**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN INFRASTRUKTUR JALAN RUSAK DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Tugas Metode Penelitian Administrasi Negara**

Oleh

**Hani Anggia Putri**

**2416041096**



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**

**Bandarlampung**

**2025**

**ABSTRAK**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN INFRASTRUKTUR JALAN RUSAK DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Hani Anggia Putri**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan jalan rusak di Kota Bandar Lampung. Infrastruktur jalan memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, aktivitas ekonomi, dan pelayanan pemerintahan. Namun, kondisi jalan yang mengalami kerusakan kerap menimbulkan keluhan dan dipandang sebagai cerminan kinerja pemerintah daerah.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan penelitian direncanakan berasal dari masyarakat yang terdampak langsung oleh kerusakan jalan. Analisis data akan dilakukan menggunakan model Miles & Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana masyarakat memandang pelayanan publik pemerintah daerah dalam menangani infrastruktur jalan rusak, sekaligus memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

Kata kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik, Jalan Rusak, Administrasi Publik.

***ABSTRACT***

***PUBLIC PERCEPTIONS OF PUBLIC SERVICES IN HANDLING DAMAGED ROAD INFRASTRUCTURE IN BANDAR LAMPUNG CITY***

***By***

***HANI ANGGIA PUTRI***

*This study aims to describe public perceptions of public services in handling damaged road infrastructure in Bandar Lampung City. Road infrastructure plays a vital role in supporting community mobility, economic activities, and government services. However, the existence of damaged roads often generates complaints and is viewed as a reflection of local government performance.*

*The research employs a qualitative descriptive method, with data collection techniques including interviews, field observations, and documentation. Research informants are planned to be selected from community members who are directly affected by road damage. Data analysis will be carried out using the Miles & Huberman interactive model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing.*

*This research is expected to provide an overview of how the community perceives public services in addressing damaged road infrastructure, as well as to offer recommendations for improving the quality of public services in Bandar Lampung City.*

*Keywords: Public Perception, Public Service, Damaged Roads, Public Administration.*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dalam Penanganan Infrastruktur Jalan Rusak di Kota Bandar Lampung”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Selasa, 2 September 2025

Hani Anggia Putri

# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR iii](#_Toc207631059)

[DAFTAR ISI iv](#_Toc207631060)

[BAB I 1](#_Toc207631061)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc207631062)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc207631063)

[1.2 Rumusan Masalah 6](#_Toc207631064)

[1.3 Tujuan 6](#_Toc207631065)

[1.4 Kerangka Pemikiran 6](#_Toc207631066)

[1.5 Hipotesis 11](#_Toc207631067)

[DAFTAR PUSTAKA 12](#_Toc207631068)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Infrastruktur jalan memiliki peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas sosial maupun ekonomi masyarakat di wilayah perkotaan. Keberadaan jalan yang berkualitas tidak hanya sekadar mempermudah arus transportasi, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap tingkat mobilitas penduduk, kelancaran distribusi barang dan jasa, serta keterjangkauan masyarakat terhadap berbagai fasilitas publik yang tersedia, seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan pusat perdagangan. Dengan demikian, kondisi jalan yang layak dan memadai dapat dipandang sebagai prasyarat utama bagi terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan sekaligus peningkatan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh. Tanpa dukungan infrastruktur jalan yang baik, upaya pembangunan ekonomi dan sosial di perkotaan akan mengalami hambatan yang signifikan (Makmur, 2022). Sebaliknya, apabila kondisi jalan mengalami kerusakan, hal tersebut dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kerusakan jalan tidak hanya meningkatkan potensi terjadinya kecelakaan lalu lintas dan memperparah tingkat kemacetan, tetapi juga berpengaruh pada tingginya risiko kerusakan kendaraan yang melintas di atasnya. Lebih jauh, kondisi jalan yang buruk dapat menjadi penghambat bagi aktivitas ekonomi, karena waktu tempuh perjalanan menjadi lebih lama, biaya transportasi meningkat, serta efisiensi dalam rantai distribusi barang dan jasa menurun. Situasi ini pada akhirnya berdampak pada penurunan produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Oleh sebab itu, upaya pemeliharaan maupun perbaikan jalan yang rusak merupakan tanggung jawab penting yang harus dipikul oleh pemerintah, mengingat pemerintah memiliki peran utama sebagai penyelenggara sekaligus penyedia layanan publik bagi seluruh masyarakat (Mustanir, 2022)

Penanganan terhadap infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan merupakan persoalan penting yang menuntut perhatian serius dari pemerintah daerah, terutama di kota-kota yang sedang berkembang pesat seperti Kota Bandar Lampung. Dalam beberapa tahun terakhir, tingginya intensitas curah hujan menjadi salah satu faktor yang mempercepat kerusakan jalan di berbagai wilayah, sehingga memperparah kondisi infrastruktur yang sudah ada (Sari, 2025). Apabila pemerintah daerah tidak mampu merespons permasalahan ini secara cepat, tepat, dan efektif, maka hal tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Padahal, masyarakat sebagai pengguna jalan memiliki hak dasar untuk memperoleh pelayanan publik yang memadai dan berkualitas, termasuk di dalamnya hak untuk menikmati kondisi jalan yang layak dan terpelihara.

Kualitas pelayanan publik dalam konteks penanganan kerusakan jalan dapat ditinjau dari berbagai indikator. Kecepatan pemerintah dalam merespons laporan kerusakan jalan menjadi salah satu ukuran penting, di samping kualitas hasil perbaikan yang dilakukan agar benar-benar mampu memberikan manfaat jangka panjang. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan anggaran pemeliharaan jalan juga menjadi aspek krusial yang akan memengaruhi persepsi masyarakat, begitu pula dengan keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan maupun pengawasan terhadap proses perbaikan. Apabila seluruh aspek tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka pelayanan publik yang diberikan akan lebih optimal, sehingga tidak hanya memperbaiki kondisi fisik infrastruktur, tetapi juga mewujudkan lingkungan perkotaan yang lebih sehat, tertib, dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai dan mengevaluasi kinerja pemerintah daerah. Persepsi tersebut pada dasarnya merefleksikan tingkat kepuasan, harapan, serta penilaian masyarakat terhadap sejauh mana pemerintah mampu menyediakan infrastruktur jalan yang memadai dan layak digunakan. Berbagai faktor dapat membentuk persepsi masyarakat ini, mulai dari pengalaman langsung ketika menggunakan jalan, informasi yang diperoleh melalui media massa atau media sosial, hingga interaksi masyarakat dengan aparatur pemerintah yang berwenang dalam menangani perbaikan jalan.

Persepsi yang positif dari masyarakat terhadap pelayanan publik akan berimplikasi pada meningkatnya legitimasi pemerintah di mata publik, sekaligus memperkuat dukungan masyarakat terhadap program-program pembangunan yang dijalankan. Sebaliknya, apabila persepsi yang terbentuk negatif, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, melahirkan kritik tajam, bahkan memicu aksi protes terhadap pemerintah. Kondisi ini tentu berpotensi menghambat kinerja birokrasi, terutama ketika akuntabilitas pelayanan publik tidak dijalankan dengan baik, misalnya karena pemerintah kurang cermat dalam mengidentifikasi akar permasalahan atau tidak memiliki mekanisme pertanggungjawaban yang transparan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk senantiasa mampu memenuhi harapan-harapan ideal masyarakat melalui pelayanan publik yang responsif, transparan, serta berorientasi pada kepentingan umum.

Etika sumber daya manusia aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor penting yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Selama ini, pelayanan publik kerap dinilai belum mampu memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat, dan salah satu penyebabnya adalah adanya persoalan etika pada administrator pelayanan. Permasalahan tersebut tercermin dari berbagai sikap aparatur, seperti kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, enggan mendengarkan aspirasi, saran, maupun keluhan yang disampaikan, serta masih adanya praktik pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, perilaku diskriminatif dan sikap kurang ramah dalam memberikan layanan turut memperburuk citra pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa etika aparatur menjadi kunci fundamental yang harus diperhatikan apabila pemerintah ingin menghadirkan pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Budiman et al., 2022).

Lemahnya komitmen moral serta rendahnya profesionalisme birokrasi pemerintah merupakan salah satu persoalan krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Situasi ini seringkali memicu timbulnya berbagai keluhan dari masyarakat, sehingga isu pelayanan publik berkembang menjadi permasalahan yang bersifat umum dan berulang dalam praktik pemerintahan sehari-hari (Winengan, 2021). Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Akibatnya, sebagian masyarakat memilih menempuh jalan pintas untuk memperoleh pelayanan dengan cara-cara instan yang justru berpotensi menyalahi aturan. Situasi ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah, baik melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi, penanaman nilai integritas, maupun dukungan nyata dari pimpinan serta keterlibatan seluruh personel pengawas. Selain itu, diperlukan pula mekanisme pengawasan yang efektif dan sesuai prosedur agar tanggung jawab profesional Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dapat terjamin. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berfungsi sebagai pijakan normatif bagi aparatur, sebab pada hakikatnya birokrat memiliki kedudukan sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji secara mendalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam konteks penanganan infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan di Kota Bandar Lampung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang konstruktif bagi pemerintah daerah, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memenuhi ekspektasi masyarakat terkait tersedianya infrastruktur jalan yang layak dan memadai. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga pemerintah daerah dapat merumuskan kebijakan, strategi, dan langkah-langkah operasional yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan pada sektor publik menjadi salah satu fokus utama dalam kajian pemerintahan dan studi administrasi publik. Hal ini semakin relevan mengingat peran dan fungsi negara terus berkembang dalam masyarakat modern, sehingga pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban birokrasi semata, tetapi juga menjadi indikator kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Hutagalung, 2021).

Implementasi otonomi daerah telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap penyelenggaraan mekanisme pelayanan publik, karena menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitasnya dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, tepat, dan akuntabel. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa maupun daerah sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Apabila pelayanan publik dijalankan dengan baik, transparan, dan profesional, maka pemerintah daerah akan mampu memenuhi harapan masyarakat serta memastikan bahwa hak-hak publik terpenuhi secara optimal. Sebaliknya, pelayanan yang kurang efektif atau tidak akuntabel akan menghambat kinerja pemerintah dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Lovа & Amaliyah, 2022).

Optimalisasi pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan desa yang profesional, efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan publik juga harus dijalankan secara terbuka, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah dan memahami setiap proses yang berlangsung. Tanggung jawab pemerintah desa menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan publik dilaksanakan sesuai standar, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mencerminkan akuntabilitas dan integritas birokrasi. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas layanan yang diterima masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah daerah dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak?
3. Bagaimana implikasi persepsi masyarakat tersebut terhadap kepercayaan dan legitimasi pemerintah daerah?

## 1.3 Tujuan

1. Mendeskripsikan persepsi masyarakat mengenai pelayanan publik pemerintah daerah dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik terkait pemeliharaan dan perbaikan jalan rusak.
3. Memahami implikasi persepsi masyarakat terhadap tingkat kepercayaan dan sikap masyarakat terhadap pemerintah daerah.

## 1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berlandaskan pada pemahaman yang komprehensif mengenai pelayanan publik, keberadaan infrastruktur jalan, serta bagaimana persepsi masyarakat terbentuk atas keduanya. Ketiga aspek ini kemudian dipadukan untuk menganalisis secara lebih mendalam bagaimana warga Kota Bandar Lampung memberikan penilaian terhadap langkah-langkah yang dilakukan pemerintah dalam menangani kerusakan jalan yang terjadi di wilayah mereka. Pelayanan publik diposisikan sebagai konsep inti, karena mencakup segala bentuk penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan dasar sekaligus meningkatkan taraf kesejahteraan hidup.

Infrastruktur jalan dalam hal ini dipandang sebagai salah satu komponen vital dari pelayanan publik yang keberadaannya sangat menentukan kelancaran berbagai aktivitas masyarakat, baik di bidang ekonomi, sosial, maupun budaya. Jalan yang berada dalam kondisi baik akan memudahkan mobilitas penduduk, mempercepat proses distribusi barang dan jasa, serta membuka akses yang lebih luas terhadap fasilitas-fasilitas penting seperti lembaga pendidikan, layanan kesehatan, maupun pusat kegiatan ekonomi dan perdagangan. Sebaliknya, apabila infrastruktur jalan mengalami kerusakan, hal tersebut dapat memunculkan dampak negatif yang cukup serius. Tidak hanya meningkatkan potensi terjadinya kecelakaan lalu lintas, kerusakan jalan juga berkontribusi terhadap munculnya kemacetan, kerugian materiil akibat rusaknya kendaraan, hingga menurunnya kualitas hidup masyarakat secara umum.

Dengan demikian, penanganan infrastruktur jalan yang rusak bukan sekadar kebutuhan teknis semata, melainkan merupakan bagian dari tanggung jawab esensial pemerintah dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan publik. Tanggung jawab ini menuntut adanya upaya yang terencana, berkesinambungan, dan dapat dipertanggungjawabkan agar pelayanan publik benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.Persepsi masyarakat, sebagai fokus utama dalam penelitian ini, merupakan pandangan, keyakinan, dan penilaian individu atau kelompok terhadap suatu objek, peristiwa, atau kebijakan. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman pribadi, informasi yang diterima, nilai-nilai sosial, dan latar belakang budaya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam persepsi masyarakat melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini juga mempertimbangkan teori-teori yang relevan dalam studi pelayanan publik dan perilaku masyarakat. Salah satu teori yang relevan adalah teori daya tanggap klien, yang menekankan bahwa birokrat seharusnya lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat yang mereka layani. Keterlibatan publik menjadi esensial karena masyarakat dipandang sebagai pihak dalam pelayanan, yang sesuai dengan konsep pelayanan publik baru. Pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program penanganan infrastruktur jalan rusak, sehingga pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik juga menjadi perhatian utama, yang mana pemerintah harus bertanggung jawab atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, akuntabilitas tidak hanya berfokus pada pertanggungjawaban finansial, tetapi juga pada efektivitas program, kualitas layanan, dan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini juga menggunakan konsep etika pelayanan publik yang menekankan pentingnya nilai moral serta profesionalisme dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Aparatur pemerintah dituntut untuk menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan integritas dalam menjalankan tugasnya. Penerapan etika dianggap penting karena etika yang baik mampu mendorong peningkatan kualitas serta optimalisasi pelayanan publik (Budiman et al., 2022).

Dalam penanganan infrastruktur jalan yang rusak, aparatur pemerintah dituntut untuk mampu bertindak secara adil, jujur, dan profesional. Hal ini mencakup penetapan prioritas perbaikan jalan yang harus dilakukan secara objektif sesuai tingkat urgensi, pengawasan yang ketat terhadap kualitas hasil pekerjaan agar sesuai standar, serta keseriusan dalam menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan masyarakat. Dengan sikap tersebut, pelayanan publik dapat berjalan lebih transparan dan mencerminkan tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara layanan yang berpihak pada kepentingan masyarakat luas.

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek yang sangat krusial, sebab pelayanan di sektor publik menempati posisi utama dalam kajian pemerintahan maupun dalam administrasi publik (Hutagalung, 2021). Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya terbatas pada lembaga pemerintah di tingkat pusat, tetapi juga mencakup instansi pemerintah daerah, serta badan usaha milik negara (BUMN) dan badan usaha milik daerah (BUMD). Bentuk pelayanan tersebut dapat berupa penyediaan barang publik maupun jasa publik, yang semuanya ditujukan agar sejalan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah instrumen nyata pemerintah dalam menjalankan fungsi utamanya sebagai pelayan masyarakat, yakni memberikan akses terhadap berbagai layanan yang menunjang kesejahteraan hidup.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang sangat menentukan sejauh mana masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan yang diberikan pemerintah. Untuk menilai kualitas ini, terdapat beberapa dimensi yang kerap dijadikan tolok ukur, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles). Dimensi-dimensi tersebut berfungsi sebagai indikator yang menggambarkan mutu pelayanan secara lebih menyeluruh, baik dari sisi proses pelaksanaan maupun hasil yang dicapai.

Kehandalan mengacu pada kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat mengandalkan kualitas layanan tersebut. Daya tanggap menekankan sejauh mana aparatur mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan sesuai konteks. Jaminan berkaitan dengan rasa aman dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, sedangkan empati menunjukkan tingkat perhatian, kepedulian, dan pengertian pemerintah terhadap kondisi serta kebutuhan nyata masyarakat. Bukti fisik, di sisi lain, mencakup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan layanan publik.

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikembangkan, penelitian ini menitikberatkan pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam konteks penanganan infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan di Kota Bandar Lampung. Kajian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sejauh mana kualitas pelayanan publik, beserta berbagai dimensinya—seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—dapat membentuk pandangan, penilaian, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menggambarkan bagaimana pemerintah menjalankan tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan publik dan sejauh mana masyarakat merasakan manfaat nyata dari upaya perbaikan serta pemeliharaan infrastruktur jalan.

Dengan demikian, kerangka pemikiran yang telah disusun dalam penelitian ini menjadi pijakan teoritis sekaligus konseptual yang kuat untuk memahami serta menganalisis bagaimana persepsi masyarakat terbentuk terhadap pelayanan publik, khususnya dalam kaitannya dengan penanganan infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan. Landasan ini tidak hanya memberikan arah bagi penelitian, tetapi juga berfungsi sebagai acuan untuk menghubungkan konsep pelayanan publik, kualitas infrastruktur, peran aparatur pemerintah, serta pandangan masyarakat dalam satu kerangka analisis yang utuh. Melalui kerangka pemikiran tersebut, diharapkan penelitian mampu menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

## 1.5 Hipotesis

1. **Hipotesis Utama**

Pandangan masyarakat Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan pemerintah, terutama yang berkaitan dengan aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta kondisi fisik hasil pelayanan.

1. **Hipotesis Turunan**
2. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam menangani kerusakan jalan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan mereka secara cepat dan tepat.
3. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pengalaman langsung yang dirasakan, informasi yang diterima, serta sejauh mana mereka dilibatkan dalam proses penanganan jalan rusak.
4. Akuntabilitas dan integritas aparatur pemerintah menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.
5. Partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi penanganan jalan rusak berpotensi meningkatkan rasa percaya sekaligus memperkuat persepsi positif terhadap kinerja pemerintah.

# DAFTAR PUSTAKA

Budiman, B., Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, *19*(1), 64. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>

Hutagalung, G. S. (2021). PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP). *Jurnal JURISTIC*, *2*(1), 99. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>

Lovа, E. F., & Amaliyah, A. R. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com Indonesian Community Journal*, *2*(2), 168. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>

Makmur, R. F. (2022). Analysis of the Quality of Public Services in a Cleanliness, Security and Health Strengthening Program in Jakarta Province. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10963>

Mustanir, A. (2022). Pelayanan publik. CV Penerbit Qiara Media.

Sari, S. N., Pratama, B. G., & Ircham. (2024). Artificial neural network: Identifikasi prioritas penanganan pemeliharaan jalan kabupaten. CV. Adanu Abimata. ISBN 978-623-162-698-1.

Winengan, D. (2021). Pelayanan publik: Media interaksi pemerintah dan masyarakat. Sanabil.