti presiden atau gubernur, serta lembaga-lembaga eksekutif lainnya, seperti departemen pemerintah dan badan pelaksana.

- Legislatif

Kewenangan legislatif berhubungan dengan proses pembuatan undang-undang dan kebijakan. Lembaga legislatif, seperti parlemen atau dewan perwakilan, memiliki peran utama dalam merumuskan undang-undang, mengesahkan anggaran, dan mengawasi pemerintahan.

- Yudikatif

Kewenangan yudikatif berkaitan dengan peradilan dan pengawasan hukum. Lembaga-lembaga yudikatif, seperti pengadilan dan lembaga peradilan lainnya, memiliki tugas untuk menafsirkan undang-undang, menyelesaikan sengketa hukum, dan memastikan bahwa kebijakan dan tindakan pemerintah sesuai dengan konstitusi dan hukum yang berlaku.

Pemisahan kewenangan ini bertujuan untuk mencapai sejumlah hal:

- Checks and Balances

Pemisahan kewenangan membantu mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Dalam sistem yang baik, lembaga-lembaga tersebut saling mengawasi dan memberlakukan koreksi, sehingga tidak ada lembaga atau individu yang memiliki kekuasaan yang tidak terbatas.

- Kontrol dan Akuntabilitas

Pemisahan kewenangan memungkinkan berbagai lembaga untuk memeriksa dan mengimbangi keputusan dan tindakan satu sama lain. Hal ini meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan

- **Perlindungan Hukum**

Lembaga yudikatif berperan dalam memastikan bahwa hukum dan konstitusi ditegakkan. Mereka dapat menilai tindakan pemerintah dan memutuskan apakah tindakan tersebut sah atau tidak.

- **Pembuatan Kebijakan yang Baik**

Pemisahan kewenangan memungkinkan spesialisasi dan fokus pada aspek tertentu dalam pemerintahan. Legislatif bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan, eksekutif bertugas melaksanakannya, dan yudikatif menegakkan hukum. Hal ini dapat menghasilkan kebijakan yang lebih baik.

Pemisahan kewenangan merupakan prinsip yang menjadi dasar bagi berbagai bentuk pemerintahan, termasuk republik, demokrasi, monarki konstitusional, dan sistem federal. Namun, cara pemisahan kewenangan diterapkan dapat bervariasi dari satu negara ke negara lain tergantung pada konstitusi dan sistem politik yang mereka anut. Prinsip pemisahan kewenangan terus berkembang dan menjadi dasar bagi berbagai aspek pemerintahan yang efisien dan adil.

2.2.3 Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki peran penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menjelaskan IKM sebagai data dan informasi yang mencerminkan sejauh mana masyarakat puas dengan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pengukuran IKM

dilakukan dengan cara membandingkan harapan masyarakat dengan realisasi pelayanan yang diterima secara kuantitatif dan kualitatif.

Tujuan utama dari IKM adalah untuk memantau kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara berkala. Dengan informasi yang diperoleh dari IKM, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi kelemahan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengambil kebijakan yang tepat. IKM juga memberikan gambaran kepada masyarakat tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan, yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memilih atau menilai pelayanan instansi.

Manfaat dari IKM mencakup pengidentifikasian kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemantauan kinerja pelayanan secara periodik, pengambilan kebijakan yang sesuai, pemahaman terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh, mendorong persaingan positif antara unit pelayanan, dan memberikan gambaran kinerja unit pelayanan kepada masyarakat. IKM merupakan alat yang efektif dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang mereka terima.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebuah alat pengukuran yang sangat penting dalam menilai sejauh mana masyarakat puas dengan kinerja pemerintah dan pelayanan publik yang diberikan. Untuk memahami IKM dengan baik, penting untuk memahami beberapa unsur utama yang menjadi dasar dari pengukuran ini. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, IKM dibangun di atas 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel. Unsur-unsur ini mencakup berbagai aspek seperti kemudahan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Selain unsur-unsur tersebut, terdapat

juga lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang mencakup aspek-aspek seperti bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), respon ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Keseluruhan unsur-unsur ini digunakan sebagai landasan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama baik oleh entitas swasta maupun pemerintah, dan kedua jenis lembaga ini berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan ini merujuk pada tindakan atau upaya yang disediakan oleh satu pihak untuk melayani pihak lainnya, yang pada umumnya tidak bersifat fisik atau berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan. Pelayanan ini bermanfaat dalam membantu mempersiapkan atau mengurus berbagai keperluan seseorang atau kelompok. Oleh sebab itu, pengertian pelayanan bervariasi, tetapi pada dasarnya pelayanan memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan individu atau kelompok.

Purnama (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah cara untuk melayani, menyiapkan, atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok, mulai dari permintaan hingga penyerahannya. Selain itu, Mukarom (2015) menguraikan definisi yang lebih rinci, menggambarkan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata yang terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia pelayanan. Aktivitas ini bertujuan untuk mengatasi masalah konsumen atau pelanggan.

Pelayanan adalah kunci penting dalam memuaskan pelanggan dan menggambarkan kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan memiliki sifat khas yang membedakannya dari produk fisik lainnya. Pelayanan bersifat tidak berwujud (intangible), tidak dapat

dipisah-pisahkan (inseparability), berubah-ubah (variability), tidak tahan lama (perishability), dan tidak memiliki kepemilikan (unownership).

Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan umum mencakup berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat di berbagai bidang. Pengertian pelayanan umum mengacu pada layanan yang diberikan kepada masyarakat secara luas, termasuk warga negara atau penduduk sah suatu negara. Kualitas pelayanan publik, menurut Wyckoff, mencakup tingkat keunggulan yang diharapkan dan kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas ini terlihat saat apa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan, bahkan melebihi ekspektasi, pelayanan dianggap baik dan memuaskan.

Pelayanan umum yang berkualitas mencakup peningkatan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas instansi pemerintah dalam hal pelayanan. Selain itu, pelayanan umum yang berkualitas juga mendorong efektivitas sistem dan tata laksana pelayanan untuk mencapai hasil yang lebih efisien dan bermanfaat. Peningkatan kualitas pelayanan juga mencakup promosi kreativitas, inisiatif, dan partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan umum yang baik mencakup berbagai aspek seperti kemampuan sumber daya manusia, pengelolaan sarana dan prasarana yang efisien, serta prosedur yang sesuai dan efektif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, pelayanan umum dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan penerima layanan, mencakup sederhana, jelas, pasti, aman, terbuka, efisien, ekonomis, adil, dan tepat waktu, sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Pelayanan umum juga dapat diartikan sebagai cara untuk melayani, membantu menyiapkan, mengurus, dan memenuhi kebutuhan individu atau kelompok masyarakat. Dalam konteks

ini, pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa, disediakan oleh pemerintah, masyarakat, atau sektor swasta.

Pelayanan publik bermaksud memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat umum. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang terbaik, yang mencapai apa yang dijanjikan dan diharapkan oleh masyarakat. Kriteria evaluasi kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik mencakup akuntabilitas publik, responsivitas, orientasi pada pelayanan, dan efisiensi pelayanan. Pelayanan publik bisa diselenggarakan oleh pemerintah atau sektor swasta, di mana sektor publik memiliki ciri khas yang berbeda, termasuk tujuannya yang lebih berfokus pada kesejahteraan sosial daripada keuntungan finansial. Namun, masih ada berbagai masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk kurangnya responsivitas, kurangnya informasi, akses yang sulit, kurangnya koordinasi antarinstansi, birokrasi yang berbelit-belit, dan ketidakmauan mendengar keluhan atau aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan dalam pola penyelenggaraan, sumber daya manusia, dan sistem kompensasi perlu diperhatikan. Selain itu, disain organisasi yang efisien dan terkoordinasi serta penghindaran konflik kepentingan antara fungsi pengaturan dan penyelenggaraan adalah elemen-elemen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin meningkat pada era desentralisasi. Kredibilitas pemerintah sangat bergantung pada kemampuannya untuk mengatasi berbagai masalah dan memberikan pelayanan publik yang memuaskan sesuai dengan kemampuannya. Dalam konteks ini, beberapa langkah dapat diambil untuk mengatasi tantangan ini.

Pertama, penetapan standar pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan adalah komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas tertentu, yang ditentukan berdasarkan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara

pelayanan. Penetapan standar pelayanan melibatkan identifikasi jenis pelayanan, pelanggan, harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses, sarana-prasarana, waktu, dan biaya pelayanan. Ini tidak hanya memberikan pedoman untuk standar pelayanan, tetapi juga untuk mengelola sumber daya manusia.

Kedua, pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) diperlukan untuk memastikan konsistensi dan kelancaran proses pelayanan. SOP memastikan bahwa proses internal dalam unit pelayanan berjalan sesuai dengan panduan yang jelas, memungkinkan penggantian petugas jika diperlukan, dan membantu dalam perubahan prosedur pelayanan.

Ketiga, pengembangan survei kepuasan pelanggan merupakan upaya untuk menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini mencakup penilaian produk pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Keempat, pengembangan sistem pengelolaan pengaduan diperlukan untuk mengelola pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien. Ini memberikan informasi penting untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Dari perspektif makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat mencakup pengembangan model pelayanan publik. Beberapa model yang digunakan termasuk "contracting out" di mana swasta melalui proses lelang menyediakan pelayanan publik dengan peran pemerintah sebagai pengatur, "franchising" di mana pemerintah menunjuk pihak swasta untuk menyediakan pelayanan tertentu, dan "privatisasi" yang melibatkan pengelolaan pelayanan publik oleh sektor swasta.

Peraturan dan kebijakan pemerintah seperti Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2004 memberikan landasan hukum untuk pelaksanaan pelayanan publik.

Kesepuluh unsur yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat termasuk aspek-aspek seperti kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, keseimbangan hak dan kewajiban, serta banyak lagi.

Prinsip asas pelayanan yang melibatkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, dan ketepatan waktu juga penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan BUMN/BUMD untuk memenuhi tuntutan masyarakat, termasuk produk dan layanan yang mencakup administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan harus jelas, dan pengguna layanan memiliki hak seperti hak atas kenyamanan, informasi yang benar, perlindungan, advokasi, pembinaan, dan lain-lain.

Pemahaman tentang kualitas pelayanan publik juga melibatkan dimensi seperti reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, sikap sopan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pengertian terhadap konsumen, dan bukti fisik. Dalam perkembangan lebih lanjut, dimensi ini dapat digolongkan ke dalam lima dimensi utama: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pemberian pelayanan terbaik oleh aparat atau karyawan pemerintah adalah kewajiban dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini melibatkan asas pelayanan yang mencakup tangibles, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Semua langkah ini harus diambil untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi standar dan kebutuhan masyarakat dengan baik.

2.3.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat atau pelanggan memainkan peran kunci dalam penilaian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi. Dalam konsep ini, kepuasan mencerminkan sejauh mana pelayanan dinilai oleh masyarakat sebagai baik atau tidak. Definisi kepuasan pelanggan oleh Kotler dan Keller (2009:138) menggarisbawahi pentingnya menjadikan kepuasan sebagai prioritas utama bagi perusahaan atau organisasi. Kepuasan ini adalah hasil perbandingan antara kinerja aktual suatu produk atau pelayanan dengan ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Kotler dan Andreasen yang dikutip dalam Syafwani (2003:78), konsep kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara ekspektasi awal sebelum menerima pelayanan dan kinerja atau hasil yang sebenarnya dirasakan. Semakin puas masyarakat terhadap suatu pelayanan, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan layanan yang sama di masa depan, dan bahkan dapat mempengaruhi orang lain untuk ikut serta dalam penggunaan layanan tersebut.

Tse dan Wilton, seperti yang dirujuk dalam Tjiptono (1997:353), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon masyarakat terhadap perbedaan antara ekspektasi awal sebelum memperoleh pelayanan dan kinerja aktual produk atau layanan setelah digunakan. Kepuasan masyarakat adalah hasil dari perbandingan ini.

Menurut Nasution (2001:45), kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terpenuhi melalui produk atau layanan yang mereka gunakan. Dalam kata lain, kepuasan pelanggan adalah ekspresi perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan ekspektasi awal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan kesehatan, sebagaimana dikemukakan oleh Pohan (2007:45), meliputi beberapa aspek. Komunikasi adalah aspek penting karena pelayanan kesehatan melibatkan interaksi pribadi yang tinggi. Empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan juga memegang peran signifikan, karena hal ini dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pasien terhadap perawatan. Biaya pelayanan juga memainkan peran dalam kepuasan pelanggan, karena biaya yang tinggi dapat menjadi masalah etika. Penampilan fisik petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan juga memengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan. Keandalan dan keterampilan petugas, kecepatan dalam merespons keluhan pasien, dan jaminan keamanan juga merupakan faktor-faktor kunci.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah elemen penting dalam pengembangan sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Untuk mencapai hal ini, perlu memahami apa yang dipikirkan pelanggan tentang pelayanan, mengukur dan meningkatkan kinerja, memanfaatkan kelebihan dan mengatasi kelemahan, serta membangun komunikasi internal yang kuat. Umpan balik dan informasi juga penting dalam membangun sistem pelayanan yang efektif.

Kepuasan masyarakat adalah konsep yang mendalam dalam bidang manajemen dan pelayanan publik. Ini mencerminkan bagaimana pemerintah, organisasi, atau entitas lain memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Konsep ini didasari oleh beberapa teori penting. Salah satu teori utama adalah teori kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2009). Menurut teori ini, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dari produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini memandang bahwa masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.

Konsep kepuasan pelanggan juga mencakup ide perbandingan antara ekspektasi dan kinerja yang dirasakan, yang dijelaskan oleh Kotler dan Andreasen. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan awal sebelum menerima layanan. Semakin besar perbedaan antara harapan dan kinerja yang sebenarnya, semakin besar peluang masyarakat merasa kecewa. Selain itu, teori kepuasan pelanggan Tse dan Wilton menekankan pentingnya perbedaan antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan. Dalam konteks pelayanan publik, respons masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual menjadi faktor kunci dalam menilai kepuasan mereka. Namun, kepuasan masyarakat tidak hanya terbatas pada pelayanan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, teori-teori yang berfokus pada kebijakan publik dan pelayanan sosial juga memegang peran

penting dalam mengukur kepuasan masyarakat. Faktor seperti komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik, jaminan keamanan, keandalan, dan kecepatan dalam merespons keluhan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Pohan (2007), semuanya memainkan peran dalam menentukan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Dengan demikian, konsep kepuasan masyarakat adalah wujud dari perasaan senang atau kecewa masyarakat setelah mengalami atau menerima pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah atau organisasi. Teori-teori ini membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan mengapa hal ini penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

Dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, berbagai metode dapat digunakan, seperti pendekatan tradisional dengan penilaian skala, analisis deskriptif, atau matriks penting dan kinerja. Dalam praktiknya, penting untuk secara terus-menerus memantau kepuasan pelanggan agar organisasi dapat terus meningkatkan pelayanannya dan memenuhi harapan pelanggan.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah fondasi intelektual yang mendukung sebuah penelitian atau analisis. Dalam mengembangkannya, langkah-langkah yang terstruktur dengan baik diperlukan untuk memandu proses penelitian. Pertama, pendahuluan memberikan gambaran tentang latar belakang topik dan mengidentifikasi masalah atau pertanyaan penelitian yang ingin dijawab. Selanjutnya, kerangka konseptual membantu dalam menguraikan konsep-konsep kunci dan variabel-variabel yang akan diteliti, membentuk dasar analisis. Hipotesis atau tujuan penelitian kemudian dirumuskan sebagai prediksi atau tujuan yang ingin dicapai.

Tinjauan pustaka menjelaskan kerangka referensi, mengacu pada penelitian sebelumnya, teori-teori yang relevan, dan temuan-temuan yang mendukung atau mendalam tema penelitian. Ini juga mempersiapkan terreno penelitian dengan memberikan wawasan tentang apa yang sudah diketahui. Metode penelitian menggambarkan pendekatan yang akan digunakan untuk

mengumpulkan dan menganalisis data, termasuk pemilihan sampel, alat atau instrumen yang akan digunakan, dan teknik analisis data yang relevan.

Hasil yang diharapkan menguraikan apa yang diharapkan sebagai hasil akhir penelitian, yang akan dihasilkan setelah analisis data. Bagian analisis data dan interpretasi menjelaskan bagaimana data akan dianalisis untuk mencapai hasil yang diharapkan dan bagaimana temuan akan diinterpretasikan. Kesimpulan dan implikasi adalah bagian yang merangkum hasil penelitian dan mengaitkannya dengan tujuan atau hipotesis penelitian. Ini juga mengidentifikasi implikasi temuan dalam konteks yang lebih luas dan menawarkan pandangan yang dalam.

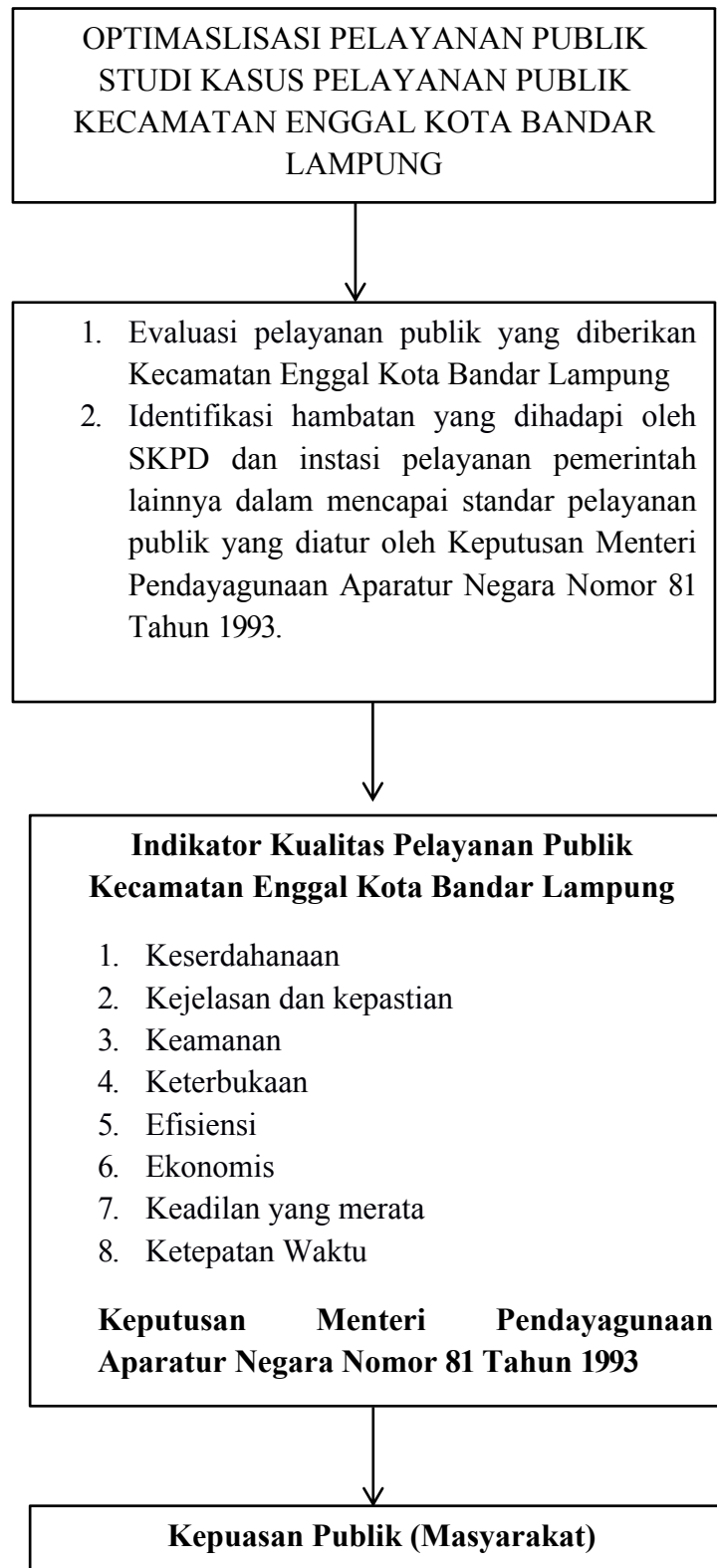
Saran adalah bagian yang menawarkan panduan bagi penelitian selanjutnya berdasarkan temuan penelitian saat ini. Dengan mengikuti kerangka berpikir yang kokoh ini, peneliti dapat memastikan bahwa penelitian mereka dilakukan dengan struktur yang jelas, logis, dan terorganisir, yang memudahkan proses analisis dan penyajian hasil.

Birokrasi pemerintahan memiliki peran yang tak terhindarkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Interaksi sosial, hukum, dan berbagai aspek lainnya berkaitan erat dengan keberadaan birokrasi pemerintahan. Mekanisme pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan merupakan elemen penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Prinsip dasar birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan menjaga standar kualitas dan memastikan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi esensi dari tugas pemerintah, yang bertujuan untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi melalui berbagai layanan yang disediakan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 mengidentifikasi delapan sendi pelayanan yang harus diimplementasikan oleh instansi pemerintah, termasuk Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Pertama, kesederhanaan, yang mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan umum harus mudah dipahami, lancar, dan tidak membingungkan. Informasi mengenai pelayanan harus tersedia di loket informasi, dan ada layanan

pengaduan yang disertai dengan petunjuk pelayanan. Kedua, kejelasan dan kepastian adalah faktor penting yang mencakup waktu pelayanan, syarat-syarat pelayanan, jam kerja kantor, dan pengaturan tarif. Selain itu, pengaturan tugas dan penunjukan petugas harus sesuai dengan keahlian pegawai. Ketiga, keamanan menekankan pada kualitas teknis dan jaminan administratif. Peralatan pelayanan harus dimanfaatkan secara optimal, dan lingkungan kantor harus bersih, rapi, dan memberikan rasa aman. Keempat, keterbukaan menuntut penyuluhan dan publikasi informasi tentang layanan yang disediakan. Kelima, efisiensi mewajibkan persyaratan pelayanan yang langsung terkait dengan pencapaian tujuan. Keenam, faktor ekonomis menekankan pada biaya yang rasional sesuai dengan nilai barang atau jasa yang diberikan. Ketujuh, keadilan yang merata menekankan distribusi yang adil dan tidak memperbolehkan diskriminasi dalam pelayanan. Terakhir, ketepatan waktu menuntut layanan yang cepat, tepat, dan dilakukan dengan disiplin serta kemampuan. Etika, keramahan, dan sopan santun juga menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, menerapkan delapan sendi pelayanan ini akan membantu menciptakan pelayanan birokrasi pemerintah yang efektif, efisien, dan berkualitas.

Model Kerangka Berpikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai jenis penelitian. Hadi (1999) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial, manusia, dan konteks alamiahnya. Metode ini lebih mengutamakan deskripsi, interpretasi, dan analisis yang mendalam daripada pengukuran kuantitatif. Penelitian kualitatif berusaha memahami fenomena sosial dalam konteksnya yang alamiah. Peneliti mengakui bahwa setiap situasi atau lingkungan memiliki karakteristik unik yang memengaruhi perilaku dan pengalaman individu.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi, yang merupakan penggabungan berbagai metode pengumpulan data, dan analisis data akan bersifat induktif dan kualitatif. Pilihan untuk menggunakan penelitian kualitatif diputuskan karena tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang diamati dengan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan data.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian : oktober 2023

Tempat penelitian : Kecamatan Enggal, Kota Bandar Lampung

3.3 Definisi Operasiona

Konsep operasional dalam penelitian ini adalah abstraksi dari objek penelitian yang berfokus pada pelayanan publik di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.

Konsep operasional ini bertujuan untuk memfokuskan penelitian pada berbagai aspek penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di kecamatan tersebut. Konsep operasional ini mencakup beberapa variabel dan indikator yang didefinisikan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Termasuk di dalamnya adalah ketersediaan informasi pelayanan yang jelas, seperti loket informasi dan petunjuk pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal memberikan informasi yang jelas tentang waktu pelayanan, syarat-syarat pelayanan, jam kerja, jadwal pelaksanaan, pengaturan tarif, serta pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian mereka.

3. Keamanan

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal memberikan pelayanan yang aman dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif. Ini mencakup pencatatan dokumentasi, tagihan, peralatan yang dimanfaatkan secara optimal, ruang tunggu yang nyaman, dan kebersihan kantor.

4. Keterbukaan

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal berupaya untuk menjadi transparan dalam memberikan pelayanan dengan melakukan publikasi atau penyebaran informasi melalui media atau penyuluhan.

5. Efisiensi

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan pencapaian sasaran secara efisien.

6. Ekonomis

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal menentukan biaya pelayanan yang wajar, yang sesuai dengan nilai barang atau jasa yang diberikan.

7. Keadilan yang Merata

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal memastikan bahwa pelayanan mereka dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan cara yang adil dan merata, tanpa adanya diskriminasi.

8. Ketepatan Waktu

Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Ini mencakup sikap tanggap dan peduli dari pegawai dalam memberikan pelayanan serta penerapan etika, keramahan, dan sopan santun dalam proses pelayanan.

Dengan konsep operasional yang telah didefinisikan, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Enggal dengan memperhatikan berbagai aspek yang telah disebutkan di atas.

3.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini adalah pengklarifikasian konsep-konsep kunci yang akan digunakan untuk menjelaskan pengaruh pemekaran Kecamatan Kota Bandar Lampung terhadap peningkatan pelayanan publik. Pertama, Pelayanan Publik adalah suatu aspek penting dalam administrasi pemerintahan yang mencakup berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung melibatkan sejumlah kegiatan, termasuk pemberian surat pengantar atau rekomendasi untuk administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Akta kematian, Pengesahan pengakuan anak, Perkawinan, Perceraian, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pemberian izin keramaian, serta penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu. Pelayanan ini menjadi fokus utama penelitian karena memengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat di wilayah tersebut.

Kedua, Kepuasan Pelanggan adalah elemen kunci dalam penelitian ini. Kepuasan pelanggan mengacu pada perasaan positif atau negatif yang dirasakan oleh individu setelah membandingkan kualitas pelayanan yang diterima dengan ekspektasi atau harapan mereka. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pelanggan merujuk pada sejauh mana masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kecamatan Enggal Kota

Bandar Lampung merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kepuasan pelanggan ini menjadi tolok ukur yang penting dalam mengevaluasi dampak pemekaran Kecamatan terhadap peningkatan pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat.

3.5 Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dalam pemilihan subjek penelitian dan sumber informasi. Purposive sampling adalah metode di mana peneliti secara sengaja memilih subjek penelitian atau narasumber yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti. Pemilihan ini didasarkan pada keyakinan bahwa subjek penelitian yang dipilih akan mencerminkan populasi yang lebih besar dan mewakili beragam perspektif yang relevan. Hal ini dilakukan untuk memastikan pengumpulan data dapat dilakukan secara objektif dan memberikan gambaran yang representatif dalam rangka meningkatkan akurasi penelitian.

Adapun subjek penelitian yang dianggap dapat mewakili serta memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Camat Enggal Kota Bandar Lampung
Seorang pejabat tinggi di Kecamatan Enggal yang memiliki wewenang dan pengetahuan mendalam tentang pelayanan publik di wilayah tersebut.
- b. Staf Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung
Anggota tim di Kecamatan Enggal yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik dan dapat memberikan wawasan operasional.
- c. Masyarakat pengguna jasa
Sepuluh individu yang mewakili beragam lapisan masyarakat yang sering menggunakan pelayanan publik di Kecamatan Enggal. Mereka dapat memberikan perspektif dari sudut pandang pengguna layanan yang sangat penting dalam evaluasi pelayanan publik.

Pemilihan subjek penelitian ini dilakukan secara hati-hati dan dipandu oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan untuk

menjawab pertanyaan penelitian dan memberikan gambaran yang holistik. Dengan demikian, metode purposive sampling ini diharapkan akan mendukung akurasi dan representasi dalam penelitian ini.

3.6 Jenis Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data yang saling melengkapi, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merujuk kepada data yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara tatap muka dengan informan yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam sesuai dengan kebutuhan data. Di samping itu, data sekunder juga digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder merujuk kepada data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber pendukung, seperti buku, jurnal, Undang-Undang, literatur-literatur, serta dokumen lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah penelitian. Pendekatan ini memberikan konteks teoritis dan kerangka kerja yang mendukung analisis data primer serta memperkaya pemahaman tentang topik penelitian secara lebih luas. Dengan menggabungkan kedua jenis data ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang pelayanan publik di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian ini, digunakan berbagai teknik pengumpulan data yang mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuisioner. Pertama, observasi dilakukan dengan meninjau langsung lokasi penelitian di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Melalui observasi, data mengenai lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, data absensi pegawai, serta profil Kecamatan Enggal diperoleh dengan teliti. Kedua, wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam. Wawancara dilakukan dengan narasumber yang dianggap memiliki pengetahuan dan relevansi dengan penelitian ini. Pertanyaan terbuka diajukan untuk memberikan kesempatan narasumber untuk menjelaskan pendapat dan pengalaman mereka terkait dengan pelayanan publik. Ketiga, data sekunder diperoleh melalui

dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dokumen-dokumen terkait, serta literatur-literatur yang mendukung penelitian ini. Keempat, kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data dari masyarakat pengguna jasa di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dengan berbagai teknik pengumpulan data ini, diharapkan penelitian ini dapat memperoleh data yang komprehensif dan representatif untuk analisis selanjutnya.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, sehingga teknis analisis data disajikan dalam bentuk uraian atau gambaran temuan yang diperoleh dari lapangan, termasuk data dan informasi yang bersumber dari hasil wawancara serta dokumentasi lainnya. Proses analisis data melibatkan beberapa tahapan:

Pertama, terdapat tahap reduksi data, di mana peneliti melakukan seleksi, pemusatan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data ini melibatkan penyederhanaan, pengelompokan, pengarahannya, penghapusan informasi yang tidak relevan, dan pengorganisasian data agar kesimpulan yang akurat dapat ditarik. Dalam tahap ini, penulis memilih kata-kata yang relevan dan dapat digunakan untuk analisis serta mengacu pada teori-teori yang sesuai untuk menganalisis fokus penelitian.

Kedua, tahap penyajian data, di mana penulis menyajikan informasi yang telah tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian. Penyajian data ini membuka kemungkinan untuk mengambil kesimpulan dan keputusan berdasarkan informasi yang telah dihimpun.

Terakhir, tahap menarik kesimpulan, yang merupakan bagian integral dari proses analisis data. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji validitas, kekuatan, dan relevansinya. Setelah data-data diuji untuk memastikan kebenarannya, penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan temuan dari data. Proses analisis dilakukan

dengan merujuk pada kerangka teoritis yang telah dirumuskan sebelumnya, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat berlandaskan pada landasan yang kuat.

3.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti pendekatan kualitatif, yang dilakukan melalui serangkaian tahapan berikut:

Pertama, setelah data terkumpul melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuisioner, dilakukan transkripsi wawancara dan pemilahan dokumen serta catatan. Selanjutnya, data-data yang telah terkumpul tersebut dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori tertentu, sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti untuk merangkum dan mengelompokkan informasi yang relevan.

Kedua, setelah data terkumpul dan terkategori, peneliti melakukan analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari data tersebut. Analisis ini melibatkan proses pembacaan ulang data untuk memahami informasi yang terkandung di dalamnya. Selama proses ini, peneliti mencari pola-pola tematik yang berkaitan dengan isu pelayanan publik dan pemekaran kecamatan.

Selanjutnya, analisis data kualitatif melibatkan penggunaan software khusus seperti NVivo atau Atlas.ti untuk membantu mengorganisasi dan mengelola data dengan lebih efisien. Software ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pencarian kata kunci, mengekstrak kutipan-kutipan relevan, dan membuat diagram konsep.

Terakhir, hasil analisis data digunakan untuk merumuskan temuan-temuan penelitian dan kesimpulan yang relevan. Dalam proses ini, peneliti mengaitkan temuan-temuan dengan teori-teori yang mendukung penelitian dan menjelaskan implikasinya terhadap pemahaman tentang pelayanan publik dalam konteks pemekaran kecamatan. Keseluruhan proses analisis data bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang topik penelitian serta menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung masih berada pada tingkat yang rendah dan memerlukan peningkatan. Hasil penelitian melalui wawancara dan analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 60% dari 10 responden memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung berada dalam kategori "Kurang Baik."
2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator peningkatan pelayanan publik yang berkaitan dengan 8 (delapan) sendi pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, terlihat bahwa indikator "Efisiensi" menunjukkan hasil yang paling dominan, berkategori "Cukup Baik" dengan total rata-rata 2,8. Sedangkan indikator "Kesederhanaan" merupakan yang terkecil dengan kategori "Kurang Baik" dan total rata-rata 1,8.

Detailnya, hasil penelitian terhadap 8 (delapan) sendi pelayanan sebagai berikut:

- a. Indikator "Kesederhanaan" mendapat penilaian "Kurang Baik," dengan persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung memberikan pelayanan lamban, birokrasi yang berbelit-belit, serta minimnya loket informasi dan layanan pengaduan yang tersedia karena kekurangan pegawai.
- b. Indikator "Kejelasan dan kepastian" mendapat penilaian "Kurang Baik," dengan catatan bahwa Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung belum membuat papan pengumuman mengenai standar tarif pelayanan.
- c. Indikator "Keamanan" juga mendapat penilaian "Kurang Baik." Masyarakat menyatakan bahwa Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung belum memberikan pelayanan yang optimal, kurang menyediakan nomor antrian, ruang tunggu yang

nyaman, dan fasilitas lainnya. Fasilitas kerja yang terbatas juga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Indikator "Keterbukaan" mendapat penilaian "Kurang Baik." Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung belum mempublikasikan persyaratan, biaya pelayanan, atau informasi lainnya melalui media massa atau elektronik, yang mengurangi transparansi pelayanan.

e. Indikator "Efisiensi" mendapat penilaian "Cukup Baik" dan memberikan kepuasan terhadap publik. Misalnya, persyaratan untuk membuat administrasi kependudukan dan pelayanan lainnya telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

f. Indikator "Ekonomis" mendapat penilaian "Kurang Baik" karena masih ada oknum pegawai Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung yang meminta uang di luar standar peraturan yang ditetapkan.

g. Indikator "Keadilan yang merata" juga mendapat penilaian "Kurang Baik." Masyarakat masih melaporkan adanya sikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.

h. Indikator "Ketepatan waktu" mendapat penilaian "Kurang Baik" karena masih ada pegawai yang lamban, kurang responsif, dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran untuk perbaikan dalam penelitian ini:

1. Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung:

a. Pegawai di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung harus memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih transparan dalam hal administrasi, dan bersikap ramah serta tidak diskriminatif. Kecamatan perlu

membuat papan pengumuman dan mempublikasikan informasi mengenai standar tarif pelayanan untuk meningkatkan transparansi. Selain itu, penyediaan nomor antrian, ruang tunggu yang nyaman, kapasitas kursi yang memadai, serta fasilitas yang layak harus ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan kepada publik.

b. Atasan di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung perlu menerapkan sanksi yang tegas dan tidak memihak bagi oknum pegawai yang melanggar Standard Operating Procedures (SOP) dalam memberikan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memberikan efek jera dan mendorong kinerja yang lebih baik.

c. Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung sebaiknya melibatkan masyarakat dalam Pengembangan Survei Kepuasan, misalnya dengan menyediakan kotak saran dan kritik di unit pelayanan, menyediakan saluran telepon bebas pulsa, dan mengirimkan SMS. Hal ini akan membantu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan umpan balik yang lebih baik.

d. Untuk memantau kinerja Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung, bekerja sama dengan lembaga pengawas seperti Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), Inspektorat, dan Ombudsman adalah langkah yang tepat untuk melakukan evaluasi kinerja dan meningkatkan pelayanan di masa mendatang.

2. Bagi Masyarakat:

a. Masyarakat pengguna jasa perlu mengikuti prosedur yang berlaku dan tidak mencari jalan pintas saat melakukan proses keperluan di kantor Kecamatan. Dengan mematuhi prosedur, mereka dapat mencegah celah atau peluang bagi pegawai untuk berperilaku curang.

b. Jika masyarakat menemui penyimpangan atau ketidakpatuhan dalam proses transaksi pelayanan, sebaiknya melaporkan hal tersebut kepada instansi yang berwenang. Dengan melaporkan, mereka dapat membantu menjaga akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Instansi Terkait:

Instansi seperti Inspektorat, selaku lembaga pengawas internal, perlu meningkatkan pengawasan terhadap kinerja kecamatan. Mereka harus menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dan memberikan sanksi yang tegas jika terdapat pelanggaran atau penyimpangan dalam masalah pelayanan. Tindakan ini akan meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2006, Manajemen Publik, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Cohen, D., Prusak, L., & Hanson, M. H. (2000). In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work. Harvard Business School Press.
- Darmodiarjo, Darji, 2007 Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 .Jakarta, PT Indeks
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Fadillah Putra, 2000, Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung: Fokusmedia
- Frederickson, H. G. (1999). The Repositioning of American Public Administration. Governance and Public Policy in the UK. Elsevier.
- Hadi, Sutrisno 1999, Pengantar Pengolahan Data. Jakarta. Sinar Baru
- Halachmi, A., & Bouckaert, G. (1996). Organizational Performance and Measurement in the Public Sector: Toward Service, Effort, and Accomplishment Reporting. Quorum Books.
- Hasibuan, Malayu, 1996, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta. Gunung Agung.
- Hoessin, 2000, Titik Berat Otonomi. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Kickert, W. J., Klijn, E. H., & Koppenjan, J. F. (1997). Managing Complex Networks: Strategies for the Public Sector. Sage Publications.
- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, 2007, Kualitas Pelayanan. Jakarta, STIA LAN Press.
- Maryoto, 2009, Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung: Fokusmedia

Milward, H. B., & Provan, K. G. (2000). Governing the hollow state. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 359-379.

Moenir, 2007, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara..

Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Muslimin, Amrah, 2001, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta, Pustaka Indah.

Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ndraha, Tazidulu, 2007 *Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Plume.

Pamudji, 2007, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Parson, Wayne, 2005, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Prenada Media, Jakarta

Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager*. Open University Press.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas–Asas Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit

Pelayanan Instansi Pemerintah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum