**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**

**BAB 2**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan keterkaitan erat antara pelayanan publik dan persepsi masyarakat. Winengan (2021) menemukan bahwa tingkat responsivitas dan keterbukaan dalam pelayanan publik berimplikasi langsung terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hutagalung (2021) menekankan bahwa perbaikan mutu layanan publik yang dijalankan sesuai prinsip good governance terbukti mampu mendorong kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, Budiman dan kolega (2022) menyoroti pentingnya aspek etika dalam kinerja aparatur, yang berperan besar dalam membentuk citra positif sekaligus meningkatkan legitimasi pelayanan publik di mata masyarakat.

Dalam lingkup pelayanan infrastruktur, penelitian Sari, Pratama, dan Ircham (2024) menunjukkan bahwa penetapan prioritas pemeliharaan jalan harus mempertimbangkan tingkat kerusakan dan kebutuhan nyata masyarakat agar program yang dilaksanakan dapat berjalan efektif. Selaras dengan temuan tersebut, Makmur (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang infrastruktur sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam merespons aduan atau keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Tabel berikut menyajikan ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan kajian ini:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peneliti** | **Tahun** | **Judul** | **Temuan Utama** | **Relevansi dengan Penelitian Ini** |
| Winengan | 2021 | *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah dan Masyarakat* | Pelayanan publik yang dilakukan secara responsif dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah | Memberi dasar teoritis mengenai pentingnya responsivitas dan transparansi dalam membentuk persepsi masyarakat |
| Hutagalung | 2021 | *Peningkatan Mutu Pelayanan Publik* | Mutu pelayanan publik yang berbasis good governance berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat | Relevan dalam menilai keterkaitan kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat |
| Budiman et al. | 2022 | *Penerapan Etika Pelayanan Publik* | Etika dan profesionalisme aparatur berpengaruh signifikan terhadap citra positif pelayanan publik | Menjadi rujukan untuk melihat peran empati dan jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan |
| Sari, Pratama & Ircham | 2024 | *Identifikasi Prioritas Penanganan Jalan Kabupaten* | Penentuan prioritas pemeliharaan jalan harus memperhatikan tingkat kerusakan dan kebutuhan riil masyarakat | Kontekstual dengan penelitian ini karena fokus pada infrastruktur jalan |
| Makmur | 2022 | *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Jakarta* | Kecepatan dan ketepatan pemerintah dalam menangani aduan publik menjadi indikator utama kualitas pelayanan | Menegaskan pentingnya daya tanggap pemerintah dalam pengelolaan layanan infrastruktur |

**2.2 Teori dan Konsep**

A. *Middle Theory*: Teori Kualitas Pelayanan *(SERVQUAL)*

Konsep kualitas pelayanan atau *Service Quality* diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini banyak dimanfaatkan dalam berbagai penelitian, baik pada sektor privat maupun sektor publik, karena menyediakan seperangkat indikator yang terukur dan sistematis. Dalam teori ini, mutu pelayanan dinilai melalui lima dimensi pokok yang menjadi acuan utama dalam mengukur kepuasan penerima layanan:

1. Bukti fisik *(tangibles)* adalah segala sesuatu yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat saat menerima pelayanan. Unsur ini meliputi kondisi fasilitas yang tersedia, kelengkapan peralatan yang digunakan, serta kerapian dan penampilan petugas yang melayani. Faktor-faktor tersebut menjadi kesan awal yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Setiono & Hidayat, 2022).
2. Keandalan *(reliability)* mencerminkan kapasitas suatu organisasi dalam menyediakan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Unsur ini menekankan pada kemampuan pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi janji dan standar yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat mempercayai kualitas layanan yang diberikan (Novia et al., 2020).
3. Daya tanggap *(responsiveness)* menunjukkan kesigapan penyelenggara layanan dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Dimensi ini menekankan pada kecepatan, ketepatan, dan kesediaan aparatur untuk memberikan bantuan serta solusi yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.
4. Empati *(empathy)* mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memperlihatkan kepedulian, memberikan perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan khusus setiap individu penerima layanan. Dimensi ini menekankan pentingnya sikap humanis aparatur dalam membangun kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Jaminan *(assurance)* berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang terbentuk melalui kompetensi, integritas, serta sikap sopan santun dari petugas dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini menegaskan pentingnya profesionalisme aparatur agar pengguna layanan merasa aman dan yakin terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Penerapan model *SERVQUAL* dalam evaluasi layanan perbaikan jalan di Kota Bandar Lampung memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap lima dimensi utama kualitas layanan. Sejumlah studi sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), dan *Empathy* (kepedulian) memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan) tidak selalu memberikan dampak positif yang kuat terhadap kepuasan masyarakat.

Kondisi ini sebagian dapat dijelaskan melalui keterbatasan sumber daya serta tingginya beban permintaan layanan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi pada tingkat pelaksana lapangan. Literatur mengenai birokrasi tingkat jalanan *(street-level bureaucracy)* menekankan bahwa keterbatasan struktural, seperti minimnya jumlah tenaga kerja serta kekurangan fasilitas pendukung, berpotensi menurunkan efektivitas dimensi *Assurance*. Hal ini berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan layanan yang memadai.

Dengan menyesuaikan instrumen *SERVQUAL* yang telah teruji di berbagai sektor layanan publik, peneliti dapat menyusun kuesioner yang relevan untuk mengukur persepsi warga terhadap kelima dimensi kualitas layanan tersebut. Instrumen ini juga memungkinkan dilakukannya pengukuran terhadap kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja aktual dalam konteks layanan perbaikan jalan di Bandar Lampung.

B. Definisi Konsep dan Indikator

1. Pelayanan publik: Dapat diartikan sebagai kumpulan aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara merata, efisien, dan akuntabel. Dalam implementasinya, pelayanan publik dapat diukur melalui sejumlah indikator yang dapat dioperasionalkan, antara lain kecepatan dalam merespons dan menangani permintaan, mutu bahan atau material yang digunakan dalam layanan, kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan, serta sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pengawasan dan evaluasi layanan tersebut.
2. Infrastruktur jalan: Mencakup berbagai aspek, seperti mutu material yang digunakan, kecepatan dalam proses penyelesaian pekerjaan, kepatuhan terhadap standar teknis, serta efektivitas koordinasi antarinstansi terkait. Dalam konteks ini, dimensi *Tangibles, Reliability*, dan *Empathy* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil kajian yang menggunakan pendekatan *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa kelima dimensi dalam model *SERVQUAL* memainkan peran krusial sebagai indikator utama dalam mengevaluasi kepuasan warga terhadap layanan perbaikan jalan n  (Haumetan & Nababan, 2022).
3. Persepsi masyarakat diartikan sebagai penilaian menyeluruh warga terhadap kesesuaian antara harapan mereka terhadap layanan publik dan pengalaman nyata yang diterima. Dalam penelitian ini, persepsi diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy,* dan *Assurance*, dengan instrumen skala Likert. Masing-masing dimensi merepresentasikan aspek penting dalam kualitas pelayanan, yang secara keseluruhan mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

**2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal pelayanan publik yang diharapkan dengan realitas empiris yang terjadi di lapangan. Secara normatif, pelayanan publik dalam bidang infrastruktur, khususnya penanganan jalan rusak, seharusnya dilaksanakan secara cepat, tepat sasaran, transparan, serta menghasilkan perbaikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pelayanan yang baik diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan memberikan solusi yang efektif dan efisien atas permasalahan infrastruktur jalan yang seringkali berdampak langsung terhadap aktivitas sosial dan ekonomi warga.

Namun demikian, kondisi di Kota Bandar Lampung menunjukkan masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait lambannya penanganan jalan rusak dan rendahnya kualitas hasil perbaikan yang dilakukan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja pemerintah daerah dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan publik yang andal. Berbagai laporan media lokal serta hasil pengamatan masyarakat menunjukkan bahwa perbaikan jalan sering kali bersifat sementara dan tidak tahan lama, serta prosesnya dinilai kurang responsif terhadap laporan atau aduan dari warga.

Padahal, secara regulatif, pemerintah telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap instansi penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Selain itu, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan juga mengatur kewenangan dan tanggung jawab pemerintah dalam pembangunan, pemeliharaan, dan perbaikan jalan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan adanya regulasi tersebut, seharusnya tidak ada alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak menjalankan tugasnya secara optimal.

Untuk menjembatani kesenjangan antara kondisi ideal dan realita tersebut, penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL (Service Quality)* sebagai kerangka analisis dalam menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di bidang perbaikan jalan. *SERVQUAL* merupakan model pengukuran yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten dan tepat), *responsiveness* (kesigapan dalam merespons permintaan dan keluhan), *assurance* (jaminan profesionalisme dan rasa aman bagi pengguna layanan), *empathy* (kemampuan memberikan perhatian secara personal), dan *tangibles* (penampilan fisik fasilitas dan perlengkapan yang digunakan).

Pengukuran persepsi masyarakat melalui kelima dimensi ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik dalam penanganan jalan rusak telah memenuhi harapan warga sebagai penerima manfaat. Temuan dari pengukuran ini tidak hanya memberikan gambaran objektif mengenai kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki strategi pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil studi sebelumnya yang menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan suatu program pelayanan publik. Dengan demikian, melalui kerangka berpikir ini, penelitian berupaya memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Bagan berikut menyajikan alur kerangka berpikir penelitian. Pelayanan publik dalam penanganan jalan rusak dianalisis melalui lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi ini membentuk persepsi masyarakat yang selanjutnya memengaruhi tingkat kepercayaan dan legitimasi pemerintah daerah (Salmon et al., 2021)

Pelayanan Publik

Dalam Penanganan Jalan Rusak

Dipegaruhi oleh

Dimensi Kualitas Pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik)

Membentuk

Persepsi Masyarakat

Berimplikasi Pada

Implikasi terhadap Kepercayaan dan Legitimasi Pemerintah Daerah

**DAFTAR PUSTAKA**

Haumetan, E. R., & Nababan, D. (2022). Implementation of the Importance Performance Analysis Method in Measuring the Level of Community Satisfaction with Service Performance. Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA), 2(1), 7. <https://doi.org/10.59934/jaiea.v2i1.112>

Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tata Kelola, 7(2), 201. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>

Salmon, I. P. P., Tawil, M., Tawil, Y. P., & Rahmarini, G. M. (2021). Public Services, Public Acceptance, and Satisfaction: Macro Evaluation of Government Services in Sigi Regency. Journal of Governance, 6(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v6i1.10831>

Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. International Journal of Economics Business and Management Research, 6(9), 330. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>