

MENILAI ULANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: BUKTI DARI KECAMATAN ANDIR

Bagus Dwiki Hermawan^{1)*}

Universitas Al Ghifari¹⁾

*Email: bagusdwiki10@gmail.com**

Riwayat Artikel

Diterima: 19 Juli 2025

Disetujui: 19 Agustus 2026

Diterbitkan: 2 September 2025

Abstract

Public service is a key indicator of modern bureaucratic performance, yet many regions still struggle with regulatory gaps, limited bureaucratic capacity, and low community participation. This study aims to reassess the quality of public services in Andir District, Bandung, by focusing on infrastructure, bureaucratic competence, and the alignment of policies with citizens' needs. Drawing upon service quality theory, classical public administration, and customer satisfaction theory, this research employed a qualitative descriptive approach using interviews, observations, and document analysis. Findings reveal that although physical facilities are relatively adequate, limited technological skills among staff and the lack of effective policy dissemination remain major obstacles. Interestingly, service quality is shaped not only by bureaucrats' responsiveness but also by citizens' readiness and administrative literacy. These insights highlight the need for integrated reforms that combine regulatory updates, capacity building of civil servants, and more participatory communication between government and the public.

Keywords: Public service, service quality, Andir District

Abstrak

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan birokrasi modern, namun di banyak daerah masih menghadapi kendala regulasi, kapasitas aparatur, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menilai ulang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Andir, Bandung, dengan menekankan dimensi infrastruktur, kompetensi aparatur, dan relevansi kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat. Mengacu pada teori kualitas pelayanan, administrasi publik klasik, dan kepuasan masyarakat, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik relatif memadai, keterbatasan penguasaan teknologi aparatur dan minimnya sosialisasi kebijakan masih menjadi penghambat signifikan. Menariknya, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aparatur, tetapi juga kesiapan dan literasi administratif masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan pelayanan publik menuntut strategi terpadu: pembaruan regulasi, penguatan kapasitas SDM, serta komunikasi birokrasi yang lebih partisipatif.

Kata kunci: Pelayanan publik, kualitas layanan, Kecamatan Andir

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan instrumen utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi negara (Denhardt & Denhardt, 2015). Menariknya, kualitas pelayanan publik kerap dijadikan tolak ukur sejauh mana birokrasi modern mampu merespons tuntutan masyarakat (Osborne, 2010). Namun demikian, berbagai

negara berkembang masih menghadapi kendala struktural yang membuat pelayanan publik berjalan kurang optimal (Dwiyanto, 2018). Patut dicatat bahwa persoalan mendasar sering kali muncul dari keterbatasan anggaran, birokrasi yang kaku, hingga rendahnya akuntabilitas aparatur (Indriastuti, 2020). Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda penting dalam wacana reformasi administrasi (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Sejumlah penelitian mutakhir menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis, kompetensi aparatur, dan kejelasan kebijakan (Rakauskiene et al., 2023). Temuan Rakauskiene et al. (2023), misalnya, menunjukkan bahwa keterbatasan sarana teknis mampu menghambat distribusi layanan secara merata. Selaras dengan itu, studi Indriastuti (2020) menyoroti betapa krusialnya kapasitas sumber daya manusia birokrasi dalam mewujudkan pelayanan yang adil dan efektif. Menariknya, Rahmatullah et al. (2025) justru menekankan dimensi lain, yakni risiko menurunnya kepercayaan masyarakat bila kebijakan pelayanan tidak sejalan dengan kebutuhan lokal. Dari berbagai temuan tersebut, jelas bahwa penilaian ulang kualitas pelayanan publik menuntut perhatian yang komprehensif.

Kecamatan Andir, yang berada di kawasan perkotaan Bandung, menghadapi persoalan pelayanan publik yang tidak kalah kompleks. Warga kerap mengeluhkan lambannya respons aparatur terhadap urusan administratif sehari-hari. Selain itu, aksesibilitas layanan masih dinilai belum merata di seluruh kelurahan. Persepsi masyarakat pun sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi langsung dengan aparatur kecamatan. Kondisi inilah yang menjadikan Andir sebagai lokus strategis untuk menelaah kembali kualitas pelayanan publik dari perspektif penerima layanan.

Beberapa penelitian terdahulu juga memperlihatkan urgensi evaluasi kualitas pelayanan publik. Penelitian Rakauskiene et al. (2023), misalnya, menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur teknis dapat menimbulkan ketidakmerataan layanan. Selanjutnya, studi Indriastuti (2020) menegaskan bahwa kompetensi aparatur memegang peran vital dalam efektivitas pelayanan. Sementara itu, Rahmatullah et al. (2025) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian kebijakan dengan kebutuhan lokal menurunkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Temuan-temuan tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari keterkaitan antara aspek teknis, sumber daya manusia, dan kebijakan.

Penelitian ini memiliki titik temu dengan studi-studi sebelumnya, khususnya dalam menyoroti pentingnya infrastruktur, kapasitas aparatur, dan relevansi kebijakan. Seperti penelitian Rakauskiene et al. (2023), fokus penelitian ini juga menyinggung peran infrastruktur dan aksesibilitas. Sama halnya dengan Indriastuti (2020), penelitian ini menganggap kompetensi aparatur sebagai variabel kunci. Selain itu, terdapat kesamaan dengan Rahmatullah et al. (2025) yang menekankan perlunya kebijakan yang kontekstual dengan kebutuhan lokal.

Meski demikian, penelitian ini menghadirkan orisinalitas karena menempatkan Kecamatan Andir sebagai konteks khusus dengan pendekatan evaluatif yang menitikberatkan pada persepsi masyarakat. Fokus utamanya tidak hanya memisahkan peran infrastruktur, SDM, atau kebijakan, melainkan mencoba memahami bagaimana ketiganya saling terkait dalam pengalaman nyata warga. Dengan cara itu, penelitian ini menghadirkan perspektif baru: penilaian ulang (*reassessing*) kualitas layanan publik di level kecamatan sebagai unit birokrasi yang paling dekat dengan masyarakat perkotaan.

Atas dasar itu, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menyediakan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan publik di Kecamatan Andir sesuatu yang selama ini relatif kurang mendapat perhatian akademik. Evaluasi demikian diyakini mampu memberikan kontribusi penting bagi reformasi birokrasi yang lebih responsif dan dapat meningkatkan kembali kepercayaan publik. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menilai ulang

kualitas pelayanan publik di Kecamatan Andir dengan menekankan pada dimensi infrastruktur, kapasitas aparatur, dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan masyarakat.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory)

Kualitas pelayanan dipandang sebagai ukuran sejauh mana suatu layanan mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Menariknya, teori ini menekankan bahwa kualitas tidak hanya dilihat dari apa yang diberikan pemerintah, tetapi juga dari perbandingan antara ekspektasi masyarakat dengan kenyataan yang mereka alami. Jika layanan yang diterima melebihi harapan, maka kualitas dianggap tinggi; sebaliknya, bila jauh di bawah ekspektasi, masyarakat akan menilai layanan itu buruk. Patut dicatat, teori ini telah berkembang sebagai kerangka penting dalam menilai efektivitas layanan, baik di sektor swasta maupun di ranah publik. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik, teori ini kerap digunakan sebagai alat ukur objektif sekaligus reflektif atas kepuasan masyarakat (Zeithaml et al., 1990). Indikator:

- Bukti langsung (*tangibles*)
- Keandalan (*reliability*)
- Daya tanggap (*responsiveness*)
- Jaminan (*assurance*)
- Empati (*empathy*)

Administrasi Publik Klasik

Administrasi publik dalam perspektif klasik dipahami sebagai proses manajerial penyelenggaraan urusan pemerintahan untuk mencapai tujuan negara (Syafiie, 2006). Teori ini berangkat dari keyakinan bahwa birokrasi yang rasional, hierarkis, dan penuh kepastian prosedur akan menghasilkan ketertiban serta efektivitas kerja. Namun demikian, meskipun sering dianggap kaku dan formalistik, pendekatan ini tetap relevan untuk menyingkap bagaimana struktur organisasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan publik. Menariknya, melalui aturan yang ketat, birokrasi diharapkan dapat meminimalisir praktik penyalahgunaan kewenangan dan sekaligus menjamin adanya keadilan administratif. Dengan demikian, teori ini bukan sekadar kerangka formal, melainkan juga fondasi konseptual dalam pembentukan lembaga pemerintah yang berorientasi pada kepastian hukum dan standar pelayanan (Syafiie, 2006). Indikator:

- Struktur organisasi yang hierarkis
- Kepatuhan pada prosedur
- Standar operasional yang baku
- Pembagian kerja yang jelas

Kepuasan Masyarakat (Customer Satisfaction Theory)

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai kondisi psikologis ketika harapan warga terhadap pelayanan publik berjumpa dengan kenyataan yang mereka terima, atau bahkan terlampaui (Kotler & Keller, 2016). Patut dicatat bahwa teori ini menempatkan persepsi subjektif masyarakat sebagai faktor utama dalam menilai mutu birokrasi. Jika pengalaman pelayanan sesuai dengan ekspektasi, maka kepercayaan dan loyalitas masyarakat akan menguat; sebaliknya, jika tidak, rasa kecewa akan menurunkan legitimasi pemerintah. Menariknya, teori ini mengingatkan bahwa kepuasan bukan hanya sekadar indikator teknis keberhasilan administrasi, tetapi juga syarat penting bagi legitimasi sosial lembaga pemerintah. Dengan demikian, teori kepuasan masyarakat menghadirkan lensa evaluatif yang kritis dalam menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan publik (Kotler & Keller, 2016). Indikator:

- Kesesuaian antara harapan dan kenyataan

- Tingkat kepercayaan terhadap layanan
- Loyalitas atau penggunaan ulang layanan
- Evaluasi positif terhadap aparatur

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Moleong (2012) menegaskan bahwa penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Patut dicatat bahwa pemilihan metode ini bukan tanpa alasan; fokus penelitian terletak pada pengalaman nyata masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Andir, sehingga diperlukan data yang kaya, detail, dan penuh nuansa. Menariknya, pendekatan deskriptif kualitatif juga memberi ruang bagi peneliti untuk menafsirkan makna di balik persepsi warga serta dinamika birokrasi yang tidak sekadar terukur dalam angka. Dengan demikian, metode ini dipandang paling relevan dengan tujuan penelitian, yaitu menilai ulang kualitas layanan publik dari perspektif masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dihimpun melalui tiga cara utama. Pertama, wawancara mendalam dilakukan dengan aparatur kecamatan dan warga yang pernah menerima layanan, untuk menangkap pengalaman langsung mereka. Kedua, observasi partisipatif diterapkan agar peneliti dapat menyaksikan secara langsung proses pelayanan serta pola interaksi antara pegawai dan masyarakat. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen resmi, seperti laporan pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan regulasi terkait pelayanan administrasi terpadu. Kombinasi ketiga teknik ini diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan publik di Kecamatan Andir.

Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Informan dipilih dari kalangan aparatur kecamatan di bagian pelayanan, tokoh masyarakat, serta warga yang memiliki pengalaman langsung dalam mengakses layanan publik. Pemilihan ini dianggap strategis karena mereka diyakini mampu memberikan informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya kaya secara substansi, tetapi juga representatif terhadap persoalan yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri atas tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data hasil wawancara dan observasi diseleksi, disusun, serta dikategorikan sesuai dengan tema penelitian. Tahap berikutnya adalah penyajian data, di mana informasi yang telah direduksi ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga lebih mudah dipahami. Akhirnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencari pola, hubungan, serta makna mendalam yang dapat memperkaya pemahaman tentang kualitas pelayanan publik. Menariknya, proses analisis ini berlangsung secara siklus sehingga kesimpulan yang diperoleh senantiasa diuji dan diperkuat oleh data lapangan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik dalam pelayanan publik mencakup keberadaan fasilitas, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang dapat diakses masyarakat. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara, kondisi fisik pelayanan di Kecamatan Andir secara umum tampak memadai, ditunjukkan dengan adanya gedung kantor yang representatif, perlengkapan

administrasi yang relatif lengkap, serta sarana komunikasi yang tersedia. Namun demikian, menariknya, kelengkapan sarana tersebut tidak serta-merta berbanding lurus dengan efektivitas pelayanan. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang kurang terampil dalam mengoperasikan perangkat berbasis teknologi, sehingga ketersediaan fasilitas belum mampu dimanfaatkan secara optimal. Dengan kata lain, meskipun dibandingkan dengan beberapa kecamatan lain fasilitas di Andir dapat dikatakan lebih baik, keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi tetap menjadi penghambat serius yang menurunkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Kondisi ini patut dicatat sebagai indikasi bahwa investasi pada infrastruktur saja belum cukup tanpa diikuti peningkatan kapasitas aparatur.

Temuan penelitian ini memperlihatkan sisi menarik karena berbeda dengan pandangan umum yang menilai lemahnya responsivitas selalu berpangkal pada aparatur. Sinambela (2006), misalnya, menekankan bahwa budaya birokrasi yang lamban dan kurang disiplin merupakan faktor dominan rendahnya daya tanggap. Lebih jauh, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Sejalan dengan itu, Ferreira et al. (2023) menegaskan bahwa sarana fisik atau lingkungan pelayanan akan kehilangan nilai apabila tidak dibarengi kemampuan aparatur dalam mengoperasikannya. Senada dengan hal tersebut, Ballart et al. (2024) menemukan bahwa unsur fisik dalam pelayanan publik dapat memengaruhi kepuasan masyarakat bila tidak dikelola secara efektif. Bahkan, Sitorus et al. (2024) secara lebih tegas menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik hanya akan memberikan manfaat nyata jika berjalan seiring dengan peningkatan kapasitas birokrasi. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa bukti fisik yang memadai tanpa keterampilan aparatur ibarat tubuh tanpa jiwa: ada secara kasat mata, tetapi tidak sepenuhnya mampu menghadirkan kualitas layanan yang memuaskan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap dalam pelayanan publik menekankan sejauh mana aparatur mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan proaktif. Berdasarkan hasil lapangan, aparatur di Kecamatan Andir menunjukkan kesediaan untuk membantu warga dan, dalam banyak kasus, relatif sigap dalam memberikan layanan. Namun demikian, efektivitas respons tersebut sering kali terhambat oleh faktor eksternal, khususnya keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi yang harus dipenuhi. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan pelayanan tidak semata-mata berpangkal pada kelemahan pegawai, melainkan juga pada kurangnya kesiapan warga dalam melengkapi persyaratan. Patut dicatat, hal ini menegaskan bahwa responsivitas birokrasi merupakan hasil interaksi dua arah yang tidak hanya bergantung pada komitmen aparatur, tetapi juga pada kesiapan publik sebagai pengguna layanan.

Menariknya, fenomena ini sekaligus memperlihatkan adanya kesenjangan komunikasi antara pihak kecamatan dan masyarakat. Informasi mengenai prosedur pelayanan tampaknya belum tersosialisasi secara efektif, sehingga memunculkan pemahaman keliru di kalangan warga. Kesenjangan komunikasi tersebut berimplikasi pada lambatnya pelayanan karena aparatur harus mengulang penjelasan dan menunggu warga melengkapi dokumen yang seharusnya dipersiapkan sejak awal. Dengan kata lain, kualitas daya tanggap tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pegawai, melainkan juga oleh sejauh mana birokrasi mampu membangun komunikasi yang jelas, sistematis, dan berkelanjutan dengan masyarakat.

Temuan penelitian ini memperlihatkan sisi menarik karena berbeda dengan pandangan umum yang menilai lemahnya responsivitas selalu berpangkal pada aparatur. Sinambela (2006), misalnya, menekankan bahwa budaya birokrasi yang lamban dan kurang disiplin merupakan faktor dominan rendahnya daya tanggap. Sejalan dengan itu, Hardiansyah (2011) menemukan bahwa ketidakpuasan masyarakat sering kali muncul dari sikap pasif dan kurang proaktif aparatur. Bahkan, Dwiyanto (2018) berpendapat bahwa kerumitan prosedur birokrasi

adalah penyebab utama aparatur gagal membangun budaya responsif, meskipun masyarakat telah menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan.

Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian tersebut, hasil di Kecamatan Andir justru menunjukkan realitas yang lebih kompleks. Aparatur dapat dinilai cukup responsif, tetapi kualitas layanan tetap terhambat oleh minimnya sosialisasi serta rendahnya literasi administratif masyarakat. Artinya, persoalan responsivitas di Andir tidak dapat dipahami hanya dari sudut pandang kelemahan internal birokrasi, melainkan harus dilihat sebagai hasil interaksi antara kapasitas aparatur, kualitas komunikasi organisasi, dan kesiapan masyarakat itu sendiri. Dengan perspektif ini, pembenahan responsivitas pelayanan publik menuntut strategi ganda: memperkuat kapasitas dan komitmen aparatur sekaligus meningkatkan literasi administratif dan komunikasi dengan masyarakat.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Andir dapat dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Andir

No	Faktor Penghambat	Analisis Kritis
1	Ketiadaan aturan teknis terbaru terkait Paten	Membuat standar pelayanan tidak konsisten dan aparatur kehilangan acuan operasional.
2	Sosialisasi kebijakan yang minim	Masyarakat kurang memahami prosedur sehingga menimbulkan kesenjangan ekspektasi.
3	Rendahnya kesadaran masyarakat dalam mendukung program	Warga sering tidak tertib administrasi sehingga memperlambat pelayanan.
4	Keterbatasan SDM, khususnya ASN yang kurang kompeten IT	Aparatur kesulitan mengelola pelayanan digital, menyebabkan inefisiensi.
5	Komunikasi pegawai dan masyarakat belum maksimal	Sosialisasi yang lemah menimbulkan salah paham dan memperlambat proses pelayanan.

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Tabel 1 memperlihatkan bahwa hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Andir tidak tunggal, melainkan hadir dalam bentuk yang multidimensional, mulai dari aspek regulasi, kapasitas kelembagaan, hingga perilaku masyarakat. Patut dicatat, ketiadaan aturan teknis terbaru mengenai Paten menyebabkan aparatur tidak memiliki acuan yang jelas. Akibatnya, standar pelayanan cenderung berjalan secara inkonsisten, bahkan terkadang bergantung pada kebiasaan birokrasi sehari-hari ketimbang pedoman formal. Kondisi ini tentu berdampak pada kualitas layanan yang kurang stabil dari waktu ke waktu.

Menariknya, persoalan regulasi ini semakin diperparah dengan minimnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat. Warga tidak memperoleh informasi yang cukup mengenai prosedur maupun manfaat program, sehingga kerap kali ekspektasi mereka tidak selaras dengan apa yang mampu diberikan aparatur. Ketidaksinkronan ini akhirnya memunculkan rasa kecewa dan menurunkan tingkat kepuasan publik. Lebih jauh lagi, rendahnya kesadaran masyarakat dalam mendukung program memperbesar masalah, terutama ketika warga tidak

disiplin dalam melengkapi dokumen atau mengikuti prosedur. Situasi ini memperlihatkan bahwa keterlambatan layanan tidak sepenuhnya bersumber dari birokrasi, melainkan juga akibat partisipasi warga yang masih rendah.

Dari sisi kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan serius yang sulit diabaikan. Banyak ASN di Kecamatan Andir yang belum kompeten dalam penggunaan teknologi, padahal penguasaan IT di era digital merupakan kunci pelayanan yang cepat dan efisien. Fasilitas yang tersedia akhirnya tidak dimanfaatkan secara maksimal karena keterampilan pegawai tidak sebanding dengan tuntutan kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa investasi pada sarana fisik tanpa peningkatan kapasitas aparatur hanya akan menghasilkan pelayanan yang setengah jalan.

Akhirnya, masalah komunikasi muncul sebagai benang merah yang memperparah seluruh hambatan di atas. Sosialisasi yang tidak berjalan efektif membuat masyarakat sering salah paham mengenai prosedur, sehingga aparatur harus berulang kali memberikan penjelasan. Hal ini bukan saja memperlambat pelayanan, tetapi juga menurunkan kredibilitas birokrasi di mata publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hambatan pelayanan publik di Kecamatan Andir merupakan hasil interaksi kompleks antara regulasi yang lemah, kapasitas birokrasi yang terbatas, serta partisipasi masyarakat yang belum optimal. Oleh karena itu, perbaikan kualitas layanan tidak cukup dilakukan melalui langkah teknis semata, melainkan harus mencakup pembaruan regulasi, penguatan SDM, dan pembangunan komunikasi yang lebih intensif serta partisipatif dengan masyarakat.

Menariknya, hambatan pelayanan publik di Kecamatan Andir yang ditandai dengan lemahnya regulasi, terbatasnya kapasitas aparatur, serta minimnya partisipasi masyarakat ternyata sejalan dengan temuan Dwiyanto (2018) yang menegaskan bahwa kekakuan birokrasi masih menjadi penghalang utama efektivitas layanan. Patut dicatat, Indriastuti (2020) juga menunjukkan bahwa rendahnya kompetensi teknologi di kalangan aparatur berdampak langsung pada lambannya kinerja pelayanan. Selaras dengan itu, Rakauskiene et al. (2023) menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya soal ketersediaan fasilitas, melainkan juga keterampilan sumber daya manusia dalam mengoperasikannya. Lebih jauh lagi, Rahmatullah et al. (2025) mengingatkan bahwa lemahnya komunikasi birokrasi dengan warga dapat mengikis kepuasan sekaligus kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

E. SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Andir masih dibayangi oleh berbagai hambatan, mulai dari ketiadaan regulasi teknis yang mutakhir, keterbatasan kompetensi aparatur, hingga komunikasi birokrasi yang belum maksimal dan rendahnya partisipasi masyarakat. Temuan tersebut menegaskan bahwa sekadar memperbaiki fasilitas fisik tanpa dibarengi peningkatan kapasitas SDM serta kejelasan aturan tidak akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan responsif. Dengan kata lain, tujuan penelitian untuk menilai ulang kualitas layanan publik telah tercapai, khususnya dengan mengungkap keterkaitan erat antara infrastruktur, kompetensi aparatur, dan literasi administratif masyarakat sebagai faktor penentu mutu layanan. Menariknya, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menyoroti dinamika timbal balik antara kapasitas birokrasi dan kesiapan publik, yang kerap terabaikan dalam studi sebelumnya.

Oleh karena itu, patut dicatat bahwa secara praktis pemerintah kecamatan perlu memperkuat kemampuan aparatur, terutama dalam penguasaan teknologi, memperbarui aturan teknis sebagai acuan baku, serta memperluas sosialisasi prosedur agar kesenjangan pemahaman dengan masyarakat dapat diminimalisasi. Untuk penelitian lanjutan, akan sangat berguna bila pendekatan kuantitatif atau kombinasi metode digunakan guna memotret tingkat kepuasan warga secara lebih komprehensif, sekaligus membandingkan temuan ini dengan wilayah perkotaan lain. Kendati demikian, penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan karena

hanya berfokus pada satu kecamatan dengan basis data kualitatif yang relatif sempit, sehingga hasilnya belum sepenuhnya dapat digeneralisasi. Pada tataran kebijakan, implikasi yang bisa ditarik ialah perlunya pemerintah daerah merumuskan regulasi pelayanan yang lebih adaptif, disertai strategi penguatan birokrasi dan peningkatan literasi masyarakat, agar reformasi pelayanan publik benar-benar berakar pada kebutuhan nyata warga perkotaan.

REFERENSI

- Ballart, X., et al. (2024). Enhancing satisfaction with public services: The effect of physical service elements. *Public Services Review*.
<https://doi.org/10.1080/10967494.2024.2317835>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge. Retrieved from <https://www.routledge.com/The-New-Public-Service-Serving-Not-Steering/Denhardt-Denhardt/p/book/9781138891258>
- Dwiyanto, A. (2018). Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat. *Jurnal Populasi*, 26(1), 1–18. <https://jurnal.ugm.ac.id/populasi/article/view/11830>
- Ferreira, D. C., et al. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the physical environment as a determinant. *PMC*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001171/>
- Indriastuti, I. (2020). Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 10(1). <https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/GovernanceJKMP/article/view/76>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (edic. terbaru). Pearson. Pearson.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Retrieved from <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf>
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Retrieved from https://etheses.iainkediri.ac.id/12840/3/933516119_bab3.pdf
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance?* Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - Into the Age of Austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oso/9780198795179.001.0001>
- Rakauskiene, M. B., et al. (2023). Measuring Quality Perception of Public Services. *Engineering Management in Production and Services*, 15(2), 65–76.
<https://sciendo.com/pdf/10.2478/emj-2023-0015>
- Rahmatullah, R., et al. (2025). A Study of User Satisfaction and Trust in Local Governments in Indonesia. *Public Organization Review*.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s43621-025-01645-4>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=103950&lokasi=lokal>
- Sitorus, N. Z., Anggi, O., Indri, K., Saragih, J. P., Simanjuntak, M. K., Sentosa, Y. P. N., & Ivanna, J. (2024). Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Law & Policy Review*, 2(2), 171–177.
<https://journal.mahesacenter.org/index.php/jlpr/article/download/107/pdf>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Retrieved from <https://repository.unpas.ac.id/11430/26/12.%20BAB%20III.pdf>

- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik* (Cetakan ke-2). Jakarta: Rineka Cipta. Diambil dari Perpustakaan IPDN. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=9720>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press. Colorado Mountain College.