

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Indonesia, sistem administrasi negara berperan dalam mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat. Untuk itu, diperlukan interaksi antara pemerintah dan warga melalui penyediaan layanan publik yang mampu menjawab berbagai kebutuhan. Penyediaan layanan ini merupakan aktivitas yang dilakukan oleh beberapa individu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Salah satu tanggung jawab dan fungsi utama pemerintah adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif. Pada tahun 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan publik yang disediakan oleh KemenPANRB mencapai 3.65, atau setara dengan 91,13 dalam skala 0 hingga 100. Hasil ini menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Kementerian diklasifikasikan sebagai "Sangat Baik". Terjadi peningkatan IKM dari tahun sebelumnya, di mana pada tahun 2023 IKM sebesar 3.64 (90,91), meningkat menjadi 3.65 (91,13) pada tahun 2024. Secara keseluruhan, layanan publik ini masuk dalam kategori "Sangat Baik", dengan beberapa aspek layanan, terutama dalam Sarana dan Prasarana Layanan Publik, yang mencapai tingkat kepuasan yang sangat baik. (Kementerian PUPR, 2022).

Meskipun secara keseluruhan layanan tersebut tergolong dalam kategori "Sangat Baik", analisis data per unit organisasi menunjukkan bahwa beberapa

unsur layanan di beberapa unit organisasi memerlukan perhatian khusus untuk meningkatkan kualitas layanan. Terutama, perhatian diperlukan di Provinsi Jawa Barat tahun 2024, perangkat daerah dengan hasil IKM relatif rendah adalah Biro Umum dan Perlengkapan, Dinas Perumahan dan Permukiman, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, serta beberapa Sekretariat Daerah Kabupaten/Kota, dengan skor rata-rata 70 – 78. Meski masih dalam kategori Baik, unit-unit ini perlu memperbaiki aspek kecepatan, sarana prasarana, dan mekanisme pengaduan agar bisa mencapai kategori Sangat Baik. Fokus utama pemerintah adalah menyediakan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang biasanya disebut sebagai pelayanan publik.

Seiring berjalannya waktu, permintaan untuk kualitas pelayanan dari pemerintah semakin meningkat. Meskipun pemerintah berupaya untuk mencapai tata kelola yang baik, tetap ada hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang kadang-kadang muncul. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan. Banyaknya pelayanan yang dianggap kurang baik disebabkan oleh ketidakmemenuhi beberapa indikator kualitas pelayanan (*servqual*), seperti Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen yang signifikan dalam menentukan kepuasan masyarakat (Ma'wa et al., 2022). Seorang peneliti senior dari LP3ES, Kamil (2020), menyatakan bahwa *good governance* di Indonesia belum mencapai tingkat optimal. Hal ini disebabkan oleh masih adanya kasus-kasus pelanggaran etika dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Etika merupakan nilai-nilai yang mengatur interaksi manusia dengan sesamanya dan lingkungan sekitarnya.

Dalam konteks pemerintahan, istilah "etika birokrasi" menjadi aspek yang sangat penting dalam implementasi pelayanan publik. Memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat telah menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia, perbaikan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin penting karena terlihat adanya stagnasi dalam kemajuan penyelenggaraannya. Dampak dari kurangnya perbaikan ini

sangat luas dan mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lain-lain. Dalam konteks ekonomi, buruknya pelayanan publik dapat berdampak serius, terutama pada penurunan tingkat investasi. Hal ini dapat mengakibatkan pemutusan hubungan kerja di sektor industri dan ketidakmungkinan terbukanya lapangan kerja baru, yang pada gilirannya dapat menyebabkan peningkatan angka pengangguran. Konsekuensi lebih lanjut dari permasalahan ini mencakup munculnya kerawanan sosial. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia menuntut perhatian serius dan tindakan strategis dari pemerintah dan pihak terkait. Upaya bersama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan serta mencegah terjadinya dampak negatif pada tingkat ketenagakerjaan dan stabilitas sosial. (Mahsyar, 2011).

Kepuasan masyarakat menjadi parameter keberhasilan suatu lembaga, mengingat masyarakat berperan sebagai konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui penyediaan pelayanan yang bermutu. Faktor penentu utama kepuasan masyarakat dapat dilihat dari bagaimana masyarakat mempersepsikan pelayanan yang diterima. Masyarakat melakukan perbandingan antara harapan mereka dengan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat bergantung pada sejauh mana pemerintah dapat memenuhi harapan mereka. Standar penilaian kinerja pelayanan diukur berdasarkan harapan-harapan masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat akan

muncul jika harapan mereka terpenuhi dengan baik, sementara kekecewaan masyarakat akan timbul jika harapan terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi dengan baik.

Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya seperti, *Grievance and suggestion system* (sistem keluhan dan saran), *Patron delight surveys* (survey kepuasan pelanggan), *Ghost shopping* (pembeli bayangan), *Lost purchaser analysis* (analisa pelanggan yang lari).

Banyaknya kritik yang disampaikan oleh masyarakat disebabkan oleh kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, mulai dari tingkat atas hingga tingkat bawah. Banyaknya kendala, seperti proses yang rumit, kurangnya transparansi, dan seringkali penundaan dalam penanganan urusan yang disebabkan oleh ketidakjelasan pihak pelayanan. Situasi ini muncul karena kekurangan persiapan sumber daya manusia di dalam pemerintahan sebagai penyedia layanan yang profesional, bertanggung jawab, disiplin, dan menyadari bahwa pemberian layanan yang baik akan menciptakan pandangan positif dari masyarakat. Proses pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat seharusnya tidak mengalami fenomena seperti ini. Hal tersebut dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, khususnya terhadap pelayanan di tingkat kecamatan, yang akan dapat menciptakan pandangan negatif dari masyarakat terhadap layanan tersebut.





Kecamatan adalah sebuah wilayah administratif yang berada di bawah tingkat kabupaten atau kota di Indonesia. Menurut data Direktorat Jendral Bina Administrasi Kewilayahan Tahun 2018, Kecamatan merupakan bagian dari hierarki pemerintahan yang digunakan untuk mempermudah pengelolaan wilayah dan penyelenggaraan pemerintahan lokal. Secara umum, kecamatan memiliki peran penting sebagai unit pemerintahan yang menjalankan kebijakan-kebijakan dari tingkat yang lebih tinggi (kabupaten atau kota) dan juga menjadi tempat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pada skala yang lebih kecil. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat, yang bertanggung jawab kepada bupati atau wali kota. Camat memiliki peran sebagai pelaksana administrasi pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan.

Kecamatan memiliki beberapa fungsi utama yang bertugas melayani masyarakat, yaitu kecamatan berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota di tingkat lokal, mereka bertanggung jawab atas pelaksanaan berbagai program dan kebijakan pemerintah di wilayahnya, bertugas untuk mengkoordinasikan berbagai instansi pemerintah, swasta, dan masyarakat di wilayah kecamatan, yang bertujuan untuk menjalin kerjasama dan sinergis antara pihak kecamatan dengan masyarakat maupun sektor swasta, kecamatan memberikan berbagai layanan publik kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan penyelesaian masalah sosial, serta kecamatan juga berperan dalam memberdayakan masyarakat melalui berbagai program pembangunan dan pemberdayaan.

Sama halnya dengan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambun Utara, masih sering terdengar keluhan-keluhan dari masyarakat karena kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan. Maka perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Kantor Kecamatan Tambun Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Tambun Utara memberikan pelayanan berupa pengurusan KTP dan Kartu Keluarga, pelayanan perizinan berupa pengurusan perpindahan domisili, pembuatan surat keterangan tidak mampu, serta pelayanan lainnya.

Dalam adanya pelayanan tersebut, terdapat adanya penilaian baik dan buruk dari masyarakat, Sebagian masyarakat menilai dan memberikan ulasan via website profil Kecamatan Tambun Utara terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai sangatlah baik, cepat dan efisien, namun sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Berikut tabel yang berisi penjelasan mengenai Jumlah akun yang memberikan rating bintang 1 s/d bintang 5 dan tabel yang berisi jumlah akun yang memberikan rating dan ulasan berdasarkan setiap pelayanan.

Tabel 1.1 Jumlah akun yang memberikan rating bintang 1 s/d bintang 5

RATING	JUMLAH AKUN	ULASAN MASYARAKAT	BUKTI ULASAN MASYARAKAT
Bintang 1	45 Akun	Pelayanan E-ktp digital Sangat Iama hingga beringgu-minggu, ruangan panas karena tidak menyediakan kipas, Salah alamat dan nama dalam pembuatan Kartu Keluarga.	
Bintang 2	5 Akun	Membuat akta lahir sebulan tidak ada kepastian, komputer tidak bisa mencetak, ada kesalahan dari pusat terkait barcode pengurusan KK, pelayanan dan antriannya tidak beraturan.	
Bintang 3	5 Akun	PDF Pengurusan KK belum dibagikan, Tempatnya Jadi Satu halaman dengan kantor desa lain Jadi membuat bingung masyarakat. Menghubungi Call Center Tidak merespon.	
Bintang 4	15 Akun	Pembuatan KTP 3 hari sudah jadi, Pelayanan dan tempatnya gampang dijangkau, Verifikasi KK anak sangat cepat, Pelayanan masyarakat masih perlu ditingkatkan, Pengambilan KTP ada batas waktunya.	
Bintang 5	64 Akun	Pengajuan surat Perizinan mendirikan bangunan cepat, Pengurusan Pindahan KTP cepat dan tidak menunggu sampai berhari-hari, Pengurusan akta kelahiran sehari selesai, Pelayanan pembuatan KTP gratis, parkirannya luas, ruang tunggu sangat nyaman.	

(Sumber: Website Profil Kecamatan Tambun Utara)

Berdasarkan data ulasan di website profil Kantor Kecamatan Tambun Utara, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut tampak cukup variatif dengan perolehan rating rata-rata 3,4 dari 5 bintang. Sebanyak 64 akun memberikan apresiasi tertinggi (bintang 5) karena merasakan pengalaman yang memuaskan, seperti pengurusan IMB, akta kelahiran, dan perpindahan KTP yang selesai sangat cepat, serta didukung oleh fasilitas parkir yang luas, ruang tunggu nyaman, dan layanan tanpa pungutan biaya.

Sentimen positif ini juga diperkuat oleh pemilik rating bintang 4 yang merasa proses verifikasi KK serta pembuatan KTP berjalan efektif dan lokasinya mudah dijangkau. Namun, di sisi lain, terdapat kritik signifikan dari pemegang rating bintang 1 hingga 3 yang mengeluhkan lambatnya durasi pembuatan E-KTP dan akta lahir hingga berminggu-minggu tanpa kepastian, serta adanya kendala teknis seperti gangguan komputer dan sistem *barcode* dari pusat. Selain itu, masyarakat juga menyoroti aspek kenyamanan dan ketertiban kantor, mulai dari kondisi ruangan yang panas tanpa kipas angin, antrean yang tidak beraturan, *call center* yang sulit dihubungi, hingga lingkungan kantor yang dinilai tidak steril karena banyaknya pedagang dan juru parkir liar. Persoalan administratif seperti kesalahan penulisan data pada Kartu Keluarga serta lokasi kantor yang masih menyatu dengan instansi lain pun turut menjadi poin evaluasi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Tabel 1.2 Jumlah akun yang memberikan ulasan berdasarkan setiap pelayanan

PELAYANAN DAN KELUHAN	JUMLAH AKUN	ULASAN MASYARAKAT
Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	57 Akun	<p>Ulasan baik: pelayanan sangat cepat dan gratis, pembuatan ktp digital secepat kilat, pengurusan perpindahan KTP sangat cepat.</p> <p>Ulasan buruk: proses verifikasi pengajuan KTP elektronik sangat lama, foto KTP diundur karena komputernya sedang dipakai.</p>
Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Pembuatan Akta Kelahiran	32 Akun	<p>Ulasan baik: pengurusan KK sangat cepat, proses pembuatan akta kelahiran sangat cepat.</p> <p>Ulasan buruk: tiga kali datang untuk mengurus KK tidak dilayani, pembuatan akta kelahiran sangat lama</p>
Pelayanan Fasilitas	6 Akun	<p>Ulasan baik: parkirannya sangat luas, terdapat ruang tunggu tetapi hanya beberapa kursi, terdapat banyak tong sampah disekitar kantor.</p> <p>Ulasan buruk: tidak terdapat kipas jadi membuat panas, ruangan bau keringat.</p>
Pelayanan Perubahan Data	6 Akun	<p>Ulasan baik: pengurusan perubahan data KK Sangat cepat, pengurusan perpindahan ktp sangat efisien dan cepat.</p> <p>Ulasan buruk: sudah berkali-kali datang kekantor untuk mengurus perpindahan KTP dan akta kelahiran namun setelah sampai pegawainya menyampaikan masih diproses.</p>
Keluhan Parkir Pungutan liar	5 Akun	Terdapat juru parkir liar yang mengharuskan membayar 2 ribu per motor.
Memberikan Rating tanpa ulasan	28 Akun	Sebanyak 28 Akun memberikan rating tanpa ulasan, sehingga tidak ada komentar pujian dan keluhan (hanya rating)

(Sumber: Website Profil Kecamatan Tambun Utara)

Berdasarkan analisis ulasan masyarakat, kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Utara menunjukkan performa yang cukup kontradiktif di berbagai sektor utama. Pada pelayanan KTP (57 rating), masyarakat mengapresiasi efisiensi pengurusan KTP digital dan mutasi domisili yang gratis serta cepat, namun di sisi lain terdapat keluhan serius mengenai lamanya verifikasi e-KTP dan hambatan teknis akibat penggunaan komputer yang bergantian. Pola serupa terjadi pada pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran (32 rating), di mana sebagian warga merasakan proses kilat, sementara sebagian lainnya mengeluhkan ketidakpastian layanan meski telah datang berkali-kali. Dari sisi fasilitas (6 rating), meskipun lahan parkir luas dan kebersihan terjaga dengan banyaknya tempat sampah, aspek kenyamanan dalam ruang tunggu masih menjadi catatan negatif akibat sirkulasi udara yang buruk dan ketiadaan kipas angin yang memicu ketidaknyamanan. Selain itu, pelayanan perubahan data (6 rating) juga masih diwarnai keluhan terkait progres dokumen yang stagnan dengan alasan "masih diproses" meskipun warga sudah berulang kali datang. Dengan adanya 28 akun yang memberikan rating tanpa ulasan serta berbagai dinamika tersebut,

Pelayanan publik di tingkat Kecamatan memegang peranan krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Kantor Kecamatan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal memerlukan evaluasi secara terus-menerus untuk memastikan kualitas dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Kabupaten Bekasi, khususnya di Kecamatan Tambun Utara menjadi daerah yang menarik untuk dikaji dalam

hal ini, dengan Kantor Kecamatan sebagai fokus penelitian. Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan merupakan langkah yang tidak dapat diabaikan. Penelitian ini mencoba untuk mengintegrasikan dimensi keberlanjutan dalam konteks pelayanan publik, dengan harapan bahwa temuan yang dihasilkan dapat menjadi panduan bagi pengambilan keputusan yang lebih berkelanjutan di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman tentang kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan pandangan terhadap upaya menuju pembangunan kecamatan yang berkelanjutan dan inklusif.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor kecamatan. Dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi kantor kecamatan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, khususnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan?

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambun Utara, terutama terkait dengan keluhan masyarakat mengenai kecepatan pelayanan, transparansi, dan fasilitas yang tersedia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kecamatan Tambun Utara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.
2. Menyediakan landasan konseptual untuk penelitian lebih lanjut mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak kecamatan sebagai bahan evaluasi objektif untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah optimal maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam kepada pembaca tentang bagaimana teori kualitas pelayanan (lima dimensi *Servqual*) diimplementasikan dalam praktik birokrasi di tingkat kecamatan.

## **1.5 Tinjauan pustaka**

### **1.5.1 penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan usaha peneliti untuk membandingkan hasil penelitiannya dengan penelitian serupa yang telah dipublikasikan sebelumnya, terutama yang memiliki tema yang hampir sama. Dalam bagian ini, peneliti berencana untuk menjelaskan keunikan dan orisinalitas dari penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, peneliti juga akan mencantumkan penelitian-penelitian yang relevan dan memberikan ringkasan mengenai penelitian tersebut. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema yang sedang diteliti.

Penelitian pertama berjudul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis” Penelitian ini dilakukan oleh Fakhrol Roza (2021). Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan data primer yakni data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bengkalis, ini termasuk wawancara dan kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan informasi langsung dari pengguna layanan

yaitu masyarakat. Selain itu, data sekunder yakni data yang diperoleh dari dokumen resmi dan laporan pemerintah via website kecamatan bengkalis, atau studi sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian ini. teori yang digunakan yakni teori birokrasi Max Weber sebagai kerangka teoritis. Teori ini menekankan pentingnya struktur organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagaimana birokrasi dapat berfungsi secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti kaji adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada kepuasan masyarakat, yaitu menekankan kepuasan masyarakat sebagai objek utama penelitian, yang mencerminkan persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.
2. Keduanya berhubungan dengan pelayanan publik, yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah di tingkat kecamatan, yang menjadi subjek utama dalam analisis kepuasan masyarakat. Kecamatan sebagai lokasi penelitian, yaitu Kecamatan Tambun Utara dan Kecamatan Bengkalis, menunjukkan bahwa analisis dilakukan dalam konteks pemerintahan lokal di tingkat kecamatan.

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti kaji yakni sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengarahkan perhatian pada sejauh mana kepuasan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh pegawai, serta memeriksa apakah prosesnya telah berjalan sesuai prosedur dan efisien dalam melayani masyarakat. Sementara itu, penelitian sebelumnya berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor camat di Bengkalis.
2. Penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, sementara penelitian sebelumnya berfokus di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

Penelitian kedua berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut". Penelitian ini dilakukan oleh

1. Aceng Ulumudin (2014), seorang dosen tetap di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas dengan data primer yang diperoleh

langsung dari responden melalui kuesioner yang mencakup pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, data sekunder yakni data yang diambil melalui informasi tambahan seperti literatur atau dokumen yang relevan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan. Teori yang digunakan yakni teori pelayanan publik menurut Ratminto & Atik (2010), yang mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Data diperoleh melalui teknik survei, di mana kuesioner disebarakan kepada 100 responden yang mewakili setiap desa di Kecamatan Bayongbong.

Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti kaji adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada kepuasan masyarakat, keduanya menekankan kepuasan masyarakat sebagai aspek utama yang dianalisis.
2. Pelayanan Publik, Kedua penelitian berkaitan dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kecamatan.

3. Subjek Penelitian yang Sama, melibatkan masyarakat sebagai subjek penelitian dalam kedua kasus, masyarakat menjadi responden atau objek yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Sedangkan Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti kaji adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai apakah sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan cepat dalam melayani masyarakat. Sedangkan penelitian sebelumnya lebih spesifik dalam menilai bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.
2. Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden.

3. Penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, sementara penelitian sebelumnya berfokus di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut.

## **1.6 Landasan Teori**

### **1.6.1 Teori Kualitas Pelayanan**

Teori Kualitas Pelayanan yang dikembangkan oleh Kotler (2017) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Teori Kualitas Pelayanan adalah sebuah alat ukur yang dirancang untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Model ini berfokus pada kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan pengalaman mereka setelah menerima layanan tersebut.

#### **1. Konsep dasar**

Kualitas Pelayanan mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan :

- a) Keandalan (Reliability): Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ini mencakup ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan konsistensi dalam pelayanan.

- b) Ketanggapan (Responsiveness): Tingkat kesiapan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup kemampuan pegawai dalam menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan dari pelanggan.
- c) Empati (Empathy): Tingkat perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan individual pelanggan. Ini mencakup kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian personal.
- d) Bukti Fisik (Tangibles): Aspek fisik dari layanan yang mencakup fasilitas, peralatan, staf, dan materi komunikasi. Ini meliputi semua elemen visual yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan.
- e) Jaminan (Assurance): Termasuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai dalam memberikan layanan yang menimbulkan rasa percaya diri kepada pelanggan. Jaminan juga mencakup elemen seperti keamanan, kredibilitas, dan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi.

## 2. Proses Pengukuran

Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan model Service Quality, biasanya dilakukan dengan cara:

- a) Mengidentifikasi Ekspektasi Masyarakat: Melalui survei atau wawancara, pihak instansi mengidentifikasi apa yang diharapkan masyarakat dari layanan yang diberikan.
- b) Mengukur Persepsi Masyarakat: Setelah menerima layanan, Masyarakat diminta untuk menilai kinerja instansi dalam memenuhi ekspektasi mereka pada setiap dimensi kualitas pelayanan.
- c) Membandingkan Ekspektasi dan Persepsi: Hasil dari kedua langkah di atas kemudian dibandingkan. Jika persepsi Masyarakat lebih tinggi dari ekspektasinya, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, jika persepsi lebih rendah, maka perlu dilakukan perbaikan.

### 3. Manfaat Model Service Quality

Model ini membantu instansi memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan di mana letak kekurangan dalam pelayanan.

- a) Dengan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, Pihak instansi dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- b) Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, pihak instansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas masyarakat.

#### 4. Keterbatasan Model Service Quality

- a) Subjektivitas: Model ini sangat bergantung pada persepsi pelanggan yang bersifat subjektif.
- b) Kompleksitas: Mengukur dan menganalisis semua dimensi Service Quality dapat menjadi tugas yang kompleks.
- c) Dinamis: Ekspektasi pelanggan dapat berubah seiring waktu, sehingga pengukuran harus dilakukan secara berkala.

Dalam praktiknya, model kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik atau sektor lainnya dengan menggunakan kuesioner atau survei berdasarkan lima dimensi tersebut. Dengan cara ini, organisasi atau instansi pemerintah dapat mengidentifikasi area-area di mana pelayanan perlu ditingkatkan serta memahami kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan. Secara keseluruhan, teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis kualitas layanan dari

perspektif masyarakat, serta menjadi alat penting bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kepuasan Masyarakat melalui perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan.

### **1.6.2 Teori Kepuasan Masyarakat**

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004), kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan reaksi terhadap evaluasi atas ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja nyata produk setelah digunakan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004) menambahkan bahwa kepuasan menyeluruh ditentukan oleh adanya ketidaksesuaian harapan, yaitu perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi. Kepuasan muncul sebagai fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan atas diskonfirmasi. Maka, kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat dapat dipandang sebagai respon terhadap perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Selanjutnya, Linder Pelz dalam Gotleb, Grewal, dan Brown (Tjiptono, 2004) menjelaskan bahwa kepuasan adalah respon emosional terhadap pengalaman konsumsi tertentu. Engel (dalam Tjiptono, 2004) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian terhadap alternatif yang dipilih, yang hasilnya sesuai atau melampaui harapan. Kotler (dalam Tjiptono, 2004) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja produk dengan harapan. Dari definisi ini dapat

dijelaskan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan merasa tidak puas; jika sesuai harapan, pelanggan merasa puas; dan jika melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau gembira.

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard (dalam Tjiptono, 2004), penilaian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat berbentuk:

1. Diskonfirmasi positif, ketika kinerja lebih baik dari harapan.
2. Konfirmasi sederhana, ketika kinerja sesuai dengan harapan.
3. Diskonfirmasi negatif, ketika kinerja lebih buruk dari harapan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan kepuasan, sedangkan diskonfirmasi negatif menimbulkan ketidakpuasan. Konfirmasi sederhana cenderung menimbulkan respon netral. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap keluhan dan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Jika dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, konsep kepuasan pelanggan dapat dianalogikan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi. Penelitian ini berupaya mengaplikasikan metode riset kepuasan masyarakat untuk mengetahui atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Indikator yang digunakan antara lain:

1. Tanggapan masyarakat mengenai tingkat kinerja dan harapan atas kualitas pelayanan.
2. Tanggapan masyarakat mengenai tingkat kinerja dan harapan atas semangat kerja pegawai.

Kesejahteraan dan keseimbangan merupakan dua konsep berbeda meskipun sering dikaitkan. Kesejahteraan biasanya diartikan sebagai kondisi individu dalam suatu sistem ekonomi, sedangkan keseimbangan adalah keadaan stabil di mana tidak ada dorongan atau peluang untuk berubah. Sebagian besar analisis ekonomi berfokus pada bagaimana mencapai kesejahteraan maksimum bagi masyarakat dalam sistem ekonomi. Namun, definisi kesejahteraan optimum masih problematis karena sering hanya merujuk pada kesejahteraan individu, bukan masyarakat. Semakin banyak jumlah individu, semakin sulit mendefinisikan kesejahteraan optimum secara objektif, sebab harus mempertimbangkan perbandingan kepuasan antarindividu. Konsep Pareto Optimal dianggap sebagai solusi terbaik, yaitu kondisi di mana tidak ada seseorang yang menjadi lebih baik tanpa membuat orang lain menjadi lebih buruk.

Konsep keseimbangan penting bukan karena selalu tercapai, melainkan karena menunjukkan arah pergerakan proses ekonomi. Jika keseimbangan stabil, maka unit ekonomi yang berada dalam ketidakseimbangan akan bergerak menuju posisi tersebut. Kesejahteraan ekonomi menurut Pareto meningkat jika seseorang menjadi lebih baik tanpa ada pihak lain yang dirugikan. Standar analisis efisiensi alokasi sumber daya atau faktor produksi didasarkan pada tolok ukur Pareto. “Lebih baik” atau “lebih buruk” diartikan sebagai peningkatan atau penurunan kepuasan akibat perubahan konsumsi

barang dan jasa. Dalam kondisi alokasi sumber daya optimal, tidak mungkin dilakukan perubahan alokasi yang membuat seseorang lebih baik tanpa merugikan orang lain. Posisi optimal berarti kumpulan barang yang diproduksi memiliki nilai lebih tinggi dibanding alternatif lain yang bisa dihasilkan dengan sumber daya yang tersedia.

### 1.6.3 Teori New Public Service (NPS)

*Teori New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt merupakan pendekatan dalam manajemen publik yang menekankan pentingnya pelayanan kepada masyarakat sebagai inti dari fungsi pemerintahan. *Teori New Public Service* diperkenalkan oleh Denhardt dalam buku mereka yang berjudul "*The New Public Service Serving Not Steering*" yang diterbitkan pada tahun 2003. Teori ini muncul sebagai respons terhadap pendekatan manajemen publik tradisional yang lebih berfokus pada efisiensi, efektivitas, dan pengendalian, serta sering kali mengadopsi prinsip-prinsip dari sektor swasta.

#### 1. Prinsip Utama *New Public Service*

- a) Pelayanan Publik sebagai Tujuan Utama: NPS menekankan bahwa tujuan utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, bukan hanya untuk mengelola atau mengendalikan. Hal ini berarti bahwa pegawai pemerintah harus berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat.

- b) Keterlibatan Masyarakat: Teori ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan dan pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat dianggap penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nyata warga.
- c) Transparansi dan Akuntabilitas: NPS menekankan pentingnya transparansi dalam pengambilan keputusan dan akuntabilitas kepada publik. Pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kebijakan dan layanan yang diberikan.
- d) Kolaborasi: Teori ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah (LSM). Kerja sama ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik.
- e) Fokus pada Nilai Publik: NPS mendorong pemerintah untuk menciptakan nilai bagi masyarakat melalui layanan yang berkualitas tinggi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini mencakup pertimbangan etika dalam pengambilan keputusan serta dampak sosial dari kebijakan yang diterapkan.

## 1. Penerapan NPS dalam Praktik

- a) Partisipasi Masyarakat: Memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik.
- b) Transparansi dan Akuntabilitas: Membuka akses informasi publik dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada masyarakat.
- c) Kemitraan dengan Sektor Swasta: Membangun kemitraan dengan sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- d) Pengembangan Kapasitas Pegawai Publik: Melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai publik agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.
- e) Inovasi dalam Penyediaan Layanan: Menerapkan teknologi dan inovasi dalam penyediaan layanan publik.

## 2. Kritik terhadap NPS

Meskipun NPS menawarkan perspektif yang menyegarkan, teori ini juga mendapat kritik. Beberapa kritik yang sering muncul seperti:

- a) Idealistic: NPS dianggap terlalu idealis dan sulit diterapkan dalam praktik, terutama di negara berkembang.

- b) Kurang Spesifik: NPS kurang memberikan petunjuk yang jelas tentang bagaimana menerapkan prinsip-prinsipnya dalam konteks yang berbeda-beda.
- c) Konflik dengan NPM: Terdapat potensi konflik antara nilai-nilai NPS dengan prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas yang diusung oleh NPM.

Secara keseluruhan, Teori New Public Service oleh Denhardt menawarkan pendekatan baru dalam manajemen publik dengan fokus pada pelayanan kepada masyarakat. Dengan menekankan keterlibatan masyarakat, transparansi, kolaborasi, dan penciptaan nilai publik, teori ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintahan dan memenuhi harapan warga. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks pemerintahan modern yang semakin kompleks dan dinamis, dimana partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci untuk keberhasilan kebijakan publik.

#### **1.6.4 Teori Keterlibatan Masyarakat**

Teori Keterlibatan Masyarakat (Community Involvement Theory) menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Teori ini menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap hasil dari keputusan yang diambil. Teori ini dikemukakan oleh Keith Davis dan Cohen dan Uphoff (1977). Keith Davis menekankan bahwa keterlibatan masyarakat mencakup

berbagai metode yang digunakan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, termasuk partisipasi dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program publik. Cohen dan Uphoff mengidentifikasi empat tahap partisipasi masyarakat dalam pengembangan lingkungan hidup yang berkelanjutan.

1. Tahapan partisipasi masyarakat

a) Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan (*Participation in Decision Making*):

Tahap ini melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, ide, dan aspirasi mereka. Contoh: Masyarakat dilibatkan dalam

b) Partisipasi dalam Evaluasi (*Participation in Evaluation*):

Masyarakat dilibatkan dalam proses evaluasi program untuk menilai keberhasilan dan dampak dari program yang telah dilaksanakan. Contoh: Masyarakat dilibatkan dalam survei kepuasan, diskusi kelompok terfokus, atau pertemuan evaluasi untuk memberikan penilaian terhadap program yang telah berjalan.

c) Partisipasi dalam Pelaksanaan:

Setelah keputusan diambil, masyarakat dilibatkan dalam pelaksanaan program. Partisipasi dapat berupa kontribusi tenaga kerja, bahan material, atau keahlian. Contoh: Masyarakat ikut serta dalam kegiatan penanaman pohon, pembuatan kompos, atau pembangunan infrastruktur lingkungan.

d) Partisipasi dalam Manfaat (Participation in Benefits):

Tahap ini menekankan pada distribusi manfaat yang adil dan merata dari hasil pembangunan. Contoh: Masyarakat mendapatkan akses yang lebih baik terhadap air bersih, sanitasi yang layak, atau peningkatan kualitas lingkungan hidup.

2. Implikasi Teori Keterlibatan Masyarakat:

a) Peningkatan Efektivitas Program: Keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas program karena masyarakat memiliki pengetahuan lokal yang mendalam dan lebih memahami kebutuhan mereka sendiri.

b) Peningkatan Legitimasi: Program yang melibatkan masyarakat cenderung memiliki legitimasi yang lebih tinggi karena masyarakat merasa memiliki kepemilikan atas program tersebut.

- c) Penguatan Kapasitas Masyarakat: Keterlibatan dalam proses pembangunan dapat memperkuat kapasitas masyarakat dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan.
- d) Demokratisasi Pembangunan: Keterlibatan masyarakat merupakan manifestasi dari prinsip-prinsip demokrasi, yaitu partisipasi dan kedaulatan rakyat.

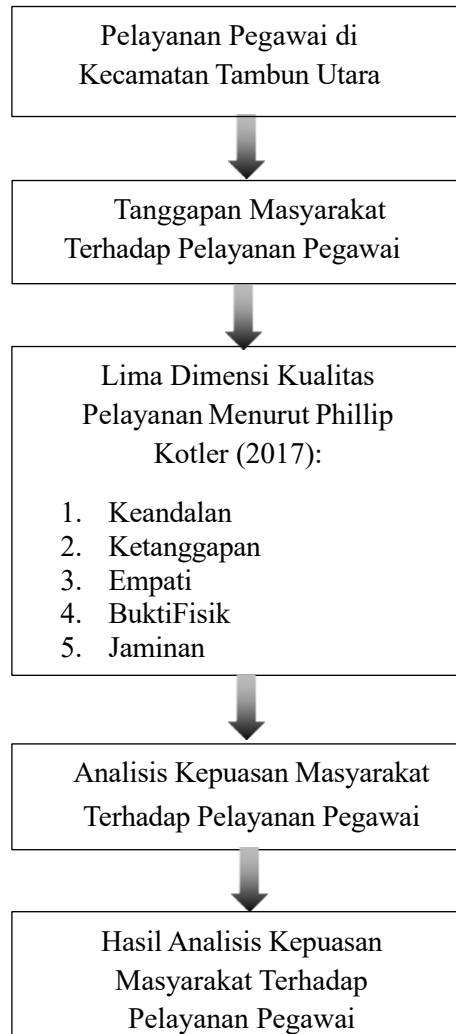
### 3. Tantangan dalam Menerapkan Keterlibatan Masyarakat

- a) Kurangnya Kapasitas Masyarakat: Tidak semua masyarakat memiliki kapasitas yang sama untuk berpartisipasi.
- b) Konflik Kepentingan: Terkadang terdapat konflik kepentingan antara berbagai kelompok masyarakat.
- c) Biaya: Melakukan partisipasi masyarakat membutuhkan waktu dan sumber daya yang cukup.
- d) Kurangnya Kepercayaan: Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau pihak penyelenggara program dapat menghambat partisipasi.

Teori keterlibatan masyarakat menurut Cohen dan Uphoff memberikan landasan teoritis yang kuat untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan lingkungan hidup yang berkelanjutan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dalam teori ini, diharapkan dapat

tercipta pembangunan yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan berpusat pada masyarakat.

### 1.7 Kerangka Berpikir



Dalam hal ini peneliti menyusun kerangka berpikir dengan adanya objek yang diteliti yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan tambun utara bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti pelayanan administrasi, pelayanan perizinan, dan layanan

sosial, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang ada di kantor kecamatan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memastikan bahwa semua layanan yang diberikan memenuhi standar kerja dan dilakukan secara transparan, hal ini bertujuan untuk mengurangi diskriminasi dalam pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, meskipun pelayanan telah diterapkan, masih perlu dilakukan analisis mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan para pegawai di kecamatan ini. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan lima indikator atau dimensi dalam mengukur bagaimana pelayanan pegawai di Kecamatan Tambun Utara menurut Kotler (2016) meliputi keandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik, dan jaminan layanan yang diberikan oleh Kecamatan Tambun Utara.

## 1.8 Operasional Konsep

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Keandalan (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat ketersediaan dan keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> <li>2. kecepatan dalam pemrosesan data dan dokumen masyarakat</li> </ol>
	Ketanggapan (Responsiveness)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon terhadap permintaan dan pertanyaan yang diterima pegawai dalam melayani masyarakat</li> <li>2. Kemampuan dalam menangani keluhan atau masukan dari masyarakat dengan cepat dan efektif</li> </ol>

	Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian dan pemahaman kepada masyarakat terhadap pelayanan yang mereka perlukan</li> <li>2. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan.</li> </ol>
	Bukti Fisik (Physical Evidence)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu saat pelayanan berlangsung</li> <li>2. Memastikan kualitas peralatan yang digunakan beroperasi dengan baik</li> </ol>
	Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan keamanan data pribadi masyarakat saat menggunakan layanan ditempat</li> <li>2. Memberikan jaminan ketetapan waktu saat pelayanan berlangsung</li> </ol>

(Sumber: Diolah peneliti 2025)

Operasional konsep adalah pemahaman Secara umum tentang topik yang dibahas dalam penelitian. Dalam hal ini konsep yang dibahas yaitu terkait dengan “keandalan, ketanggapan, jaminan layanan, empati, dan bukti fisik” pada pelayanan pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, dijelaskan bahwa:

#### A. Keandalan:

Pada dimensi keandalan ini menyatakan bahwa keberhasilan suatu layanan tergantung pada kemampuan layanan tersebut untuk memberikan hasil yang diharapkan secara konsisten dan dapat diandalkan. Dalam konteks pelayanan pegawai, keandalan mengacu pada kemampuan para pegawai untuk bekerja tanpa gangguan,

memproses data dan dokumen masyarakat dengan benar serta memberikan output yang akurat kepada masyarakat. Dalam Konteks ini, keandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa lebih puas dan percaya pada pegawai yang dapat diandalkan. Keandalan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, karena mereka merasa aman dan nyaman menggunakan layanan tersebut tanpa khawatir akan ketidakpastian. Dengan demikian, pegawai perlu memastikan bahwa semua proses operasional berjalan dengan baik dan bahwa mereka memiliki sistem yang efektif untuk menangani permintaan dan masalah masyarakat. Evaluasi keandalan pelayanan pegawai dapat dilakukan dengan melihat tingkat keterlambatan pegawai dalam merespon aduan masyarakat, dan tingkat kesalahan dalam pengolahan data.

B. Ketanggapan:

Ketanggapan atau responsiveness dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler merujuk pada kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif. Dimensi ini sangat penting karena mencerminkan seberapa baik pegawai dapat memenuhi harapan masyarakat dalam situasi yang memerlukan perhatian segera. Ketanggapan menekankan pentingnya responsivitas dalam memberikan Layanan kepada masyarakat. Ketanggapan mengacu pada kemampuan pelayanan untuk merespon permintaan, keluhan, atau masukan dari

masyarakat dengan cepat dan efektif. Pada pelayanan pegawai, ketanggapan dapat diukur dari waktu tanggap pegawai terhadap permintaan pelayanan, ketersediaan layanan customer service, dan kemudahan akses informasi terkait dengan pelayanan yang diberikan.

#### C. Empati :

Dalam konteks teori kualitas pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh Kotler, merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh masyarakat. Ini adalah salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan, di mana penyedia layanan tidak hanya memberikan layanan secara fisik, tetapi juga menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pegawai, empati mencakup aspek-aspek seperti perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, dan kemampuan untuk memberikan solusi yang sesuai dengan harapan mereka. Dengan menunjukkan empati, para pegawai dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat. Dalam praktiknya, empati dapat diwujudkan melalui interaksi yang baik, komunikasi yang efektif, dan respons yang cepat terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat.

#### D. Bukti Fisik:

Bukti fisik merujuk pada semua elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat saat mereka menerima layanan. Ini mencakup berbagai aspek yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Menurut Kotler, bukti fisik mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, serta kendaraan operasional yang digunakan dalam proses pelayanan. Bukti fisik berfungsi sebagai indikator yang paling konkrit dari kualitas layanan, karena masyarakat sering kali menilai kualitas berdasarkan apa yang mereka lihat dan rasakan secara langsung. Dalam konteks pelayanan pegawai, bukti fisik meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, penampilan pegawai, dan kualitas peralatan yang digunakan. Semua elemen ini berkontribusi pada pengalaman keseluruhan masyarakat dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, para pegawai perlu memperhatikan dan mengelola bukti fisik ini untuk menciptakan kesan positif dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan.

#### E. Jaminan:

Jaminan layanan mengacu pada komitmen penyedia layanan untuk memberikan jaminan atas kualitas, keamanan, dan ketersediaan layanan kepada pengguna. Jaminan layanan dapat berupa garansi waktu operasional, pemulihan data, keamanan data pribadi, serta peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Dalam

konteks pelayanan pegawai, jaminan layanan dapat dievaluasi dari keberlangsungan operasional sistem, keamanan data pengguna, serta jaminan terkait dengan kecepatan dalam pemrosesan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Sementara itu, definisi operasional adalah langkah- langkah konkret atau cara spesifik untuk mengukur atau mengamati suatu konsep dalam konteks penelitian. Definisi operasional merinci bagaimana variabel-variabel atau indikator yang terkait dengan suatu konsep akan diukur atau diamati dalam penelitian.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi desain penelitian atau metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan penelitian deskriptif melalui wawancara dan observasi, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fakta tentang fenomena yang diteliti. Hipotesis tidak diuji, sebaliknya, informasi disajikan sesuai dengan apa yang diteliti, (Sugiyono 2013). Penelitian kualitatif memusatkan perhatian pada permasalahan yang benar-benar ada ataupun fenomena yang terjadi ketika penelitian dilaksanakan. Dengan menggunakan metodologi kualitatif ini, diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pelayanan yang diberikan pegawai di Kecamatan Tambun Utara dilihat dari keandalan, ketanggapan, empati,

bukti fisik, dan jaminan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merujuk pada lokasi atau area dimana penelitian akan diselenggarakan. Sesuai dengan judul penelitian ini, lokasi penelitian berada di Kecamatan Tambun Utara, yang menjadi fokus objek lokasi penelitian.

### 1.9.3 Subjek Penelitian

Tabel 1.4 Hasil IKM Kecamatan Tambun Utara Periode 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi Semester II Tahun 2025			
Nilai	Responden		
96,17	Jumlah		306 orang
	Jumlah Kelamin :	L :	200 orang
		P :	42 orang
	Pendidikan :	SD :	32 orang
		SMP :	58 orang
SMA :		248 orang	
S1 :		7 orang	
S2 :		0	
Periode :	Semester II Tahun 2025		

Sumber : Website Kecamatan Tambun Utara Tahun 2025

## Hasil Pengolahan Data IKM 2025

Tabel 1.5 Jumlah Responden IKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis kelamin	Laki – Laki	185	60,5 %
		Perempuan	121	39,5 %
2	Pendidikan	SD	29	7,6 %
		SMP	76	14,2 %
		SMA	194	73,3 %
		S1	7	4,9 %
3	Pekerjaan	Belum Bekerja	10	3,3 %
		Ibu Rumah Tangga	108	35,3 %
		Karyawan	151	49,3 %
		Wiraswasta	31	10,1 %
		Lainnya	6	2,0 %
4	Jenis Layanan	SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	259	84,6 %
		Surat Keterangan Belum Menikah	38	12,4 %
		Surat Masuk TNI / POLRI	6	2,0 %
		Lainnya	3	1,0 %

Sumber : Website Kecamatan Tambun Utara Tahun 2025

Dari data Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertera di Kecamatan Tambun Utara, maka peneliti memutuskan untuk menggunakan subjek penelitian, yaitu Kepala Seksi Pelayanan Publik yang bekerja di kantor Kecamatan Tambun Utara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta masyarakat setempat sebanyak 30 orang yang menggunakan layanan dan dapat memberikan informasi yang tepat perihal situasi dan kondisi yang relevan dengan penelitian ini. Dalam hal ini penulis menerapkan teknik wawancara dan purposive sampling, dimana teknik ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kebutuhan spesifik penelitian, tujuan penelitian, atau kriteria penelitian. Dalam konteks penelitian

kualitatif mengenai “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi: Studi tentang keandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik, dan jaminan layanan” dengan menggunakan teknik purposive sampling, peneliti memiliki kebebasan penuh dalam memilih subjek atau informan yang dianggap paling representatif atau memiliki informasi yang paling relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait dengan keandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik, jaminan layanan yang ditawarkan oleh para pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Narasumber yang berpartisipasi dalam studi penelitian ini yaitu: Kepala seksi pelayanan umum yang bekerja di kantor Kecamatan Tambun Utara dan masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Tambun Utara dengan jumlah sampling yaitu 30 informan. Pegawai yang berada di kantor Kecamatan Tambun Utara mempunyai kapasitas dan pengalaman yang relevan terkait dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Tambun Utara. Serta para pegawai diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai sistem, proses, dan potensi permasalahan yang dapat timbul dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Tambun Utara. Sementara itu, peneliti juga melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan adanya partisipasi masyarakat akan mampu memberikan perspektif yang autentik dan menggambarkan pengalaman langsung dalam menggunakan layanan tersebut, sehingga terwujudnya

penilaian yang mendeskripsikan tingkat kepuasan dari masyarakat itu sendiri, Dengan demikian, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan pegawai di Kecamatan Tambun Utara dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara keseluruhan.

#### **1.9.4 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data non-numerik. Data ini biasanya berisi analisa kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Dalam upaya untuk meneliti perihal ini, peneliti akan menggunakan sistem wawancara terhadap subjek-subjek terkait serta observasi langsung terhadap tempat yang diteliti, serta catatan-catatan dari permasalahan yang pernah dihadapi.

#### **1.9.5 Sumber Data**

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder. Berikut adalah sumber data yang akan diterapkan pada penelitian ini:

1. Data Primer:

Data primer adalah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey serta metode observasi. Metode

survey adalah metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penulis melakukan wawancara langsung kepada pegawai kantor Kecamatan Tambun Utara dan masyarakat yang berdomisili di kecamatan tersebut, guna untuk mendapatkan data atau informasi yang peneliti butuhkan. Kemudian penulis juga melakukan pengumpulan data dengan metode observasi. Metode observasi ialah metode pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi. Dalam hal ini penulis datang ke kantor Kecamatan Tambun Utara untuk mengamati aktivitas yang terjadi di tempat tersebut untuk mendapatkan data atau informasi yang sesuai dengan kenyataan.

## 2. Data Sekunder:

Data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data documenter. Penulis mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan permohonan izin kepada pihak kantor kecamatan untuk melihat historis pelayanan yang diberikan kecamatan dari masa ke masa, yang bertujuan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang ada di kantor tersebut sejak zaman dahulu hingga sekarang serta

apakah ada peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan tersebut.

## **1.9.6 Teknik Pengumpulan data**

### **1.9.6.1 Wawancara**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara sebagai metode pengumpulan data untuk penelitian. Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal dimana dua orang atau lebih terlibat dalam percakapan tatap muka langsung, yang memungkinkan mereka mengamati ekspresi wajah satu sama lainnya secara langsung. Menurut Sugiyono (2016) wawancara merupakan sebuah percakapan yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Model wawancara yang diterapkan pada studi ini yaitu dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan dan mengajukan pertanyaan terkait dengan pelayanan pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.

### **1.9.6.2 Observasi**

Observasi sebagai cara pengumpulan data yang meliputi pengamatan langsung terhadap suatu hal yang diteliti dengan menggunakan Indera manusia. Menurut Suharsimi Arikunto (2010) observasi adalah pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung. Observasi ini melibatkan berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan. Dalam konteks ini, peneliti melakukan observasi langsung di Kantor Kecamatan Tambun

Utara, yang di mana peneliti mengamati proses pelayanan yang diberikan para pegawai kepada masyarakat.

### **1.9.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi berbagai jenis dokumen. Dokumen-dokumen ini dapat berupa teks tertulis, gambar, video, audio yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Menurut Miles dan Huberman (1994) dokumentasi dipandang sebagai salah satu tahap dalam analisis data kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan dan mengorganisasikan berbagai jenis data, termasuk dokumen untuk menemukan pola dan tema.

### **1.9.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif memiliki peran penting dalam menghasilkan pemahaman yang mendalam dan relevan terhadap fenomena yang diselidiki. Penelitian kualitatif memerlukan pendekatan yang berbeda dalam menganalisis dan menginterpretasi data, Berikut adalah cara menganalisis dan menginterpretasi data dalam penelitian kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yaitu:

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data dimulai dengan pembersihan dan penyusutan data yang terkumpul. Pembersihan data memilih informasi yang relevan

dan memisahkan data mentah dari yang tidak relevan, yang termasuk menghapus transkrip wawancara, catatan lapangan, atau dokumen yang kurang bermanfaat. Penyusutan data fokus pada informasi yang paling signifikan untuk penelitian dengan memilih kasus penting dan subjek data yang representatif. Selanjutnya, peneliti memilih pendekatan analisis yang tepat, seperti analisis isi atau analisis fenomenologi, untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan dalam data.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data kualitatif melibatkan penulisan narasi yang menunjukkan temuan dan hasil analisis secara mendalam. Peneliti membuat narasi atau deskripsi yang mendalam dan detail terhadap temuan-temuan yang muncul dari data yang terkumpul. Selain itu, penyajian data kualitatif melibatkan penggunaan kutipan langsung dari partisipan penelitian, foto, gambar, atau dokumen terkait untuk memperkuat temuan. Tujuannya adalah untuk menunjukkan nuansa, kompleksitas, dan kedalaman fenomena yang diteliti.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menjadi tahapan akhir yang sangat penting. Proses ini mengintegrasikan hasil analisis dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan interpretasi dari temuan. Peneliti menyusun temuan ke dalam narasi yang koheren dan membuat interpretasi yang lebih luas dalam konteks teori yang ada. Penarikan kesimpulan

juga mempertimbangkan keterpaduan temuan, implikasi dalam praktik atau kebijakan, batasan penelitian, kelemahan metodologi, dan saran untuk penelitian lanjutan, untuk memberikan ketelitian dan ketepatan dalam menafsirkan temuan dan membuat kesimpulan yang berarti.