

**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Masyarakat dalam Administrasi Publik**

Disusun Guna Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Disusun Oleh:

Qurratu Aini Zahra

2256041055

**PROGAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

Daftar isi

BAB I.....	3
PENDAHULUAN	4
1. 1. Latar Belakang Masalah	4
1. 2. Perumusan Masalah	9
1. 3. Tujuan Penelitian	10
1. 4. Manfaat Penelitian	10
1. 5. Sistematika Penulisan	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	14
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	14
2.1.2 Hakikat Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16
2.1.4 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	18
Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan	18
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	19
2.2 Kerangka Pikir	20
III. METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Teknis Analisis Data	25
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	25
IV. hasil dan Pembahasan	26
V. Kesimpulan dan Saran.....	27
SARAN.....	28
Daftar Pustaka	29

ABSTRACT

Service quality is an effort that focuses on fulfilling needs, requirements, and timeliness to meet customer expectations. As stated by Kasmir (2017, p. 47) that service quality is the actions or actions of a person or organization aimed at providing satisfaction to customers or employees. Of course, satisfaction can be created if customer expectations are met. It can be concluded that service quality is a manifestation of efforts to fulfill various consumer needs in accordance with timeliness, expectations, and other components of customer desires and needs as well as possible so that in terms of quality, especially when compared with competitors.

Keywords: Quality, Service, Service Quality

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017, hlm. 47) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perwujudan usaha pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen sesuai dengan ketepatan waktu, harapan, dan komponen keinginan dan kebutuhan lainnya dari pelanggan dengan sebaik mungkin sehingga dari sisi mutu terutama jika dibandingkan dengan pesaing.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Masalah

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia telah menimbulkan harapan yang besar di kalangan masyarakat, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat ini mencerminkan peran yang semakin kritis dalam menuntut keberadaan birokrasi yang profesional di dalam organisasi pemerintahan, terutama dalam hal penyediaan pelayanan publik yang berkualitas.

Hakikat dari desentralisasi adalah memberikan otonomi kepada masyarakat di wilayah tertentu. Dalam konteks otonomi daerah, manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah, yang pada gilirannya dapat mempersempit jarak antara pemberi pelayanan dan penerima layanan. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami aspirasi penduduk setempat sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Utomo, 2008).

Reformasi administrasi publik ditujukan untuk mengoptimalkan seluruh fungsi manajemen pemerintahan dengan berlandaskan pada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga memiliki makna penting dalam memastikan kredibilitas dan akuntabilitas dalam menangani berbagai masalah pemerintahan yang semakin kompleks dan berkelanjutan, terutama dalam upaya mencapai peningkatan kesejahteraan yang adil dan meningkatkan daya saing untuk menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah (Rakhmat, 2005).

Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas telah menjadi isu kebijakan yang sangat penting, mengingat dampaknya yang luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masalah utama yang perlu diatasi adalah kurangnya kinerja dan ketidakefektifan aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan yang diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah selama ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan yang mendesak. Hal ini sangat penting untuk memperbaiki citra negatif masyarakat terhadap pemerintah, karena peningkatan mutu pelayanan publik dapat secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan dalam pelayanan

publik dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Enceng, 2008).

Kualitas pelayanan administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menghadapi tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat untuk perbaikan dalam pelayanan, penting bagi daerah untuk fokus pada pembangunan sistem manajemen pelayanan publik yang handal sebagai salah satu prioritas utama. Ini bukanlah hal yang mengherankan bahwa pemerintah telah mendelegasikan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Tindakan ini bertujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap berbagai perubahan dan dinamika yang ada di tingkat daerah. Dalam kerangka hukum, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Wahyuni, 2023).

Pada saat ini, kualitas pelayanan yang disajikan oleh berbagai instansi, baik itu instansi pemerintah maupun swasta, masih belum mencapai standar yang diharapkan. Fenomena-fenomena seperti praktik pungutan liar (pungli) dan ketidaksetaraan dalam pelayanan antara masyarakat mampu dan masyarakat kurang mampu masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakseimbangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas dan mutu pelayanan. Peningkatan ini harus berlangsung secara berkesinambungan guna memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang sama baik dan cepat. Dengan demikian, pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan bermanfaat bagi semua warga negara (Firmansyah & Rosy, 2021).

Dalam konteks ini, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitasnya, dengan fokus pada aspek-aspek seperti kesederhanaan, kemudahan akses, dan manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi prioritas strategis karena memiliki dampak yang signifikan dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Wahyuni, 2023).

Kualitas pelayanan memiliki potensi untuk mengilhami individu untuk menjalin hubungan jangka panjang yang kokoh, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan publik. Ini juga memiliki keterkaitan erat dengan persepsi

kepuasan publik (Eliza, 2015). Di sisi lain, ada pandangan lain yang mengartikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara apa yang dialami dengan harapan yang dimiliki terhadap pelayanan yang diterima (Rezha, 2013).

Dalam konteks sektor pelayanan publik, memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang dapat membentuk reputasi yang baik dan membangun kepercayaan di tingkat lokal. Ketidakpuasan publik, seperti antrian panjang, pelayanan yang tidak efisien, dan fasilitas yang kurang memuaskan, dapat berdampak negatif pada citra dan kualitas administrasi di sektor publik (Hadiyati, 2014). Oleh karena itu, pelayanan publik memegang peranan kunci dalam upaya meningkatkan reputasi suatu lembaga, yang sangat terkait dengan bagaimana lembaga tersebut memenuhi harapan dan realitas yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (Eliza, 2015), kualitas pelayanan seharusnya dimulai dari pemahaman akan kebutuhan pelanggan dan berlanjut hingga meraih penghargaan dari konsumen. Penghargaan konsumen terhadap kualitas pelayanan menjadi penilaian keseluruhan terhadap keunggulan pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, ada lima aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu keandalan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan dan efisien, keyakinan dari pelanggan bahwa mereka dapat mempercayai penyedia layanan, empati dalam upaya untuk memahami perasaan pelanggan dan memberikan perhatian yang diperlukan, serta unsur berwujud yang mencakup penampilan personel, peralatan, fasilitas, dan media komunikasi.

Asumsi para ahli menunjukkan bahwa indikator kualitas jasa dapat dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu keandalan, responsif, keyakinan, berwujud, dan empati. Kepuasan, di sisi lain, merupakan perasaan kebahagiaan atau ketidakpuasan yang muncul dari perbandingan antara kinerja atau hasil produk yang diterima dan harapan yang ada. Ini menegaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari bagaimana kinerja atau produk sesuai dengan harapan. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya, jika kinerja memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Putra, 2015).

Pendapat lain juga mengungkapkan bahwa salah satu cara untuk mengukur kepuasan adalah melalui komentar masyarakat, yang sangat penting bagi penyedia layanan untuk melakukan perbaikan dengan efektif. Lebih lanjut, terdapat teori yang mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi pra-pembelian dengan persepsi subjektif terhadap kinerja aktual yang diterima oleh pelanggan. Jika pelanggan puas dengan

produk atau layanan yang mereka terima, mereka lebih mungkin untuk memilih produk tersebut di masa depan (Salim, 2018). Oleh karena itu, kepuasan dapat diukur melalui perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang mengalami pelayanan dari suatu instansi, yang merupakan hasil dari kinerja dan harapan, serta melibatkan sikap dan evaluasi masyarakat terhadap apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Menurut Tjiptono dalam penelitian oleh (Panjaitan & Yulianti, 2016), kualitas pelayanan mengacu pada usaha untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini mencakup upaya untuk sejalan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka. Kirom (2015) juga menekankan pentingnya perusahaan memahami faktor-faktor yang terkait dengan pelayanan agar dapat memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Faktor-faktor ini melibatkan aspek seperti integritas, tanggung jawab, komitmen, semangat kerja, keterampilan berkomunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Tjiptono dalam penelitian yang sama juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Aritonang dalam penelitian oleh (Nilasari & Istiatin, 2015) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian mereka terhadap produk yang mereka beli dan konsumsi, yang dibandingkan dengan harapan mereka. Tjiptono (dalam Syopian, 2018) menyoroti fakta bahwa ketidakpuasan muncul ketika pengalaman pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka, sementara kepuasan pelanggan melibatkan evaluasi setelah pembelian, yang seharusnya setidaknya memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan dengan alternatif yang tersedia.

Selain itu, menurut Sutrisno & Maryono (2016), kepuasan masyarakat juga terkait dengan perbandingan antara harapan dan kebutuhan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat dapat ditemukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 (KeMenPAN, 2004).

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam pengelolaan pemerintahan, peningkatan kinerja aparatur negara menjadi suatu keharusan yang semakin penting dirasakan. Hal ini disebabkan oleh dampak positif dari pelayanan publik yang baik dan berkualitas, yang sangat berperan dalam menciptakan lingkungan pemerintahan yang transparan, bersih, dan berwibawa. Saat ini, peran serta aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memadai telah menjadi sorotan masyarakat, karena pelayanan

yang baik adalah hak warga negara, sementara tugas aparatur adalah memberikan pelayanan prima dengan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kecepatan, ketepatan, keteraturan, keefisienan, keterbukaan, dan tanpa diskriminasi.

Jika melihat penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Tamara, Mananeke, dan Kojo pada tahun 2018, disebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor keandalan, empati, jaminan, bukti langsung, dan daya tanggap terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kawangkoan Bawah. Sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sinaga dan Hidayat pada tahun 2016 menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, bukti konkret, jaminan, dan empati dalam konteks kualitas layanan dalam pelaksanaan program PATEN secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam (Pramularso & Marginingsih, 2020).

Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga mengharapkan tingkat pelayanan administratif yang lebih tinggi. Kualitas buruk dalam pelayanan publik ini telah menyebabkan ketidakpuasan masyarakat secara umum. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kotler & Keller (2007), tingkat kepuasan sebenarnya sangat bergantung pada mutu produk atau jasa yang disediakan. Mutu ini mencakup semua fitur dan karakteristik produk atau pelayanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pemerintah tingkat kelurahan adalah salah satu organisasi publik yang secara langsung bertanggung jawab atas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada warga. Meskipun pemerintah kelurahan merupakan organisasi pemerintah terkecil, pelayanan yang unggul akan memberikan dampak positif pada seluruh struktur pemerintahan yang lebih besar. Secara umum, keluhan tentang kualitas rendah dalam pelayanan publik telah menjadi topik pembicaraan sehari-hari. Beberapa keluhan yang umumnya disampaikan adalah kurangnya responsivitas, informasi yang tidak memadai, aksesibilitas yang terbatas, kurangnya koordinasi, birokrasi yang rumit, kurangnya kesediaan untuk mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, serta kurangnya efisiensi.

Kesimpulannya, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Ini disebabkan oleh fokus pada kewajiban sebagai pekerja pemerintah daripada sebagai pelayan masyarakat. Perilaku seperti ini mengundang kritik negatif terhadap aparatur pemerintah, termasuk pandangan

bahwa mereka kurang profesional, tidak efisien, kurang disiplin, korup, dan tidak cukup melakukan pengawasan dalam pengelolaan dana publik maupun dalam melibatkan masyarakat. Semua ini adalah bukti dari kualitas pelayanan yang masih kurang baik bagi masyarakat atau yang diterima oleh masyarakat. (Bawole dkk., 2015)

Pemerintah Indonesia tentunya telah mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk melalui program reformasi birokrasi dan upaya-upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Namun, meskipun ada upaya-upaya tersebut, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam administrasi publik di Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya analisis mendalam untuk memahami faktor-faktor apa yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks administrasi publik di Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam administrasi publik di Indonesia. Penelitian ini akan berfokus untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang perlu diperhatikan oleh pemerintah dan organisasi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika administrasi publik di Indonesia dan bagaimana faktor-faktor tertentu dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

1. 2. Perumusan Masalah

Secara lebih spesifik, penelitian ini akan mencoba menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia memengaruhi kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal penyediaan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, baik dari perspektif administrasi publik maupun harapan masyarakat?
3. Bagaimana dampak kurangnya kualitas pelayanan publik dan ketidakpuasan masyarakat terhadap citra pemerintah dan reputasi organisasi sektor publik di tingkat lokal?

1. 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam administrasi publik di Indonesia. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan kebijakan otonomi daerah terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dari perspektif administrasi publik dan harapan masyarakat.
3. Untuk memahami dampak kurangnya kualitas pelayanan publik dan ketidakpuasan masyarakat terhadap citra pemerintah dan reputasi organisasi sektor publik di tingkat lokal.

1. 4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi
 - a) Memberikan kontribusi terhadap pemahaman teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di konteks administrasi publik Indonesia.
 - b) Menyediakan dasar pengetahuan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik.
2. Bagi Organisasi Sektor Publik
 - a) Memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b) Memungkinkan organisasi sektor publik untuk mengidentifikasi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
 - c) Membantu dalam meningkatkan citra dan reputasi organisasi di mata masyarakat.
3. Bagi Penulis
 - a) Meningkatkan pemahaman penulis tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
 - b) Memberikan kontribusi pengetahuan dalam literatur ilmiah.

1. 5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berfungsi sebagai pintu masuk untuk memperkenalkan topik penelitian Anda kepada pembaca. Isi bagian ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Tujuannya adalah untuk memberikan konteks dan pemahaman awal terhadap topik yang diteliti.

2. BAB II TEORI DAN KAJIAN LITERATUR

Bagian ini berisi tinjauan pustaka dan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Adapun mencakup kerangka teoritis dan temuan-temuan penelitian sebelumnya yang relevan.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini, akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Ini mencakup jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, alat yang digunakan, serta analisis data yang akan digunakan. Tujuan dari bagian ini adalah memberikan pemahaman yang jelas tentang bagaimana penelitian dilakukan dan memberikan dasar yang cukup bagi pembaca untuk menilai validitas hasil.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi, dan kemudian dibahas secara rinci.

5. BAB V PENUTUP

Bagian ini akan merangkum keseluruhan penelitian, mengulang tujuan penelitian, dan menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai refrensi dalam memperkaya kajian yang dilakukan oleh peneliti terkait judul penelitian ini ialah sebagai berikut:

NAMA PENELITI	METODE	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Khairunnisa Emilia (2021)	Metode Deskriptif Kualitatif	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar secara umum sudah berjalan baik, masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti fasilitas kantor serta penggunaan alat bantu pelayanan.
Maya Shella Andhiny (2017)	Metode Deskriptif Kualitatif	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (Ppsa) Pt. Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Panjang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi atau faktor pendukung kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Kota Bandar Lampung antara lain sumber daya manusia, pelayanan melalui sistem, sarana dan

				prasarana berorientasi pelanggan, dan program kegiatan dengan mengikutsertakan pelanggan. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan pada PPSA yaitu disebabkan oleh faktor internal perusahaan, meliputi sistem atau jaringan yang berasal dari penyedia jaringan itu sendiri.
Mutiara Rahma Wulandari (2023)	Metode Deskriptif Kualitatif	Manajemen Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Menanggulangi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung		Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam menanggulangi kemacetan belum berjalan optimal. Ditinjau dari indikator manajemen menurut William H Newman dalam Sagala (2005) pengorganisasian dan pengarahan sudah cukup berjalan baik, namun pada indikator perencanaan, pengumpulan sumber daya, dan pengawasan belum berjalan efektif.

2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2009:244), pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditujukan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Sementara itu menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243), mengemukakan pelayanan publik ialah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Selain pengertian diatas, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik dalam Sinambela (2006:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Herdiyansyah (2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, BUMN juga memiliki tanggungjawab sebagai pelayan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan dan ditujukan kepada masyarakat / publik untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah serta badan-badan usaha milik negara (BUMN) dan badan-badan usaha milik daerah (BUMD).

2.1.2 Hakikat Pelayanan Publik

Para penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan dan menjalankan kewajiban sebagai aparatur publik sesuai dengan tugas masing-masing dalam hal pelayanan kepada publik. Pelaksanaan pemberian layanan untuk pengguna layanan tersebut harus sejalan dengan hakikat pelayanan publik itu sendiri.

Menurut Sedarmayanti (2009:245), hakikat pelayanan publik ialah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum / publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Surjadi (2009:9), hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia penyedia layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah bentuk pemberian pelayanan terbaik yang diselenggarakan oleh aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sistem dan tata laksana dalam sebuah pelayanan harus dapat diefektifkan sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. Dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pelayanan publik, hal tersebut berkenaan dengan tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia penyedia layanan.

2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip dan standar pelayanan publik. Penyelenggaraan publik tidak hanya berkaitan dengan para penyelenggara pelayanan publik saja, namun ada beberapa faktor yang berkaitan dengan penyelenggaraan publik, yaitu prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik.

d. Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Hardyansyah (2011:25-26), penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara layanan, yaitu: negara / pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha / badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha / badan hukum yang bekerjasama dan / atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Masyarakat umum dan swasta juga dapat dikatakan sebagai penyelenggara pelayanan publik, jika melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah.

Penyelenggara pelayanan publik dalam penelitian ini merupakan penyelenggara negara yang berbentuk badan usaha atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN tersebut ialah PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang bergerak di bidang kepelabuhan. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) melaksanakan tugas pelayanan dalam perusahaan pelabuhan.

e. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut;

- i. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi
5. Keamanan.
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

f. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005:21), standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya ada beberapa standar pelayanan yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

2.1.4 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah: “Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”. (Lukman, 2010:54).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek- aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:110), menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang

saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Parasuraman, (2014) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011:8).

2.2 Kerangka Pikir

Kerangka Pemikiran Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah/pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Menurut Staton dalam Alma (2005) kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan ataupun kebijakan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh masyarakat ataupun kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas layanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pada masyarakat, darihal ini maka setiap orang harus memiliki standar kinerja yang baik pada saat melayani masyarakat.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Creswell dalam Herdiansyah (2010:8), penelitian kualitatif adalah suatu proses peneliitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis.

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi alamiah (natural setting). Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti dikarenakan, pertama kita memilih pendekatan kualitatif karena pertanyaan penelitian yang kita ajukan. Dalam penelitian kualitatif pertanyaan penelitian seringkali dimulai dengan kata how dan what.

Kata-kata tersebut mengarah pada suatu alur berfikir “apa” yang terjadi dan bagaimana yang terjadi alur berfikir tersebut tentu saja menginginkan informasi yang berkaitan dengan alasan dan penjabarannya dari suatu fenomena yang terjadi sehingga mendorong peneliti untuk mencari tau secara mendalam dari fenomena tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa, penelitian kualitatif berusaha melihat, mengetahui, serta menggambarkan fenomena tertentu terhadap masyarakat berdasarkan apa adanya, sesuai dengan kenyataan apa yang terjadi. Kaitan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitaif untuk menjelaskan dan menggambarkan mengenai fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di pusat pelayanan

3.2 Fokus Penelitian

Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting, selain membatasi studi, melalui bimbingan dan arahan fokus pula seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan dan data mana pula, yang walaupun menarik karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Menurut Moleong (2007:97), fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Maka dalam penelitian ini, peneliti memilih fokus penelitian berdasarkan penilaian kualitas pelayanan dari perspektif penyedia jasa, yaitu:

1. Faktor Pendukung

a. Sumber Daya Manusia

1. Memberikan Kesempatan Belajar dan Berkembang Kepada Para Pegawai Secara Berkelanjutan
 2. Menciptakan Komunikasi Internal yang Harmonis dan Menyenangkan
- b. Pelayanan Melalui Sistem
- c. Sarana dan Prasarana Berorientasi Pelanggan
- d. Program Kegiatan Dengan Mengikutsertakan Pelanggan
- e. Struktur/Organisasi

2. Faktor Penghambat

a. Faktor Internal

b. Faktor Eksternal

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2007:127), lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan.

Selain itu perlu pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian seperti, keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, serta tenaga. Berdasarkan hal tersebut dengan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian dan unit analisis dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (purposive) yang akan dilakukan pada kantor Lembaga kemasyarakatan Kota Bandar Lampung, tepatnya di Kominfo.

3.4 Jenis dan Sumber Penelitian

a. Jenis Data

Data merupakan berbagai informasi yang dikumpulkan untuk

mendukung sebuah penelitian. Sebuah data harus diolah kembali untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari peninjauan langsung di lapangan pada objek penelitian, data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkompeten yang akan di proses untuk tujuan penelitian.

b) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lain yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi pustaka yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam (sugiyono, 2016 :101) Teknik pengumpulan data merupakan

langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

- Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan

mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang terkait dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Menurut Hasan (1963) dalam sunyanto (2013:36), wawancara dapat diartikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam suatu situasi saling berhadapan. Yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya. Oleh karena itu, peneliti menyusun pedoman wawancara sesuai dengan konsep atau variabel yang ada dalam teori yang digunakan dalam membahas permasalahan penelitian.

3.6 Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar” (patton, 2002:97). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu yang menuraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, kemudian data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan penelitian dan kemudian dapat menarik kesimpulan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh peneliti. Menurut Moleong (2007:327) untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria :

a. Teknik Memeriksa Kredibilitas Data (Derajat Kepercayaan):

Dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat

kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

b. Teknik Memeriksa Keteralihan Data

Teknik ini dilakukan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui triangulasi data (terlampir) serta disajikan dalam hasil pembahasan

c. Teknik Memeriksa Kebergantungan

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

IV. Hasil dan Pembahasan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam S.Tangkilisan, 2005:209). Dari pengertian ini, kualitas mengandung unsur-unsur yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam prakteknya menunjukkan perkembangan. Pada awalnya, kualitas pelayanan lebih banyak ditentukan oleh pemerintah. Hal itu disadari oleh pandangan bahwa masyarakat pada dasarnya tidak mampu mengatur kehidupannya secara mandiri, mereka memerlukan campur tangan pemerintah (Rasyid, 1997 : 8) Namun seiring dengan perubahan sosial masyarakat, konsep kualitas pelayanan mengalami perubahan atau pergeseran makna. Tuntutan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang makin berkembang telah mengubah definisi dan orientasi kualitas.

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gaebler (dalam Pasolong, 2007:133) antara lain memiliki ciri- ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan. Sementara Sinambela (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan cepat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat.
- (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kendala Utama Kualitas Pelayanan

Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (baca pasal 20-21 undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009).

V. Kesimpulan dan Saran

Aparatur pemerintah daerah sangat dituntut bukan saja siap secara profesional tetapi juga siap secara akademik dan moral. Tanpa daya dukung ini, pembangunan apapun termasuk pelayanan publik dan siapapun pelaksananya tetap tidak memiliki signifikansi jika dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang mendesak untuk dipenuhi. Otonomi daerah akan bermakna ketika akuntabilitas maupun akseptabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakatnya terjawab dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang berkualitas di daerahnya. Sebab itu,

pertanggungjawaban baik moral responsibility maupun sosial responsibility, maka pelaksanaan otonomi daerah tetap harus ada pengendali baik dari pemerintah pusat maupun oleh masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Pemerintah daerah juga dituntut untuk membenahi infrastrukturnya yang berkenaan dengan pelaksanaan teknis, prosedur, sistem dan mekanisme kerja antara perangkat pemerintah daerah dengan pemerintah dibawahnya yakni kecamatan, kelurahan atau desa.

Semangat reformasi dan otonomi daerah yang demikian dahsyat dan menyebar di seluruh segmen masyarakat saat ini, kiranya merupakan momentum yang tepat untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dikalangan para pengambil kebijakan.

SARAN

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan

- Metode pengukuran kepuasan lain yang diperkenalkan saat ini adalah metode Mystery Shopping. Metode ini adalah salah satu metode pengukuran kualitas layanan dengan cara mengirimkan seseorang untuk menjadi pelanggan/pengguna jasa, dimana orang tersebut telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dan menjalani skenario yang ditentukan. Hemat saya, apapun metode yang dipakai, kepuasan pelayanan adalah salah satu tujuan yang harus dicapai seluruh penyelenggara pelayanan. Hanya dengan begitu terbangun kepercayaan kepada pemerintah dan pelayanan publik sebagai tugas utama pemerintah terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Andhiny, M. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (Ppsa) Pt. Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Panjang.
- Bawole, D. S., Lengkong, F. D., & Kiyai, B. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Eliza, Y. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 65-75.
- Emilia, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Hadiyati, E. (2014). *Service quality and performance of public sector: Study on immigration office in Indonesia. International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Kirom, B. (2021). Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Press, 1-112.
- Lase, K. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung*]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Pramularso, E. Y., & Marginingsih, R. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RPTRA KEBON

PALA BERSERI. In Seminar Nasional Komunitas dan Kota Berkelanjutan (Vol. 2, No. 1, pp. 1-9).

Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).

Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). *Customer Satisfaction (Public Satisfaction) on Services in Administrative Village Office. APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 7(1), 17-30.

Stiatin, E. N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.

Syofian, S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pelindo Ii Cabang Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 1(1), 1-20.

Wahyuni, M. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(2).

Wulandari, M. R. (2023). Manajemen Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Menanggulangi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung.

