

Nama : Qurratu Aini Zahra

NPM : 2256041055

Kelas : Mandiri B

MPAP

2.2 Kerangka Pikir

Pelaksanaan otonomi daerah membawa harapan besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, sebab pemerintah daerah dianggap lebih memahami kebutuhan masyarakat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih banyak permasalahan seperti birokrasi yang rumit, kurangnya responsivitas aparatur, keterbatasan sarana, serta praktik maladministrasi. Kondisi ini menyebabkan pelayanan publik belum optimal dan sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dalam kajian administrasi publik, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor penting yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Jika kelima indikator ini terpenuhi, pelayanan publik akan dinilai memuaskan dan mampu membangun kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, jika tidak terpenuhi, akan menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan citra pemerintah.

Selain itu, terdapat faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi tercapainya kualitas pelayanan. Faktor pendukung mencakup kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia, penerapan sistem berbasis teknologi, ketersediaan sarana prasarana, serta partisipasi masyarakat. Sementara itu, hambatan dapat muncul dari faktor internal organisasi seperti lemahnya integritas dan disiplin aparatur, maupun faktor eksternal seperti keterbatasan anggaran dan meningkatnya tuntutan masyarakat.

Dengan demikian, kerangka pikir penelitian ini dibangun atas asumsi bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kunci utama untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Apabila kualitas layanan meningkat, maka kepuasan masyarakat pun akan terwujud, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik serta citra positif pemerintah.

Bagan Kerangka Pikir Penelitian

