**Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung**

**Oleh**

**TRI PRASETYO**

**2416041127**

****

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Lampung**

**Bandar Lampung**

**2025**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Pada dasarnya negara hadir untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya, salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Dwiyanto (2018), kualitas pelayanan publik sangat penting karena dari sanalah masyarakat menilai apakah pemerintah berhasil atau tidak. Mereka melihat apakah layanan yang diberikan benar-benar menjawab kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan kata lain, pelayanan publik bukan hanya sekadar proses administratif, melainkan juga sarana strategis untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik seharusnya dipahami lebih dari sekadar proses administratif dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Melalui konsep New Public Service, keduanya menegaskan bahwa masyarakat tidak boleh dipandang hanya sebagai konsumen (customer), melainkan sebagai warga negara yang memiliki hak dan kepentingan yang wajib dihormati serta dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik idealnya berorientasi pada kepentingan publik secara luas, dijalankan dengan prinsip partisipatif, akuntabel, dan responsif, sehingga manfaatnya tidak hanya dirasakan individu, tetapi juga keluarga dan komunitas secara kolektif.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik sering dianggap sebagai “cermin” birokrasi yang langsung dirasakan masyarakat. Shoimuna (2024) menegaskan bahwa reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Keberhasilan reformasi tersebut dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan mampu dikelola dengan prinsip efisiensi, efektivitas, dan responsivitas. Artinya, pelayanan publik bukan hanya sekadar kewajiban hukum yang harus dijalankan pemerintah, tetapi juga menjadi aspek normatif yang sangat menentukan kualitas hubungan timbal balik antara pemerintah dan warganya.

Sejalan dengan agenda reformasi tersebut, upaya digitalisasi pelayanan publik mulai didorong di berbagai daerah. Namun, implementasinya kerap terhambat oleh keterbatasan infrastruktur, literasi digital aparatur, serta resistensi budaya kerja yang masih konvensional. Seperti dicatat Gaus, Sultan, dan Basri (2017), pola birokrasi yang hierarkis dan paternalistik membuat adopsi inovasi berjalan lambat dan cenderung formalistis. Konteks ini relevan bagi unit pelayanan di tingkat kecamatan termasuk Sukarame di mana sebagian prosedur masih mengandalkan tatap muka sehingga potensi percepatan layanan berbasis TIK belum optimal.

Selain itu, pelayanan publik yang baik memiliki dampak multidimensional. Secara sosial, pelayanan yang adil dan transparan dapat memperkuat kohesi sosial serta menumbuhkan rasa keadilan di tengah masyarakat. Secara ekonomi, pelayanan yang cepat dan efektif akan memperlancar aktivitas masyarakat, mendorong iklim investasi, serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

Di Indonesia, pentingnya pelayanan publik ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aturan ini menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga berkualitas, transparan, dan akuntabel. Kehadiran regulasi tersebut menjadi landasan hukum bagi setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memiliki standar pelayanan yang jelas. Dengan standar inilah masyarakat memperoleh kepastian hukum atas hak-hak mereka dalam mengakses layanan, sekaligus memiliki ukuran yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana kinerja aparatur pemerintah sudah memenuhi harapan. Sejalan dengan landasan hukum tersebut, Sinambela (2014) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus dijalankan secara efektif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan kata lain, standar normatif bukan hanya menuntut pemenuhan prosedur, melainkan kualitas hasil dan pengalaman layanan yang dirasakan warga.

Namun demikian, kesenjangan antara standar normatif dan praktik masih sering dijumpai. Berbagai keluhan masyarakat mulai dari keterlambatan, sikap layanan yang kurang responsif, hingga minimnya transparansi menunjukkan bahwa pengalaman warga belum konsisten dengan harapan yang dibentuk oleh regulasi. Dalam kerangka SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), kualitas layanan dinilai dari kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Ketika gap ini melebar, kepercayaan publik tergerus, sebagaimana tercermin pada temuan Ombudsman RI dan variasi capaian IKM BPS di sejumlah sektor layanan.

Dengan mempertimbangkan dinamika tersebut, evaluasi pelayanan publik pada level kecamatan menjadi krusial bukan hanya untuk memetakan mutu layanan, tetapi juga merumuskan solusi yang sesuai dengan karakteristik lokal. Setiap wilayah memiliki komposisi demografis, kapasitas aparatur, serta sumber daya yang berbeda; karena itu, temuan di tingkat kecamatan seperti di Sukarame dapat memberikan masukan yang lebih presisi bagi pemerintah kota. Evaluasi berbasis bukti ini sejalan dengan prinsip good governance yang responsif, partisipatif, dan akuntabel, serta menjadi landasan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang benar-benar dirasakan masyarakat.

Di Indonesia, landasan hukum pelayanan publik diatur secara tegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Setiap warga negara dijamin haknya untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah dijangkau, serta diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Regulasi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar urusan administratif pemerintahan, melainkan juga sarana penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga dan mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dalam kajian administrasi publik, kualitas pelayanan kerap dijadikan tolok ukur keberhasilan birokrasi. Secara umum, kualitas pelayanan publik dipahami sebagai sejauh mana layanan yang diberikan penyelenggara mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui perbandingan antara harapan (expectation) dengan persepsi (perception) pengguna layanan. Jika persepsi masyarakat sama atau lebih tinggi dari harapan, maka pelayanan dianggap berkualitas baik. Sebaliknya, bila persepsi lebih rendah daripada harapan, pelayanan dinilai kurang memuaskan.

Salah satu kerangka yang paling banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini membagi kualitas layanan ke dalam lima dimensi utama.

1. Tangibles (bukti fisik), yang meliputi fasilitas, peralatan, sarana prasarana, hingga penampilan pegawai sebagai cerminan mutu pelayanan.
2. Reliability (keandalan), yakni kemampuan instansi memberikan layanan yang sesuai janji, akurat, dan konsisten.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat serta memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.
4. Assurance (jaminan), yang mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat.
5. Empathy (empati), yaitu kepedulian, perhatian personal, serta kemampuan memahami kebutuhan maupun keluhan masyarakat.

Kelima dimensi dalam model SERVQUAL ini telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian terkait kualitas pelayanan publik, baik di sektor kesehatan, pendidikan, kependudukan, maupun layanan administrasi. Model tersebut membantu peneliti dan praktisi melihat kualitas layanan secara lebih komprehensif, tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari sisi pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di Indonesia, pemerintah juga telah mengembangkan alat ukur resmi untuk menilai pelayanan publik, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan publik memenuhi harapan masyarakat melalui survei kepuasan dengan indikator-indikator tertentu, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, serta kompetensi, perilaku, dan kecepatan petugas. IKM menjadi instrumen penting bagi instansi pemerintah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan serta sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan. Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat memiliki keterkaitan yang sangat erat serta saling memengaruhi. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2018), ketika pelayanan diberikan dengan baik, masyarakat cenderung merasa puas, menumbuhkan rasa percaya kepada pemerintah, dan pada akhirnya memperkuat legitimasi birokrasi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, yang muncul justru keluhan, ketidakpuasan, bahkan penurunan kepercayaan serta partisipasi publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, mengkaji kepuasan masyarakat menjadi langkah penting untuk memberikan masukan dan umpan balik dalam upaya memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia sampai sekarang masih jadi perhatian penting dalam pembangunan negara. Secara umum, pelayanan publik masih menghadapi banyak tantangan, baik dari sisi aturan, budaya birokrasi, maupun masalah teknis di lapangan. Sejak reformasi birokrasi digulirkan pada tahun 1999, pemerintah memang sudah berusaha memperbaiki kualitas layanan agar lebih transparan, akuntabel, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Meski begitu, berbagai survei dan laporan resmi masih menunjukkan bahwa masalah dalam pelayanan publik belum sepenuhnya bisa diatasi.

Salah satu masalah yang sering ditemui adalah birokrasi yang kaku dan berbelit-belit. Proses yang terlalu panjang dan penuh prosedur sering membuat masyarakat merasa terbebani, misalnya karena harus menunggu lama atau mengikuti aturan yang kurang fleksibel. Selain itu, masih banyak aparatur yang kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Keluhan soal keterlambatan pelayanan, prosedur yang tidak jelas, hingga sikap aparat yang terkesan kurang ramah masih sering muncul. Hal ini tidak lepas dari budaya birokrasi yang masih bersifat paternalistik, yaitu cenderung top-down, lebih menekankan pada aturan formal daripada kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan. Gaus, Sultan, dan Basri (2017) menegaskan bahwa meskipun berbagai upaya reformasi birokrasi telah dilakukan sejak akhir 1990-an, praktik birokrasi Indonesia tetap bercorak hierarkis, formalistis, dan paternalistik sehingga sulit beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

Memasuki era digital, pelayanan publik juga dituntut untuk berubah. Sekarang banyak layanan pemerintah yang mulai menggunakan sistem daring atau aplikasi berbasis teknologi. Namun kenyataanya, tidak semua daerah bisa mengikuti perubahan ini. Masih ada kendala berupa keterbatasan infrastruktur, akses internet yang belum merata, dan aparatur yang belum sepenuhnya siap karena literasi digital yang rendah. Akibatnya, transformasi digital di sektor pelayanan publik berjalan lambat, terutama di daerah-daerah yang fasilitasnya belum memadai.

Data nasional juga menunjukkan gambaran yang serupa. Laporan Ombudsman RI masih mencatat tingginya keluhan masyarakat, terutama soal penundaan layanan, prosedur yang tidak jelas, hingga adanya pungutan liar. Bahkan, laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2023 mencatat sebanyak 26.461 aduan publik, dengan 40,38% di antaranya terbukti maladministrasi, terutama terkait penundaan layanan, penyimpangan prosedur, dan tidak diberikannya layanan sama sekali. Data ini menegaskan bahwa meskipun sudah ada perbaikan regulasi, masalah maladministrasi masih cukup serius di lapangan. Sementara itu, survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Badan Pusat Statistik (BPS) memang memperlihatkan adanya peningkatan di beberapa sektor, seperti pelayanan kependudukan dan perizinan usaha. Namun, di sektor lain seperti kesehatan dan pendidikan, masih banyak tantangan yang harus dibenahi. Hasil survei terbaru bahkan menunjukkan nilai IKM nasional pada semester I tahun 2023 mencapai 94,70% atau setara 4,74 dari skala 5. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun masih banyak keluhan, secara umum masyarakat tetap menilai pelayanan pemerintah cukup baik. Namun, capaian ini belum merata di seluruh sektor maupun wilayah.

Secara keseluruhan, kondisi pelayanan publik di Indonesia bisa dibilang kontradiktif. Di satu sisi, regulasi dan program reformasi sudah berjalan dengan cukup progresif, tapi di sisi lain, praktik di lapangan masih penuh kendala. Karena itu, evaluasi secara berkelanjutan dan penguatan kapasitas aparatur sangat diperlukan agar pelayanan publik benar-benar bisa memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan pada pemerintah.

Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota Provinsi Lampung merupakan pusat pemerintahan sekaligus pusat aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial. Sebagai kota besar yang menjadi pintu gerbang Pulau Sumatera, kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung mencakup berbagai sektor, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga pelayanan perizinan usaha. Namun, sebagaimana di banyak daerah lain di Indonesia, kualitas pelayanan publik di Bandar Lampung masih menghadapi sejumlah permasalahan.

Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kota Bandar Lampung telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satunya adalah dengan mendorong pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari lintas instansi dalam satu gedung. Kehadiran MPP diharapkan mampu mengurangi birokrasi yang panjang dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan. Selain itu, pemerintah kota juga berupaya meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti layanan administrasi kependudukan online, sistem antrean digital di rumah sakit daerah, serta aplikasi layanan pengaduan masyarakat.

Survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung menunjukkan adanya tren peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam beberapa tahun terakhir. Pada Semester I Tahun 2022, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencatat bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung, yang dilaksanakan melalui Disdukcapil, memperoleh nilai 88,38 dengan kategori mutu “Sangat Baik” (A). Secara umum, survei pada tahun yang sama menempatkan rata-rata IKM Kota Bandar Lampung dalam kategori “Baik”, meskipun masih terdapat perbedaan kualitas antarjenis layanan. Pelayanan administrasi kependudukan mendapat apresiasi positif dari masyarakat, sedangkan sektor lain seperti layanan kesehatan dan perizinan usaha masih kerap menuai keluhan, terutama terkait lamanya proses serta keterbatasan sarana yang tersedia.

Meskipun telah ada perbaikan, isu-isu lokal masih menjadi tantangan. Antrian panjang di kantor pelayanan publik, rumah sakit daerah, maupun kantor Disdukcapil masih kerap dikeluhkan masyarakat. Keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu yang tidak memadai dan sarana pelayanan yang belum ramah difabel juga menjadi hambatan. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi belum optimal. Walaupun aplikasi layanan online sudah mulai diterapkan, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata serta keterbatasan infrastruktur jaringan membuat implementasi pelayanan berbasis digital belum berjalan maksimal.

Jika dibandingkan dengan beberapa kota lain, misalnya Surabaya pelayanan publik di Bandar Lampung masih relatif tertinggal. Surabaya dikenal sebagai salah satu kota dengan inovasi pelayanan publik yang maju melalui berbagai aplikasi digital dan layanan cepat berbasis teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa Bandar Lampung masih memiliki pekerjaan rumah besar untuk mengejar ketertinggalan, baik dalam hal inovasi layanan maupun dalam memperkuat kapasitas aparatur dan infrastruktur pendukung.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kota Bandar Lampung memperlihatkan adanya kemajuan, tetapi masih menghadapi persoalan klasik yang menghambat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan komitmen pemerintah kota untuk melanjutkan reformasi birokrasi, memperluas penerapan teknologi pelayanan, serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik agar dapat bersaing dengan kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Kecamatan sukarame merupakan salah satu wilayah di kota bandar lampung dengan luas sekitar 10,92 km². Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung pada tahun 2023, jumlah penduduk di kecamatan ini mencapai lebih dari 66 ribu jiwa dengan tingkat kepadatan sekitar 6.241 jiwa/km². Kondisi sosial ekonominya cukup beragam, sebagian besar warga bekerja di sektor jasa, perdagangan, dan usaha kecil menengah (UKM), sementara lainnya berprofesi sebagai pegawai negeri, karyawan swasta, maupun buruh harian. Keberagaman latar belakang ini membuat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik di kecamatan menjadi semakin kompleks dan mendesak.

Sebagai unit pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, Kecamatan Sukarame memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan administrasi. Seperti berbagai surat keterangan (misalnya surat domisili, surat usaha, pindah datang, hingga surat keterangan tidak mampu). Selain itu, kecamatan juga menangani layanan terkait bantuan sosial, koordinasi urusan pemerintahan dengan kelurahan, hingga beberapa perizinan yang menjadi kewenangan daerah.

Di tengah upaya digitalisasi pelayanan publik, Kecamatan Sukarame sebenarnya sudah mulai mencoba menerapkan sistem berbasis teknologi informasi. Namun, penerapannya masih terbatas pada jenis layanan tertentu dan sebagian besar prosedur masih dilakukan secara manual. Hal ini membuat masyarakat tetap bergantung pada pelayanan tatap muka yang memicu antrean.

Keluhan masyarakat pun masih sering terdengar, baik melalui laporan langsung maupun pemberitaan media lokal. Beberapa warga mengeluhkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, antrean yang panjang di loket, serta sikap aparatur yang kadang kurang ramah atau tidak responsif. Bahkan, laporan dari Ombudsman RI Perwakilan Lampung juga menegaskan bahwa permasalahan administrasi kependudukan, khususnya terkait KTP elektronik dan akta, masih mendominasi pengaduan masyarakat di tingkat kota maupun kecamatan, termasuk di Sukarame.

Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Sukarame masih menghadapi beberapa tantangan. Tingginya jumlah penduduk dengan kebutuhan layanan yang beragam tidak sebanding dengan kapasitas fasilitas maupun SDM yang tersedia. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Sukarame perlu dilakukan secara serius, mulai dari memperbaiki fasilitas fisik, menambah dan meningkatkan kapasitas aparatur, hingga memperluas pemanfaatan teknologi. Selain itu, aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan juga penting untuk diperkuat agar masyarakat semakin percaya pada peran pemerintah kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik di tingkat lokal.

Secara aturan, pelayanan publik di Indonesia sudah punya landasan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU ini, ditegaskan bahwa setiap pelayanan harus memenuhi standar tertentu, seperti cepat, tepat, transparan, terjangkau, serta adil untuk semua warga. Artinya, unit pelayanan publik termasuk pemerintah kecamatan dituntut untuk bisa memberi layanan yang sederhana, jelas, terbuka, efisien, dan responsif. Dari sisi teori, pelayanan publik idealnya memang berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan mengutamakan efektivitas dan akuntabilitas.

Namun, kenyataan yang terjadi masih berbeda. Antrean panjang di loket hampir menjadi hal biasa karena jumlah pegawai terbatas dan ruang pelayanan yang sempit. Beberapa jenis layanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP elektronik atau Kartu Keluarga, tidak dapat diproses langsung di kecamatan sehingga masyarakat tetap harus mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Kondisi ini sering menambah waktu tunggu dan memperpanjang prosedur yang dirasakan warga. Selain itu, tidak sedikit masyarakat yang mengeluh tentang sikap aparatur yang dinilai kurang ramah dan kurang tanggap, sehingga menimbulkan kesan bahwa birokrasi masih kaku dan top-down. Sementara itu, layanan berbasis digital yang diharapkan bisa mempercepat proses masih belum optimal, sehingga mayoritas warga tetap harus datang langsung untuk mengurus berbagai keperluan administrasi.

Kesenjangan antara standar normatif dengan kondisi nyata inilah yang akhirnya menimbulkan dampak serius. Ketika pelayanan jauh dari ekspektasi, tingkat kepuasan masyarakat akan menurun, dan hal itu otomatis berpengaruh pada menurunnya kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintah di tingkat kecamatan. Jika terus dibiarkan, situasi ini tidak hanya menghambat agenda reformasi birokrasi di level lokal, tapi juga bisa memperkuat pandangan negatif bahwa birokrasi itu lamban, tidak efisien, dan kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Melihat kondisi tersebut, penelitian mengenai evaluasi pelayanan publik di tingkat kecamatan menjadi sangat penting dilakukan. Kecamatan merupakan garda terdepan birokrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga kualitas layanan di level ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan warga sekaligus membentuk citra pemerintah daerah. Dengan meneliti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sukarame, dapat diketahui sejauh mana layanan yang ada telah sesuai dengan standar normatif serta harapan masyarakat.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame?
3. Sejauh mana pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame telah sesuai dengan standar normatif pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame.
3. Mengevaluasi kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame dengan standar normatif pelayanan publik.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, terutama dalam kajian mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memperkaya literatur tentang penerapan model SERVQUAL pada konteks pelayanan publik di Indonesia, khususnya di tingkat kecamatan.

Dari sisi akademis, penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sederhana mengenai bagaimana teori pelayanan publik dapat diaplikasikan dalam konteks nyata. Selain itu, hasil kajian ini bisa menjadi latihan analisis untuk memperdalam pemahaman mengenai konsep kepuasan masyarakat serta implementasi kebijakan pelayanan di tingkat daerah.

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan langsung bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung, khususnya Kecamatan Sukarame, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi yang dihasilkan dapat berupa penguatan kompetensi aparatur, perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, hingga pemanfaatan teknologi digital secara lebih optimal agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Badan Pusat Statistik. (2023). *Indeks kepuasan masyarakat (IKM) nasional, semester I 2023*. Badan Pusat Statistik.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.

Gaus, N., Sultan, S., & Basri, M. (2017). State bureaucracy in Indonesia and its reforms: An overview. *International Journal of Public Administration*, *40*(8), 658-669.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2023*.

Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, *64*(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing, 52*(2), 35–48.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service And Governance Journal*, *5*(1), 239-257.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.