

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTA KARANG
TELUK BETUNG TIMUR**

OLEH :

ADIRA ZAHIRAH

(2416041082)

REGULAR C



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & POLITIL
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas utama pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan warga, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan memadai. Namun, kualitas layanan publik sering kali menjadi masalah, terutama di tingkat lokal seperti kelurahan. Kelurahan Kota Karang berada di Kecamatan Teluk Betung Timur, Bandar Lampung, dan merupakan daerah metropolitan yang memiliki banyak aktivitas sosial dan ekonomi. Kelurahan diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien sebagai pusat layanan dasar masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah maupun aparatur terhadap rakyat. Pelayanan publik menjadi pusat perhatian masyarakat disaat ini. Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, ia didirikan tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 139). Tugas utama aparatur (ASN) adalah pelayanan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini digambarkan dengan jelas dalam Pembukaan UUD 1945, Alenia Keempat, yang mencakup empat aspek pelayanan utama aparatur terhadap masyarakat: melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, dan perdamaian.

Sehingga, birokrasi publik bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai memberikan layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prinsip dan protokol yang telah ditetapkan.

Tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks karena era globalisasi dan arus informasi yang cepat. Hal ini berarti bahwa aparatur pemerintah harus berkinerja lebih baik agar dapat melayani masyarakat. Selain itu, pemimpin daerah terkait dengan tuntutan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus berubah. Dalam hal layanan, masyarakat tidak lagi menyukai pelayanan yang rumit, lama, dan berbahaya karena rantai birokrasi yang panjang.

Karena pelayanan kepada masyarakat saat ini mendapat penilaian yang kurang efektif dan belum sesuai dengan harapan masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak efektif dan efisien karena berbagai alasan yang tidak dapat diterima oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat tidak mau mengurus birokrasi pemerintah secara langsung, terutama Kantor Kelurahan Kota Karang.

Sebagai pegawai negeri sipil, aparatur pemerintah kelurahan sering disebut sebagai pegawai negara. Mereka adalah pemegang kekuasaan, dan dalam negara demokrasi, rakyat memegang kekuasaan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah berusaha untuk memenuhi kebutuhan rakyat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, ada tiga (tiga) hal yang harus diperhatikan: (1). Pelayanan publik terdiri dari kegiatan atau rangkaian kegiatan. Sesuai dengan esensi pelayanan, yaitu membantu menyiapkan atau mengurus keperluan orang lain, proses pelayanan publik seharusnya dilihat sebagai interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. (2). Pemerintah membuat peraturan tentang pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas layanan di setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik memiliki pedoman yang diharapkan dapat menjadi standar pelayanan yang berlaku di seluruh daerah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di setiap daerah akan sama. (3). Semua rakyat Indonesia berhak atas pelayanan publik. Semua warga negara dan penduduk Indonesia berhak atas pelayanan publik, dan petugas layanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik. Negara bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan umum yang layak dan fasilitas pelayanan kesehatan, menurut Pasal 34 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, masyarakat tidak lagi menerima layanan yang buruk, dan yang terpenting, tidak ada lagi diskriminasi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal pelayanan publik diselenggarakan oleh lembaga negara atau organisasi independen yang secara hukum diberi mandat untuk melakukannya, negara wajib membelanjakan uangnya sesuai dengan anggaran pendapatan dan belanja negara. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ayat 2 juga menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik, paling tidak sebagian, diatur oleh Pemerintah. meliputi:

- a. penyelenggaraan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal; misalnya penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur merupakan bagian dari pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik, salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kependudukan. Dalam memberikan pelayanan publik, Pemerintah Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur telah berupaya untuk mendapatkan persetujuan masyarakat dan menerapkan SOP terkait. Kelurahan Kota Karang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat, meliputi pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu keluarga, pembuatan E-KTP, dan pelayanan lainnya.

Kendala dalam memberikan pelayanan publik. Kecamatan Kota Karang yang sebagian besar penduduknya memiliki keterbatasan pemahaman masyarakat tentang tata cara melakukan prosedur kependudukan, misalnya dalam pembuatan Kartu Penduduk yang mengidentifikasi penduduk, surat dan Kartu Keluarga sangat sulit untuk dipahami, permasalahan utamanya adalah banyaknya jumlah lansia di Kecamatan Kota Karang.

Pelayanan publik yang bermutu, yang sering disebut pelayanan prima, merupakan standar pelayanan tertinggi yang memenuhi kriteria mutu yang ditetapkan. Standar pelayanan ini berfungsi sebagai tolok ukur yang memandu pemberian layanan dan menjadi dasar untuk mengevaluasi mutu layanan, yang mencerminkan komitmen dan jaminan penyedia layanan kepada publik dalam hal mutu, efisiensi, aksesibilitas, keterjangkauan, dan keterukuran. Selain pertumbuhan penduduk yang besar, distribusi yang tidak merata, serta kualitas penduduk yang rendah merupakan permasalahan lain yang berkaitan dengan kependudukan Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang cepat dan tidak merata serta belum diimbangi dengan pencapaian sumber daya manusia yang berkualitas mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan kependudukan, antara lain kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Dalam mengatasi hal tersebut pemerintah berusaha mendapatkan data kependudukan yang akurat untuk menyelesaikan masalah kependudukan lokal dan nasional.

Kelurahan Kota Karang Teluk Betung Timur menghadapi sejumlah masalah saat berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa masalah umum di lapangan adalah: (1) Beberapa kelurahan sering mengalami keterbatasan dalam menyediakan layanan yang memadai, baik dari segi tenaga kerja maupun infrastruktur. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tenaga kerja yang terbatas, kurangnya pelatihan bagi staf kelurahan, dan kurangnya fasilitas publik. (2) Teknologi telah banyak digunakan dalam pelayanan publik, tetapi belum diterapkan secara merata di tingkat kelurahan dan menghadapi kendala karena infrastruktur yang kurang. Salah satu fokus utama yang perlu ditingkatkan adalah masalah yang terkait dengan penerapan digitalisasi layanan.

Kantor kelurahan Kota Karang memiliki tugas utama dan fungsi untuk membantu kecamatan. Mereka bertanggung jawab untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang mencakup :

(1). Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan. (2). Memberikan pemberdayaan kepada masyarakat. (3). Memberikan pelayanan kepada masyarakat. (4). Menjaga keamanan dan ketertiban umum. (5). Menjaga sarana dan prasarana umum untuk pelayanan umum.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana kondisi pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kota Karang?

1.2.2 Apakah pelayanan publik di Kelurahan Kota Karang sudah memenuhi standar pelayanan prima?

1.2.3 Apa yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan di Kelurahan Kota Karang ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur, dengan penekanan khusus pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik yang baik sangat penting dalam pemerintahan daerah untuk mendorong pertumbuhan dan

kesejahteraan masyarakat. Namun, masih ada beberapa masalah yang dihadapi, seperti kepuasan rendah warga terhadap pelayanan, ketidakjelasan, dan keterbatasan sumber daya.

Tantangan-tantangan tersebut tidak hanya menghambat efektivitas layanan, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan lokal. Selain itu, pelayanan publik sering kali dihadapkan pada permasalahan birokrasi yang berbelit-belit, keterlambatan penanganan, hingga minimnya adopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi.

Dalam konteks industri pelayanan publik saat ini, penelitian ini relevan karena adanya dorongan untuk memperbaiki kualitas layanan pemerintah di era digitalisasi. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap transparansi dan efisiensi pelayanan, penting bagi pemerintah daerah, termasuk kelurahan, untuk mengadopsi standar pelayanan yang lebih baik, misalnya melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan penggunaan teknologi informasi.

Dalam penelitian ini, referensi teoretis yang digunakan mengacu pada gagasan tentang kualitas pelayanan publik, atau kualitas pelayanan publik, yang dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, seperti yang diuraikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan prima sebagai referensi untuk menilai kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kota Karang.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran konkret tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kota Karang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu memperbaiki tata kelola pemerintahan lokal di seluruh Indonesia.

1.4 Manfaat

Dengan penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat dari meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, dan juga akan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam pembangunan wilayah tersebut serta penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik karena dengan mempelajari kualitas

pelayanan publik di tingkat kelurahan, penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait peran pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pihak lain, terutama dalam hal penyediaan barang atau jasa.

Menurut Kotler, Pelayanan sendiri adalah setiap tindakan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau kelompok yang memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Untuk memenuhi kebutuhan, aktivitas seseorang, kelompok, atau organisasi dapat didefinisikan sebagai pelayanan. Pelayanan, menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7), adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Lovelock dan Wright (2019) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang membantu pelanggan dengan menyelesaikan masalah atau kebutuhan mereka dengan memberikan solusi. Namun, pelayanan tidak selalu menghasilkan produk fisik, tetapi memberikan nilai kepada pengguna dalam bentuk pengalaman, bantuan, atau fasilitas.

Pelayanan publik, menurut Mahmudi (2010), mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah jenis pelayanan yang memenuhi standar kualitas tinggi untuk mencapai kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2002). Pada dasarnya, pelayanan prima adalah upaya penyedia jasa untuk memberikan pelayanan terbaik, yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan informasi. Fandy Tjiptono (2014) menekankan bahwa pelayanan prima harus mempertimbangkan aspek interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan agar pengalaman pelanggan positif.

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, berdasarkan prosedur pelayanan dikenal sebagai pelayanan prima (Suwithi, 1999; 4).

Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009: 8).

2.1.3 PELAYANAN JASA

Kotler (1994) mengatakan bahwa setiap tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan definisi di atas, dapat dikatakan bahwa jasa atau pelayanan adalah suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, memberikan pelanggan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan jasa tersebut. Namun, cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat bergantung pada persepsi pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh produsen (perusahaan barang atau jasa).

2.1.4 Konsep Utama Pelayanan

Konsep utama pelayanan berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau lembaga untuk memberikan nilai, bantuan, atau solusi kepada pihak lain. Biasanya berupa jasa atau layanan yang tidak berwujud. Pelayanan juga berfokus pada interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dengan memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Kualitas, kepuasan, interaksi personal, dan kinerja adalah komponen penting dalam pelayanan.

Gronroos (2021) menggambarkan pelayanan sebagai proses yang membantu pelanggan mencapai hasil yang diinginkan dengan menawarkan solusi atau keuntungan tertentu. Ia menekankan bahwa pelayanan adalah kumpulan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, dan jika dilakukan dengan baik, nilai pengalaman pelanggan akan meningkat.

dirinya menjelaskan beberapa konsep utama pelayanan yaitu

1. Tidak berwujud yang dimana layanan berupa pengalaman, bantuan, atau solusi

2. Layanan memerlukan interaksi antara penyedia dan penerima layanan, di mana hubungan personal sangat penting.
3. Kepentingan mengenai kepuasan pelanggan dianggap berhasil jika memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan karena pelayanan yang baik harus termasuk bukti fisik, jaminan, kesetiaan, dan empati.

2.1.5 Kepuasan Penerima Pelayanan

Kepuasan penerima layanan adalah hasil dari perbandingan antara apa yang diharapkan pasien dari layanan dan apa yang mereka rasakan saat menerimanya. Kepuasan penerima pelayanan terjadi ketika barang atau jasa yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, menurut Kotler & Keller (2022). Kepuasan pasien di bidang layanan terdiri dari berbagai aspek layanan, seperti kecepatan penanganan surat menyurat, keramahan karyawan, kebersihan fasilitas, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh staf.

Fitzpatrick (2023) menyatakan bahwa tingkat keberhasilan pelayanan keluhan tergantung pada tingkat kepuasan penerima layanan. Layanan yang membuat pelanggan puas cenderung lebih setia dan akan memberi rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, sangat penting untuk memahami aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas, menurut ISO 9000, adalah kombinasi sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan pelanggan. Pelanggan menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Lupiyodi, 2006:175). Namun, seperti yang dinyatakan oleh Wyckof dalam Tjiptono (2004:59), kualitas jasa terdiri dari keunggulan yang diharapkan dan pengaturan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2.1.7 Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik adalah serangkaian ukuran kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk mengukur berbagai aspek pelayanan publik, seperti kualitas, efisiensi, aksesibilitas, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna. Tujuan dari indikator ini adalah untuk memungkinkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Indikator dilihat dalam teori sistem sebagai komponen penting yang membantu memantau dan mengevaluasi kinerja sistem. Sistem adalah kumpulan komponen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Indikator mengukur output, proses, atau keadaan sistem, yang memberi kita pemahaman tentang bagaimana sistem beroperasi dan bagaimana perubahan pada elemen tertentu dapat berdampak pada sistem secara keseluruhan.

T. H. Marshall menyatakan bahwa indikator pelayanan publik mencakup berbagai ukuran yang digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat. Marshall juga menyatakan bahwa indikator ini mengacu pada parameter yang mengukur kualitas, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam buku mereka tentang manajemen publik, James L. Perry dan Annie H. T. Chang menjelaskan indikator pelayanan publik sebagai alat ukur yang digunakan untuk menilai bagaimana lembaga pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka menekankan bahwa indikator ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik transparan dan akuntabel. Indikator ini biasanya bergantung pada data kualitatif dan kuantitatif yang terkait dengan hasil dan proses pelayanan.

2.2. PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil
1.	Nobel Akbar (2020)	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN	Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan sudah berjalan dengan baik dari sisi prinsip pelayanan, standar pelayanan, tingkat kepuasan dan pengawasan. Namun beberapa kekurangan yang menjadi

			permasalahan adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta fasilitas pelayanan yang membuat kurang nyamannya lingkungan pelayanan. Hambatan- Hambatan dalam Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan seperti kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, kurangnya kenyamanan ruang tunggu pelayana dan system pelayanan yang harus dievaluasi kembali untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2.	Nur Solekhah, Bilal Ahmad Dhani (2017)	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP	Terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik

		KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP- EL) DI KECAMATAN RANDUDONGKAL KABUPATEN PEMALANG	(KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis data dalam penelitian menggunakan analisis korelasi rank spearman dengan memperoleh nilai korelasi sebesar 0,650. Pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat.
3.	Erika dan Siti Muhliso (2019)	Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya	Kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Kalimulya Kota

		Kota Depok Dengan <i>Metode Service Quality</i>	Depok belum memenuhi harapan masyarakat, sebab nilai persepsi masih di bawah nilai ekspektasi masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari nilai Servqual yang didapatkan yaitu sebesar -1,4 begitu juga dengan nilai Weight Servqual yang nilai nya sebesar -0.28 yang artinya keduanya masih di bawah ekspektasi masyarakat. Tetapi dalam nilai actual servqual yang didapatkan adalah sebesar 68,2%, yang berdasarkan pada tabel 11 Nilai Standart Indeks Kepuasan Masyarakat masuk ke dalam kategori mutu pelayanan B baik). Prioritas pertama dari kelima dimensi Servqual yang perlu ditingkatkan adalah dimensi keandalan, dimana atribut pelayanan yang perlu di perbaiki adalah besarnya biaya
--	--	--	---

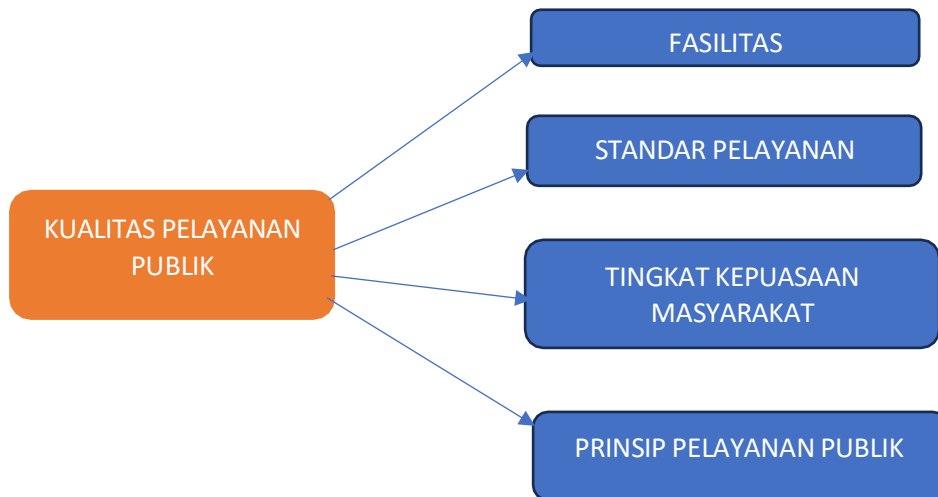
			pelayanan, kualitas hasil kerja dan kecepatan proses.
4.	Neni Rosmiati, R.Edy Rachmadio , Tina Septiana, Siti Nurhalimah (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung Puyuh Kota Sukabumi	Pelayanan public yang dilakukan oleh Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun, hal yang harus ditingkatkan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berarti aparat pemerintahan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai yang menjadi harapan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dengan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan di Kelurahan Kota Karang. Ini juga akan menganalisis mengenai pelayanan prima yang memiliki indikator sebagai berikut: (1) fasilitas, (2) standar pelayanan, (3) tingkat kepuasan

masyarakat, (4) prinsip pelayanan publik . Diharapkan bahwa rangka kerja ini akan membantu melakukan penelitian tentang masalah yang akan dibahas.

2.2 Bagan Kerangka Pikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sandelowski menyebutkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan kualitatif yang paling dasar karena bertujuan untuk menyajikan fakta-fakta secara langsung dari partisipan tanpa intervensi dari peneliti. Pendekatan ini menghindari analisis atau penafsiran yang berlebihan dan memberikan gambaran fenomena secara "apa adanya".

Penelitian deskriptif biasanya tidak perlu mencari atau menerangkan hubungan atau menguji hipotesis. Namun, seperti yang dinyatakan oleh Denzin dan Lincoln dalam Shidiq dkk. (2019), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dan bertujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Untuk mencapai tujuan ini, berbagai pendekatan penelitian kualitatif yang tersedia saat ini digunakan. Wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen adalah teknik yang umum digunakan.

Peneliti ingin menemukan, memahami, dan menjelaskan kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kota Karang dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah komponen penting dari penelitian karena memberikan gambaran tentang topik atau bidang tertentu yang ingin diteliti oleh peneliti. Fokus penelitian juga menentukan batasan dan jalan penelitian sehingga peneliti dapat tetap fokus pada topik yang telah mereka tetapkan. Fokus pada penelitian kualitatif membatasi ruang lingkup penelitian yang dapat dilakukan dan bertujuan untuk memberikan penelitian yang lebih terfokus pada topik yang diteliti. Fokus penelitian ini mengakibatkan adanya keterbatasan pada ruang lingkup penelitian dan pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian ini akan lebih fokus pada isu-isu kunci yang bersifat umum dan terkait dengan analisis kualitas layanan, yang merupakan tujuan awal dari penelitian ini.

Berdasarkan kerangka pikir dan judul penelitian yang telah peneliti gambarkan sebelumnya yakni berfokus pada Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Kota Karang.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian didefinisikan sebagai tempat di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan. Lokasi ini sangat penting karena keadaan fisik, sosial, ekonomi, dan budaya di tempat tersebut dapat memengaruhi hasil penelitian. Sugiyono mengatakan lokasi penelitian adalah tempat atau area tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pemilihan lokasi ini biasanya dilakukan setelah peneliti melakukan kajian awal dan menemukan tempat yang dianggap representatif untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini alasan saya memilih lokasi Kelurahan Kota Karang karena Kelurahan Kota Karang memiliki karakteristik atau masalah pelayanan publik yang sesuai dengan program studi saya dan topik penelitian saya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Informasi atau bahan yang digunakan untuk melakukan analisis, interpretasi, dan penarikan kesimpulan dalam penelitian disebut sebagai sumber data penelitian. Sumber data primer dan sekunder adalah 2 kategori utama sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber atau objek penelitian untuk tujuan penelitian. Ini dikumpulkan melalui berbagai cara, seperti observasi, wawancara, survei, dan kuesioner, yang masing-masing dirancang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Data ini berasal dari responden yang ada di Kelurahan Kota Karang yang berupa tanggapan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Kota Karang.

3.4.2 Data Sekunder

Data yang dikumpulkan, diolah, dan dipublikasikan oleh orang lain selain peneliti untuk tujuan lain dan digunakan kembali oleh peneliti untuk mendukung penelitian mereka disebut data sekunder. Data sekunder tidak dibuat langsung oleh peneliti sendiri; sebaliknya, mereka diperoleh dari sumber lain, seperti arsip, laporan, statistik resmi, atau publikasi sebelumnya.

Data pada penelitian ini didapatkan dari dokumen maupun data yang diperoleh dari data instansi pemerintah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sebagai metode untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Metode ini berbeda-beda tergantung pada jenis penelitian (kuantitatif atau kualitatif) dan tujuan penelitian. Wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi adalah beberapa teknik pengumpulan data. (Sugiyono:2013).

3.5.1 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana pewawancara (peneliti) dan responden (subjek penelitian) berinteraksi satu sama lain secara langsung dalam bentuk percakapan terstruktur, atau tidak terstruktur untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan. Tujuan wawancara biasanya adalah untuk menggali perspektif, pengalaman, perasaan, dan pemahaman responden tentang subjek penelitian. Wawancara juga dilakukan dengan tujuan tertentu. Pewawancara harus mendengarkan secara aktif, mencatat, dan menganalisis informasi yang mereka kumpulkan selama wawancara. (Lexi J. Moleong : 2017).

Agar data yang dikumpulkan dapat ditafsirkan sesuai dengan subjek tertentu. Teknik pengumpulan data dengan wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang fenomena yang sedang diteliti kepada narasumber. Teknik pengumpulan data ini setidaknya bergantung pada laporan diri sendiri atau laporan diri sendiri, atau pengetahuan dan keyakinan pribadi.

3.5.2 Observasi

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait penelitian melalui pengamatan langsung terhadap subjek penelitian.

Penelitian ini melakukan observasi untuk mengamati proses-proses yang kompleks yang berhubungan dengan proses analisis kualitas pelayanan di Kelurahan Kota Karang secara langsung maupun tidak langsung.

3.5.3 Dokumentasi

Dalam penelitian, dokumentasi adalah istilah yang mengacu pada metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi arsip atau dokumen sebelumnya. Material dokumentasi dapat mencakup berbagai bentuk materi tertulis atau visual yang dapat memberikan informasi tentang subjek penelitian.

Menurut Hidayat, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian dan pengumpulan dokumen atau arsip yang ada, baik tertulis maupun digital, yang dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian.

Dokumentasi juga memiliki kelemahan, seperti (1) mungkin tidak memberikan konteks yang cukup untuk memahami data yang disajikan. Mungkin sulit bagi peneliti untuk membuat kesimpulan yang tepat jika mereka tidak memahami kondisi atau situasi di mana dokumen dibuat. (2) dokumen yang tersedia mungkin tidak lengkap atau tidak relevan dengan pertanyaan penelitian; atau data yang dibutuhkan mungkin tidak ada dalam dokumen yang tersedia, yang membatasi analisis. (3) Sumber dokumentasi mungkin tidak selalu akurat atau valid. Data yang diambil dapat memberikan hasil yang salah jika dokumen tidak disusun dengan baik, mengandung kesalahan, atau bias.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menampilkan data yang dikumpulkan dalam penelitian. Tujuan analisis data adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut, menjawab pertanyaan penelitian, dan menarik kesimpulan yang mendukung hasil penelitian.

Teknik Analisis data yang ada di penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yang dimaksud ialah bahwa data yang diperoleh dilakukan analisis kembali serta memberikan gambaran gambaran secara terperinci berdasarkan apa yang terjadi di Lapangan dengan sebenar benarnya yang ditemukan di Kelurahan Kota Karang Teluk Betung Timur.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data adalah teknik yang sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan, dan ada beberapa teknik dalam pengasahan data.

3.7.1 Teknik Triangulasi

Triangulasi adalah istilah yang mengacu pada penggunaan berbagai metode, sumber, atau perspektif dalam pengumpulan dan analisis data untuk memverifikasi dan mendukung temuan penelitian. Ide ini berakar pada prinsip bahwa informasi yang diperoleh dari satu metode atau sumber saja cenderung kurang akurat dan tidak dapat diandalkan. Triangulasi membantu mengidentifikasi bias dalam penelitian dan menguranginya. Triangulasi memungkinkan

peneliti untuk melihat suatu fenomena dari berbagai sudut pandang, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan dinamika saat ini. Ini memungkinkan peneliti untuk mengurangi pengaruh sudut pandang pribadi dalam analisis data.

3.7.2 Member check

Member check juga disebut *member validation*, adalah proses di mana peneliti mengembalikan data, hasil, atau analisis awal kepada partisipan untuk mendapatkan umpan balik. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti tentang data yang dikumpulkan sesuai dengan pengalaman dan pemahaman partisipan. Teknik ini dapat diterapkan selama proses pengumpulan data dan setelah analisis. Ada juga proses *member check*, yang meliputi (1) mengumpulkan data awal, (2) memberikan ringkasan hasil, (3) memberikan umpan balik, dan (4) memperbaiki atau merevisi hal-hal yang tidak sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

AKBAR, N. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN. UIN.

Erika, & Muhlisoh, S. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality. Sainstech.

HAERANA, & BURHANUDDIN. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (I. MALIK, Ed.).

Katharina, R., & Jaweng, R. (2020). PELAYANAN PUBLIK DAN PEMERINTAHAN DIGITAL INDONESIA RIRIS KATHARINA (Ed.) ROBERT NA ENDI JAWENG (PROLOG). <http://www.obor.or.id>

Mursyidah, O. L., & Ap, M. (2020). BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK.

Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik (TahtaMedia). CV.TAHTAMEDIAGROUP.

Rahmadana, M., Mawati, A., Siagian, N., Angin, M., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraga, N., Manullang, S., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A., Supriadi, M., Sari, M., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.

Rosmiati, N., Rachmadio, R., Septiana, T., & Nurhalimah, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung puyuh Kota Sukabumi. 3344–3353.

Sabir, F., Longkutoy, & Banea, A. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong. 05, 13100–13108.

Syadiyah, I, Sumarni, Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau. 22(2)(Publicservice), 160–167.

