

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN
RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG**

(TUGAS ULANGAN TENGAH SEMESTER)

Oleh:

M. HAIKAL PRATAMA

2456041030



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2025**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu bukti nyata fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah bisa menunjukkan kinerjanya dalam memberikan kemudahan, kecepatan, serta kepastian kepada rakyat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik sangat penting karena berfungsi sebagai indikator suksesnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan fokus pada kepuasan warga.

Salah satu jenis pelayanan publik yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi di level kelurahan. Kelurahan berperan sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai hal, seperti penerbitan surat keterangan, dokumen kependudukan, surat domisili, dan izin lingkungan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi di kelurahan mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu menerapkan prinsip *good governance* di masyarakat.

Berdasarkan *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* mengenai *Pelayanan Publik*, setiap instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan akuntabel. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan. Laporan *Indeks Pelayanan Publik Nasional (KemenPAN-RB, 2023)* mencatat rata-rata nilai nasional sebesar 3,71 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih berada dalam kategori "baik" tetapi belum mencapai tingkat "sangat baik".

Di Provinsi Lampung, indeks pelayanan publik pada tahun 2023 tercatat sebesar 3,64, sedikit di bawah rata-rata nasional. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta keterampilan pegawai. Temuan serupa juga dipaparkan oleh *Ombudsman Republik Indonesia*

(2024) yang menyatakan bahwa 40% keluhan masyarakat di Lampung berkaitan dengan pelayanan administrasi di kelurahan dan kecamatan, terutama mengenai lamanya proses dan kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan. Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota provinsi adalah pusat pemerintahan dan aktivitas ekonomi yang memerlukan pelayanan publik yang responsif dan efisien.

Menurut data *BPS Kota Bandar Lampung (2024)*, jumlah penduduk mencapai 1.177.031 jiwa dengan angka urbanisasi yang meningkat setiap tahunnya. Penambahan jumlah penduduk ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan untuk layanan administrasi, seperti pengelolaan dokumen kependudukan dan surat keterangan, yang menjadi tanggung jawab pemerintah kelurahan.

Salah satu daerah dengan dinamika pelayanan publik yang cukup tinggi adalah Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Rajabasa. Kelurahan ini dikenal sebagai kawasan padat penduduk sekaligus pusat pendidikan karena letaknya yang berdekatan dengan beberapa institusi pendidikan tinggi. Berdasarkan *Profil Kelurahan Rajabasa (2024)*, jumlah penduduk diperkirakan mencapai sekitar 18.500 jiwa yang terbagi di 14 RT. Tingginya mobilitas warga menyebabkan volume pelayanan administrasi meningkat secara signifikan setiap bulannya, terutama dalam pengelolaan surat domisili, pengantar KTP, dan surat keterangan usaha.

Meski Kelurahan Rajabasa telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, hasil observasi dan wawancara awal menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi beberapa masalah. Beberapa warga mengeluhkan proses pelayanan yang lambat, kurangnya kejelasan tentang prosedur, serta minimnya fasilitas digital seperti sistem antrian elektronik atau pelayanan berbasis aplikasi. Data dari *DLH dan Diskominfotik Kota Bandar Lampung (2024)* mencatat bahwa baru sekitar 47% kelurahan di kota ini yang sepenuhnya menerapkan sistem layanan digital. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam transformasi digital di tingkat pemerintahan kelurahan.

Kualitas pelayanan publik, menurut *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018)*, dapat dievaluasi melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu:

1. *Tangibles* (Fisik) mencakup sarana layanan, penampilan staf, dan situasi lingkungan kerja.
2. *Reliability* (Keandalan) kompetensi petugas dalam memberikan layanan sesuai dengan standar dan dalam waktu yang tepat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) kecepatan dan ketepatan staf saat menangani kebutuhan masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan) tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan integritas staf.
5. *Empathy* (Empati) perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal, beberapa aspek tersebut masih belum sepenuhnya terpenuhi di Kelurahan Rajabasa. Sebagai contoh, dalam hal tangibles, fasilitas ruang tunggu serta sarana pelayanan masih sederhana, sementara di aspek responsiveness, waktu tunggu sering kali tidak sesuai dengan standar yang ada. Survei yang dilakukan oleh *Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Bandar Lampung* pada tahun 2023 juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kelurahan masih berada di angka 76,4%, yang lebih rendah dari target pemerintah kota sebesar 85%.

Masalah lain yang juga berpengaruh pada kualitas pelayanan administrasi adalah sumber daya manusia (SDM). Terbatasnya jumlah pegawai dan belum semua memiliki keahlian dalam administrasi digital menjadi kendala dalam mempercepat layanan. Menurut *Laporan Kinerja Pemerintah Kota (LKJ, 2024)*, rasio ideal petugas pelayanan di tingkat kelurahan adalah satu pegawai untuk 250 warga, namun di Kelurahan Rajabasa, perbandingan tersebut masih satu pegawai untuk 400 warga. Keadaan ini mengakibatkan beban kerja yang tinggi dan dapat mengurangi efektivitas pelayanan.

Selain itu, interaksi antara pemerintah dan masyarakat juga mempengaruhi pandangan terhadap pelayanan. Beberapa warga menyatakan bahwa mereka belum sepenuhnya memahami prosedur administratif karena kurangnya sosialisasi. Menurut *Dwiyanto (2021)*, keterbukaan informasi adalah salah satu kunci dalam

membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi publik seharusnya menjadi prioritas bagi aparat kelurahan agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam mengurus dokumen administrasi.

Kualitas layanan publik tidak hanya diukur dari seberapa cepat layanan itu diberikan, tetapi juga sejauh mana layanan tersebut adil, akuntabel, dan tidak diskriminatif. Adanya keluhan dari masyarakat mengenai layanan yang lambat serta perlakuan yang berbeda sering kali muncul karena lemahnya sistem pengawasan internal. Untuk itu, diperlukan evaluasi rutin atas kinerja pegawai serta penerapan sistem umpan balik dari masyarakat secara terbuka.

Berdasarkan penjelasan yang ada, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi di tingkat kelurahan sangat mendesak. Keadaan di Kelurahan Rajabasa, Kota Bandar Lampung, memperlihatkan kenyataan bahwa pelayanan publik di tingkat paling dasar pemerintahan masih menghadapi banyak tantangan serius. Isu yang timbul tidak hanya dikarenakan terbatasnya fasilitas dan tenaga kerja, tetapi juga oleh kurangnya inovasi dalam layanan, penerapan teknologi informasi yang tidak optimal, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik seharusnya tidak hanya berfokus pada kecepatan atau kelengkapan dokumen, tetapi juga pada tingkat kepuasan, keadilan, dan keterjangkauan bagi semua penduduk. Dalam situasi ini, masyarakat sebagai pengguna layanan berhak menerima pelayanan yang mudah diakses, bersahabat, dan bebas dari praktik diskriminatif atau biaya tambahan yang tidak sesuai peraturan. Namun, berbagai survei menunjukkan bahwa banyak warga masih merasa kurang puas terhadap layanan kelurahan karena dianggap belum transparan dan masih rumit dalam prosedurnya.

Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah dan praktik di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat *Dwiyanto (2017)* yang menyatakan bahwa salah satu tantangan besar dalam birokrasi Indonesia adalah rendahnya konsistensi dalam penerapan kebijakan

pelayanan publik di level dasar. Artinya, kesuksesan reformasi birokrasi bergantung tidak hanya pada adanya kebijakan yang baik tetapi juga pada cara aparat yang bertugas memahami dan menjalankan prinsip pelayanan publik secara efektif di lapangan.

Lebih jauh, era digital saat ini juga menuntut perubahan dalam cara pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat yang semakin tinggi. Menurut *Kementerian Komunikasi dan Informatika (2024)*, tingkat adopsi layanan publik digital di Indonesia baru mencapai angka 64%, sementara di Kota Bandar Lampung masih di bawah 50%. Hal ini menunjukkan perlunya percepatan dalam penerapan sistem pelayanan elektronik di tingkat kelurahan untuk menciptakan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan yang terjadi secara manual.

Situasi di Kelurahan Rajabasa dapat menjadi contoh konkret bagaimana transformasi pelayanan publik di kelurahan memerlukan pendekatan yang menyeluruh. Peningkatan kualitas layanan tidak hanya dapat dilakukan melalui penyediaan sarana fisik atau penambahan tenaga kerja, tetapi juga dengan meningkatkan etika pelayanan, kemampuan sumber daya manusia, dan memperkuat sistem evaluasi kinerja yang transparan. Keterlibatan aktif masyarakat untuk memberikan masukan tentang layanan juga sangat penting untuk menciptakan hubungan yang partisipatif dan bertanggung jawab antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan ini, penelitian ini menjadi krusial untuk dilakukan demi memberikan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa, Kota Bandar Lampung. Penelitian ini diharapkan bisa mengidentifikasi aspek-aspek yang sudah berjalan baik maupun yang masih perlu diperbaiki, serta menjelaskan faktor-faktor penyebab yang menghambat pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik untuk perkembangan ilmu administrasi publik, serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat profesionalisme sumber daya manusia, dan mewujudkan

pemerintahan yang lebih transparan, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, berikut adalah pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur di Kantor Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh aparatur Kelurahan Rajabasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur di Kantor Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Rajabasa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Dari sudut pandang teoretis, studi ini diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan pengetahuan mengenai administrasi publik, terutama dalam aspek pelayanan publik. Penelitian ini juga bisa menambah wawasan atas penerapan teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dalam konteks administrasi yang ada di tingkat pemerintahan kelurahan.

2. Manfaat Praktis

Dalam hal praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung, khususnya untuk Kelurahan Rajabasa, dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan administrasi publik agar lebih efektif, efisien, dan fokus pada kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi staf kelurahan untuk memperbaiki sistem serta prosedur pelayanan agar lebih jelas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah ini disusun sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab II Kajian Pustaka bagian ini menguraikan kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini. Bab III Metode Penelitian, bagian ini menguraikan kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Bab III Metodologi Penelitian, berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup berbagai jenis aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Menurut *Hardiansyah (2018)*, pelayanan publik terdiri dari serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan sosial secara adil dan merata. Di sisi lain, *Sinambela (2019)* menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan perwujudan nyata dari peran pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan publik juga diatur dalam *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* tentang *Pelayanan Publik*, yang menggarisbawahi kewajiban setiap penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, pelayanan publik merupakan cerminan langsung dari kinerja pemerintah di level yang paling mendasar yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah indikator seberapa efektif pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Menurut *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)*, kualitas layanan bisa dinilai melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai model *SERVQUAL*, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), ini mencakup fasilitas, perangkat, dan penampilan karyawan;
2. *Reliability* (Keandalan), kapasitas untuk memberikan layanan dengan tepat dan dapat diandalkan;

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kesediaan karyawan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan sigap;
4. *Assurance* (Jaminan), kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa aman dan kepercayaan;
5. *Empathy* (Empati), perhatian serta kepedulian terhadap kebutuhan individu masyarakat.

Tjiptono (2017) menambahkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari pengalaman proses layanan yang didapatkan masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik perlu dilakukan secara menyeluruh, melibatkan berbagai aspek seperti sumber daya manusia, sistem, serta budaya kerja dalam organisasi.

2.1.3 Pelayanan Administrasi di Tingkat Kelurahan

Pelayanan administrasi pada level kelurahan merupakan salah satu jenis layanan dasar yang meliputi pengelolaan berbagai surat keterangan, dokumen identitas penduduk, serta layanan administratif lain. Menurut *Widodo (2020)*, kelurahan memiliki fungsi sebagai lini terdepan dalam pelaksanaan pemerintahan yang berfokus pada pelayanan publik. Kualitas layanan administrasi di kelurahan menjadi tolak ukur keberhasilan reformasi birokrasi di lapangan.

Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam layanan administrasi di kelurahan, termasuk kekurangan fasilitas, sumber daya manusia yang belum memenuhi standar profesional, dan sistem pelayanan yang masih belum mengadopsi teknologi (*Yuliana, 2019*). Oleh sebab itu, penting untuk melakukan evaluasi dan inovasi pada layanan agar sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan penelitian *Zeithaml dan Bitner (2016)*, ada beberapa elemen yang berpengaruh pada mutu pelayanan publik, antara lain:

1. Tenaga Kerja, yang mencakup kemampuan, sikap, serta etika kerja para pegawai;
2. Infrastruktur, termasuk alat, teknologi, dan tempat layanan;
3. Proses dan Sistem Operasi, yang menentukan kecepatan dan akurasi layanan;
4. Kepemimpinan serta Kesetiaan Organisasi, yang mempengaruhi kultur kerja dan semangat pegawai;

Di dalam konteks kelurahan, partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi juga merupakan faktor krusial dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan publik, khususnya di tingkat kelurahan, telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dengan fokus yang beragam, mulai dari efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat, hingga penerapan prinsip *good governance*. Kajian-kajian ini menjadi dasar penting untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik di Indonesia, serta membantu peneliti dalam melihat posisi dan orisinalitas penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian oleh Sari (2019) yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Sukarame Bandar Lampung*” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap aparatur dan kemampuan komunikasi mereka terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kecepatan dan keramahan petugas menjadi dua aspek utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Sementara itu, Prasetyo (2020) dalam penelitiannya berjudul “*Evaluasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Kelurahan di Kota Semarang*” menemukan bahwa meskipun prosedur pelayanan sudah mengikuti standar operasional, masih terdapat kendala dalam aspek sarana prasarana dan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan beban kerja. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa kinerja

pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur.

Penelitian lain oleh Dewi (2021) yang meneliti “Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Aparatur di Kecamatan Banjarsari Surakarta” menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat sangat bergantung pada tiga faktor utama: kejelasan informasi, sikap aparatur, dan ketepatan waktu pelayanan. Faktor-faktor tersebut saling berhubungan dan membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Kemudian, Putri dan Santoso (2022) dalam jurnal *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Indonesia* menyoroti pentingnya transformasi digital dalam pelayanan administrasi. Studi mereka menemukan bahwa penerapan sistem digital berbasis daring dapat mempercepat pelayanan dan meminimalkan interaksi langsung antara masyarakat dan aparatur, sehingga mengurangi potensi maladministrasi. Namun, kendala muncul ketika aparatur belum memiliki kemampuan digital yang memadai dan ketika masyarakat belum terbiasa menggunakan layanan elektronik.

Selanjutnya, Rahmadani (2023) melakukan penelitian di Kelurahan Way Halim Bandar Lampung dengan fokus pada implementasi pelayanan administrasi kependudukan. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan masih belum optimal karena keterbatasan pegawai dan kurangnya sarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat komputer. Namun demikian, adanya inisiatif petugas dalam membantu masyarakat menjadi faktor positif yang membantu mengurangi hambatan di lapangan.

Dari berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam pelayanan administrasi di tingkat kelurahan secara umum meliputi:

1. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung,
2. Keterbatasan sumber daya manusia,
3. Rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat,
4. Prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya transparan dan efisien, serta
5. Lemahnya komunikasi publik antara aparatur dan masyarakat.

6. Temuan-temuan tersebut relevan dengan kondisi di Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung, di mana masyarakat masih menghadapi kendala serupa.

Namun, penelitian ini memiliki perbedaan karena berfokus secara spesifik pada analisis kualitas pelayanan administrasi dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) sebagai alat ukur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru berupa analisis empiris tentang bagaimana pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat ditingkatkan secara nyata melalui pendekatan kualitas layanan.

2.3 Kerangka Berfikir

Penelitian ini mengacu pada teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh *Parasuraman et al. (1988)* untuk analisis tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa. Teori ini mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan lima aspek: fisik, ketepatan, kecepatan, jaminan, dan empati.

Dalam kerangka penelitian ini, kelima aspek tersebut akan diterapkan untuk menganalisis:

1. Fisik: keadaan fasilitas pelayanan di Kantor Kelurahan Rajabasa;
2. Ketepatan: kemampuan pegawai dalam menyediakan layanan administrasi yang dapat diandalkan;
3. Kecepatan: seberapa cepat dan responsif aparat dalam melayani masyarakat;
4. Jaminan: tingkat keamanan dan kepercayaan yang disediakan oleh petugas;
5. Empati: perhatian serta kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

Kerangka pikir ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kualitas pelayanan administrasi yang terjadi di lapangan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang menghambat dan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Rajabasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Kerangka pemikiran adalah landasan konseptual yang menerangkan keterkaitan antara teori, riset sebelumnya, dan fokus masalah yang akan diteliti. Pada studi ini, kerangka pemikiran dibuat untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung dapat dianalisis menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan publik (*service quality*) yang diperkenalkan oleh *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988*, yang lebih dikenal dengan istilah model *SERVQUAL*.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator kunci keberhasilan kinerja birokrasi pemerintah. Pelayanan yang berkualitas menggambarkan seberapa baik aparatur negara melaksanakan prinsip *good governance*, yang mencakup pemerintahan yang efektif, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut *Zeithaml dan Bitner di tahun 2000*, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam pelayanan publik, masyarakat berfungsi sebagai penerima layanan yang memiliki harapan spesifik terhadap performa pemerintah.

Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan termasuk dalam kategori layanan dasar, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif warga seperti pembuatan surat keterangan, surat domisili, surat izin usaha, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya. Kualitas layanan di tahap ini sangat penting karena menjadi representasi pertama dari kinerja pemerintah daerah di mata publik. Jika pelayanan di kelurahan berjalan lancar, masyarakat akan merasa dihargai dan memiliki kepercayaan kepada pemerintah. Sebaliknya, jika pelayanan berlangsung lambat, tidak bersahabat, dan tidak transparan, maka kepercayaan publik akan berkurang.

Model *SERVQUAL* menjelaskan adanya lima dimensi utama yang dapat dijadikan patokan untuk menilai kualitas layanan, yaitu *tangibles* (aspek fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini berfungsi sebagai indikator yang komprehensif karena mencakup semua aspek layanan, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, objektif maupun subjektif.

Aspek Fisik (*Tangibles*) dimensi ini terkait dengan penampilan fisik sarana, peralatan, dan lingkungan kerja yang digunakan saat memberikan layanan. Dalam konteks Kelurahan Rajabasa, bukti fisik meliputi kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu, kerapian staf, serta ketersediaan sarana teknologi seperti komputer, printer, atau akses internet. Menurut *Parasuraman di tahun 2018*, keadaan fasilitas layanan berdampak langsung pada persepsi masyarakat terhadap profesionalisme lembaga. Fasilitas yang bersih, modern, serta teratur menimbulkan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah kelurahan.

Keandalan (*Reliability*) dimensi ini menandakan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang tepat, sesuai waktu, dan mengikuti prosedur. Pelayanan administrasi yang dapat diandalkan akan membangun rasa percaya publik bahwa setiap urusan diselesaikan dengan benar dan tanpa harus mengulang lagi. Dalam praktiknya, aspek ini mencakup ketepatan waktu penerbitan dokumen, kejelasan informasi, serta konsistensi pelayanan dari setiap pegawai. Di Kelurahan Rajabasa, keandalan pelayanan seringkali dipengaruhi oleh jumlah pegawai yang terbatas dan beban kerja administratif yang tinggi. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dan pengawasan menjadi vital agar pelayanan tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berhubungan dengan kecepatan, kesiapan, dan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat. Pelayanan yang responsif mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan warga serta komitmen untuk menyelesaikan masalah dengan cepat.

Dalam konteks pelayanan publik, daya tanggap menjadi dimensi yang paling terlihat karena berhubungan langsung dengan pengalaman masyarakat di meja pelayanan. Pegawai yang responsif akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat

dan meningkatkan citra positif kelurahan sebagai lembaga pelayanan yang perhatian dan profesional.

Jaminan (*Assurance*) Jaminan menunjukkan kemampuan dan kejujuran pegawai dalam memberikan rasa aman, sopan, dan kepercayaan kepada masyarakat. Aspek ini berhubungan dengan pemahaman petugas mengenai prosedur administrasi, kejelasan informasi, dan sikap ramah saat berinteraksi. Jaminan juga mencakup perasaan aman dari praktik pungutan liar, kesalahan dalam dokumen, atau diskriminasi pelayanan. Di Kelurahan Rajabasa, faktor jaminan ini sangat penting karena masyarakat sering kali menilai kualitas pelayanan berdasarkan sejauh mana pegawai bersikap jujur, terbuka, dan berkompeten dalam menjalankan tugasnya.

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan serta keadaan masyarakat secara pribadi. Dalam pelayanan publik, empati tidak hanya berarti ramah, namun juga kesiapan untuk mengadaptasi prosedur sesuai kondisi masyarakat tertentu, seperti memberikan prioritas kepada lansia, penyandang disabilitas, atau warga yang memerlukan pelayanan cepat. Menurut *Kotler dan Keller (2019)*, empati adalah nilai tambah yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna layanan.

Kelima dimensi *SERVQUAL* terhubung satu sama lain dan membentuk kesatuan yang utuh dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Jika satu dimensi tidak berfungsi dengan baik, maka keseluruhan kualitas pelayanan akan menurun. Misalnya, fasilitas kantor yang baik tidak berarti banyak jika pegawai tidak responsif atau tidak bersikap ramah terhadap masyarakat.

Sebaliknya, pelayanan sederhana bisa dinilai positif jika disertai dengan kejujuran, kecepatan, serta kepedulian dari aparatur. Di Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung, berbagai faktor struktural dan sosial memengaruhi kelima dimensi ini. Berdasarkan laporan *Badan Pusat Statistik (BPS, 2024)*, Kota Bandar Lampung memiliki populasi yang padat dengan tingkat pertumbuhan 1,27% per tahun. Hal ini menyebabkan peningkatan volume layanan administrasi, sementara sumber daya aparatur dan fasilitas pelayanan belum sepenuhnya memadai. Selain

itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandar Lampung tahun 2023 masih di angka 78,6 poin, yang berada di bawah target pemerintah kota sebesar 85 poin. Angka ini menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di unit kerja kelurahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat setiap harinya.

Oleh karena itu, penelitian ini berasumsi bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Rajabasa sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kelima dimensi *SERVQUAL* dapat diterapkan secara konsisten oleh pegawai. Jika fasilitas fisik mendukung, pegawai bersikap cepat tanggap dan ramah, serta masyarakat merasa dipahami dan mendapatkan pelayanan yang baik, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, jika salah satu dimensi seperti responsivitas atau keandalan rendah, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Secara konseptual, hubungan antarvariabel dalam kerangka pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dimensi *SERVQUAL* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) → Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Rajabasa Kota Bandar Lampung → Menentukan Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Aparatur Pemerintah Kelurahan.

Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi bukan hanya oleh faktor teknis seperti fasilitas atau jumlah pegawai, tetapi juga oleh aspek perilaku, sikap, dan nilai-nilai etika dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk memperkuat penerapan model *SERVQUAL* di lingkungan pemerintah daerah serta menawarkan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Rajabasa dan daerah serupa lainnya.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diadakan di Kantor Kelurahan Rajabasa, yang berada di kawasan Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya frekuensi pelayanan administrasi dan perannya sebagai pusat interaksi masyarakat di area tersebut. Selain itu, terdapat indikasi perbedaan kualitas layanan antara periode sibuk dan normal yang memberi daya tarik untuk penelitian lebih lanjut.

Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung dalam kurun empat bulan, mulai dari Oktober hingga November 2025, yang akan mencakup fase persiapan, pengumpulan data, analisis informasi, hingga penyusunan laporan akhir dari penelitian ini.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas layanan administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa, yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988), yakni:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): mencakup kondisi infrastruktur pelayanan, kebersihan, kenyamanan, serta penampilan pegawai;
2. *Reliability* (Keandalan): ketepatan waktu dalam memberikan layanan, serta kemampuan pegawai untuk melayani sesuai prosedur yang berlaku;
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesigapan aparat dalam memberikan informasi serta dukungan kepada masyarakat;
4. *Assurance* (Jaminan): mencakup rasa aman, kesopanan, serta tingkat kepercayaan masyarakat kepada petugas layanan;
5. *Empathy* (Empati): perhatian serta kepedulian aparat terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi masyarakat.

Fokus ini mendukung peneliti dalam mengumpulkan data secara mendalam guna menilai sejauh mana kualitas pelayanan administrasi di kelurahan bisa dikatakan memuaskan dan sejalan dengan ekspektasi masyarakat.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif, data adalah elemen kunci yang digunakan untuk menggambarkan realitas sosial dengan mendalam. Data yang dikumpulkan dalam studi ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, dengan rincian sebagai berikut:

1. Data Primer adalah informasi yang diambil langsung dari sumber asli atau subjek penelitian melalui interaksi di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Rajabasa. Narasumber utama mencakup: Kepala dan Sekretaris Kelurahan, Pegawai di bagian pelayanan administrasi, Serta masyarakat yang datang untuk memenuhi berbagai kebutuhan administrasi. Dengan melakukan wawancara dan observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan, sikap aparatur, dan pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga pelayanan publik.
2. Data Sekunder adalah data penunjang yang didapat dari berbagai dokumen, laporan resmi, dan sumber literatur yang relevan. Data ini terdiri dari: *Profil Kelurahan Rajabasa (2024)*, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kota Bandar Lampung*, *Data dari Badan Pusat Statistik (BPS)* serta *Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung*, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, dan hasil penelitian sebelumnya serta jurnal akademik yang berkaitan dengan topik pelayanan publik. Data sekunder memiliki fungsi sebagai dasar perbandingan dan pendukung analisis terhadap temuan lapangan, sehingga hasil penelitian lebih kredibel dan komprehensif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu berupa penjelasan naratif, opini, pandangan, serta perilaku informan yang diamati secara langsung. Data tersebut tidak dinyatakan dalam angka, melainkan dianalisis berdasarkan makna, interpretasi, dan konteks sosial yang melingkupinya. Menurut *Sugiyono (2022)*, data kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami realitas

sosial dengan lebih mendalam, tidak hanya mengukur besaran fenomena, tetapi juga menafsirkan makna di baliknya.

Dengan mengombinasikan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Rajabasa serta memberikan pemahaman kontekstual tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Penentuan subjek dalam studi ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* merupakan cara pengambilan subjek dengan pertimbangan khusus yang dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap isu penelitian secara rinci. Kriteria subjek dalam studi ini meliputi:

1. Aparatur Kelurahan Rajabasa yang terlibat langsung dalam layanan administrasi (seperti Kepala Seksi Pemerintahan, staf administrasi, dan petugas front office);
2. Masyarakat yang telah menerima layanan administrasi dari Kelurahan Rajabasa dalam satu tahun terakhir;
3. Tokoh masyarakat atau ketua RT setempat yang memahami keadaan pelayanan publik di wilayah kelurahan.

Jumlah subjek ditentukan melalui *snowball sampling*, yang berarti peneliti dapat menambah subjek baru berdasarkan rekomendasi dari subjek sebelumnya hingga data yang terkumpul dinyatakan jenuh (*saturation point*). Metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam terkait dengan kualitas layanan administrasi di Kelurahan Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Agar data yang diperoleh akurat dan menyeluruh, peneliti mengaplikasikan beberapa teknik pengumpulan data berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*), dilakukan secara semi-terstruktur kepada pegawai kelurahan dan masyarakat pengguna layanan. Pertanyaan disusun untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka terkait kualitas pelayanan administrasi.
2. Observasi Lapangan, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses administrasi di Kantor Kelurahan Rajabasa, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat, kondisi sarana layanan, serta alur prosedur administrasi yang ada.
3. Dokumentasi, peneliti mengumpulkan data berupa foto kegiatan pelayanan, dokumen administrasi, serta data tambahan lainnya yang dapat mendukung hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dari awal hingga akhir proses riset. Penelitian ini mengadopsi model analisis dari *Miles, Huberman, dan Saldaña (2018)* yang terdiri dari tiga tahap utama:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, peneliti memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasikan data mentah yang diperoleh dari wawancara dan observasi agar sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi diatur dalam bentuk narasi deskriptif untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang sedang diinvestigasi.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menyimpulkan berdasarkan pola-pola temuan di lapangan dan memverifikasi hasil tersebut melalui triangulasi sumber serta metode yang dipakai.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan hasil dari suatu penelitian, peneliti menerapkan berbagai teknik validitas data seperti yang diusulkan oleh *Moleong (2019)*, meliputi:

1. *Kredibilitas*, dilakukan melalui triangulasi dari sumber, waktu, dan metode untuk memastikan bahwa data yang didapat dapat dipercaya;
2. *Transferabilitas*, menetapkan bahwa hasil studi dapat diterapkan dalam konteks lain yang memiliki karakteristik yang serupa;
3. *Dependabilitas*, melibatkan pemeriksaan proses penelitian oleh dosen pembimbing atau ahli dalam metodologi;
4. *Konfirmabilitas*, menjaga tingkat objektivitas peneliti agar hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang ada, bukan berdasarkan opini pribadi.

3.9 Etika Penelitian

Etika penelitian dijaga dengan cara menghormati hak dan kerahasiaan yang dimiliki oleh partisipan. Peneliti meminta izin resmi dari pihak Kelurahan Rajabasa sebelum melaksanakan wawancara dan observasi. Setiap informan diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian dan hak mereka untuk menolak atau menghentikan keterlibatan mereka kapan saja. Data pribadi dari informan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Etika penelitian adalah pedoman moral yang harus diikuti oleh peneliti agar semua tahap penelitian berlangsung dengan integritas, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap hak-hak peserta. Dalam penelitian kualitatif, penerapan etika sangat krusial karena pengumpulan data dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan narasumber.

Peneliti mengikuti beberapa prinsip etika yang utama, yang meliputi:

1. Persetujuan Narasumber (*Informed Consent*) setiap narasumber diberikan informasi tentang tujuan dan kegunaan penelitian, serta mereka berpartisipasi secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

2. Menjaga Kerahasiaan (*Confidentiality*) identitas narasumber dilindungi dengan tidak mencantumkan nama asli dalam laporan. Data pribadi disamarkan agar tidak menimbulkan masalah sosial atau profesional.
3. Kejujuran dan Objektivitas, peneliti tidak mengubah data atau hasil wawancara. Semua informasi dipresentasikan sesuai kondisi yang sebenarnya untuk menjaga integritas akademik. Tidak Merugikan Siapa Pun Penelitian dijalankan dengan menghormati waktu dan kenyamanan narasumber tanpa menyebabkan kerugian fisik, sosial, atau psikologis.
4. Memberikan Manfaat (*Beneficence*) penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat akademis berupa sumbangan bagi ilmu administrasi publik, serta keuntungan praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan layanan administrasi di Kelurahan Rajabasa. Seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan hingga penyampaian data, dilakukan dengan mengedepankan nilai kejujuran, tanggung jawab, dan penghormatan kepada peserta. Dengan cara ini, penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan menghasilkan temuan yang valid serta bermanfaat bagi pengembangan layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fitriani, D. (2019). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Way Halim Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 101–112.
- Handayani, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan berdasarkan model SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 55–67.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Lestari, A., & Rahayu, D. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(3), 201–213.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Prasetyo, H. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 145–157.
- Rahmawati, N. (2022). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 33–45.
- Sari, M. (2020). Kinerja pelayanan publik di Kelurahan Rajabasa Raya Kota Bandar Lampung. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Daerah*, 8(2), 89–102.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Susanti, F., & Mahendra, A. (2021). Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan. *Jurnal Administrasi Negara dan Birokrasi*, 9(1), 44–58.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
- Utami, E. (2023). Implementasi pelayanan administrasi berbasis digital di pemerintahan kelurahan. *Jurnal Transformasi Pelayanan Publik*, 11(1), 75–88.
- Wahyudi, R. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(3), 122–136.
- Widodo, J. (2020). *Good governance: Telaah dan penerapan dalam pelayanan publik di Indonesia*. UGM Press.
- Yuliana, N. (2019). *Manajemen pelayanan publik di era digitalisasi pemerintahan*. Deepublish.
- Yusuf, M. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penguatan kompetensi aparatur. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 14(2), 67–80.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.