

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Banten

Anggie Fauzan Aziz¹⁾

¹⁾ Ilmu Pemerintahan, Fisip, Universitas Setia Budhi Rangkasbitung

Author's Correspondence : ¹⁾ anggiefauzanaziz@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services in Banten Province with a focus on various dimensions of services provided by government agencies. The method used in this study is a quantitative approach using a survey involving 500 respondents from various regions in Banten Province. The instruments used include a questionnaire designed to measure public satisfaction with five main dimensions of public services: affordability, speed, efficiency, transparency, and responsiveness. The results of the analysis show that overall, the quality of public services in Banten Province still requires significant improvement, especially in terms of speed and transparency. There is significant variation in public satisfaction between urban and rural areas, with urban areas generally reporting higher levels of satisfaction. This study recommends increasing training for civil servants, improving public information systems, and strengthening complaint mechanisms to improve service quality. These findings are expected to be a reference for policy makers in designing strategies to improve public services in the future.

Keywords: Public Service Quality, Banten Province, Public Satisfaction, Transparency, Efficiency

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten dengan fokus pada berbagai dimensi layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei yang melibatkan 500 responden dari berbagai daerah di Provinsi Banten. Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner yang dirancang untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap lima dimensi utama pelayanan publik: keterjangkauan, kecepatan, efisiensi, transparansi, dan responsivitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten masih memerlukan perbaikan signifikan, terutama dalam hal kecepatan dan transparansi. Terdapat variasi signifikan dalam kepuasan masyarakat antara daerah perkotaan dan pedesaan, dengan daerah perkotaan umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi pegawai negeri, perbaikan sistem informasi publik, serta penguatan mekanisme pengaduan untuk meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi perbaikan pelayanan publik di masa depan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Provinsi Banten, Kepuasan Masyarakat, Transparansi, Efisiensi

Article History:

Received; 14-07-2024; Revised; 14-07-2024; Accepted; 15-08-2024



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi suatu wilayah. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik seringkali menjadi sorotan utama, terutama di daerah-daerah dengan tantangan khusus dalam hal infrastruktur dan administrasi. Provinsi Banten, sebagai salah satu provinsi yang sedang berkembang di Pulau Jawa, menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan standar pelayanan publik. Dengan populasi yang terus meningkat dan diversitas kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan publik di wilayah ini telah memenuhi harapan dan kebutuhan warganya.

Provinsi Banten, yang terletak di sebelah barat Jakarta, mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai salah satu provinsi dengan pertumbuhan ekonomi yang relatif pesat, Banten menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang memadai untuk mendukung kesejahteraan warganya. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdapat perbedaan signifikan dalam hal kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dan laporan tahunan pemerintah daerah, terdapat laporan mengenai ketidakpuasan warga terhadap beberapa layanan publik, seperti administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, dan pendidikan. Ketidakpuasan ini seringkali disebabkan oleh faktor-faktor seperti keterlambatan dalam pengurusan dokumen, kurangnya transparansi dalam proses layanan, dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada. Dengan menggunakan metode survei yang melibatkan responden dari berbagai lapisan masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan area-area yang memerlukan perbaikan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, serta memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Banten. Adapun kajian pustaka, meliputi :

Kajian pustaka ini membahas berbagai aspek kualitas pelayanan publik, termasuk definisi, dimensi-dimensi penting, serta pendekatan dalam evaluasi pelayanan publik. Terdapat beragam teori dan model yang telah dikembangkan untuk memahami dan mengukur kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangibles) (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Dimensi-dimensi ini menjadi dasar dalam penilaian kualitas pelayanan publik karena mencakup berbagai aspek pengalaman pengguna layanan.



Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) adalah salah satu alat utama dalam evaluasi kualitas pelayanan. Model ini mengukur kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan oleh pemerintah (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menunjukkan bahwa pengukuran melalui SERVQUAL dapat membantu dalam memahami perbedaan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang mereka terima (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Transparansi dan responsivitas merupakan aspek penting dalam pelayanan publik yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Gronroos (2000), transparansi dalam pelayanan publik melibatkan keterbukaan proses, kebijakan, dan keputusan yang mempengaruhi masyarakat (Gronroos, 2000). Sementara itu, responsivitas merujuk pada kemampuan instansi untuk merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Penelitian oleh Boulding et al. (1993) menunjukkan bahwa responsivitas adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam berbagai konteks pelayanan (Boulding, Kalra, Staelin, & Zeithaml, 1993).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan signifikan dalam meningkatkan standar pelayanan. Menurut Suharto (2015), banyak daerah di Indonesia mengalami masalah terkait dengan efisiensi dan kualitas layanan publik, yang berimplikasi pada tingkat kepuasan masyarakat (Suharto, 2015). Studi oleh Prabowo dan Aryani (2017) juga menyoroti bahwa perbaikan dalam sistem pengelolaan dan administrasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah-daerah tertentu (Prabowo & Aryani, 2017).

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten. Pendekatan dipilih karena memungkinkan pengumpulan dan analisis data numerik mengukur dan mengevaluasi kepuasan masyarakat pada layanan publik.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Banten, mencakup wilayah perkotaan dan pedesaan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan dari bulan Januari hingga Maret 2024.

3. Populasi dan Sampel

- 1) **Populasi:** Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang tinggal di Provinsi Banten. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), populasi di Provinsi Banten pada tahun 2023 sekitar 13 juta jiwa.
- 2) **Sampel:** Sampel penelitian terdiri dari 500 responden yang dipilih secara acak dari berbagai daerah di Provinsi Banten. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode stratified random sampling untuk memastikan representasi yang adil dari berbagai kelompok demografis, termasuk usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) Keterjangkauan (Accessibility): Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik.
- 2) Kecepatan (Timeliness): Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.
- 3) Efisiensi (Efficiency): Penggunaan sumber daya dalam memberikan pelayanan.
- 4) Transparansi (Transparency): Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kebijakan layanan.
- 5) Responsivitas (Responsiveness): Kemampuan untuk merespon keluhan dan permintaan masyarakat.

Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala Likert 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan sangat tidak puas dan 5 menunjukkan sangat puas. Kuesioner diuji coba terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

5. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung dan daring. Survei langsung dilaksanakan dengan wawancara terstruktur menggunakan kuesioner yang dibagikan oleh enumerator terlatih. Survei daring dilakukan melalui platform online yang memungkinkan responden mengisi kuesioner secara mandiri.

6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan profil responden dan distribusi kepuasan terhadap setiap dimensi pelayanan. Analisis inferensial meliputi:

- 1) Uji T-Independent: Untuk membandingkan tingkat kepuasan antara responden di daerah perkotaan dan pedesaan.
- 2) Analisis Regresi: Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan publik.
- 3) Uji ANOVA: Untuk menganalisis perbedaan kepuasan berdasarkan variabel demografis seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

7. Validitas dan Reliabilitas

Validitas kuesioner diuji dengan menggunakan validitas konten dan validitas konstruk, sementara reliabilitas diuji menggunakan alpha Cronbach. Kuesioner dianggap valid jika memenuhi standar validitas konten yang dinilai oleh ahli dan validitas konstruk yang diukur melalui analisis faktor. Reliabilitas dianggap memadai jika alpha Cronbach lebih besar dari 0,7.



DISKUSI

1. Profil Responden

Dari 500 kuesioner yang disebar, sebanyak 480 kuesioner berhasil dikumpulkan dan dianalisis. Profil responden terdiri dari:

- 1) Usia: 25% berusia 18-30 tahun, 35% berusia 31-45 tahun, 25% berusia 46-60 tahun, dan 15% di atas 60 tahun.
- 2) Jenis Kelamin: 50% pria dan 50% wanita.
- 3) Tingkat Pendidikan: 20% tamatan SMA, 40% sarjana, 30% pascasarjana, dan 10% lainnya.
- 4) Lokasi: 60% dari daerah perkotaan dan 40% dari daerah pedesaan.

2. Hasil Analisis

Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten berdasarkan lima dimensi yang diuji:

- 1) Keterjangkauan: Rata-rata skor adalah 3,6. Responden di daerah perkotaan merasa lebih puas dengan keterjangkauan layanan dibandingkan responden dari daerah pedesaan. Kendala utama di pedesaan adalah kurangnya fasilitas dan aksesibilitas terhadap layanan.
- 2) Kecepatan: Rata-rata skor adalah 3,2. Banyak responden mengeluhkan waktu yang lama dalam proses administrasi dan pelayanan, terutama di instansi yang berkaitan dengan pembuatan dokumen dan izin. Perbedaan signifikan ditemukan antara kepuasan di perkotaan dan pedesaan, dengan perkotaan menunjukkan skor yang lebih tinggi.
- 3) Efisiensi: Rata-rata skor adalah 3,4. Meskipun ada perbaikan, beberapa responden masih merasa bahwa penggunaan sumber daya dalam memberikan pelayanan belum optimal. Hal ini lebih terasa di daerah pedesaan dibandingkan perkotaan.
- 4) Transparansi: Rata-rata skor adalah 3,1. Banyak responden merasa informasi mengenai prosedur dan kebijakan pelayanan tidak cukup terbuka dan jelas. Transparansi dianggap sebagai area yang memerlukan perbaikan signifikan, terutama di daerah pedesaan.
- 5) Responsivitas: Rata-rata skor adalah 3,5. Responsivitas terhadap keluhan masyarakat menunjukkan hasil yang bervariasi. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan respons, responden di daerah pedesaan melaporkan tingkat respons yang lebih rendah dibandingkan dengan mereka di daerah perkotaan.

Berdasarkan data diatas, maka :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten masih menghadapi beberapa tantangan. Secara umum, kepuasan masyarakat terhadap keterjangkauan dan responsivitas berada pada tingkat yang relatif lebih baik dibandingkan dengan dimensi lainnya seperti kecepatan, efisiensi, dan transparansi. Keterjangkauan layanan publik menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama di daerah perkotaan. Namun, tantangan tetap ada di pedesaan, di mana akses terhadap layanan masih terbatas. Responsivitas, meskipun mendapat skor yang relatif lebih baik, masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan merespons keluhan.



Kecepatan pelayanan adalah area yang membutuhkan perhatian khusus. Waktu yang lama dalam proses pelayanan administratif diakui sebagai masalah utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Efisiensi penggunaan sumber daya juga menjadi perhatian, terutama dalam mengelola pelayanan di daerah pedesaan di mana sumber daya sering kali terbatas. Transparansi dalam pelayanan publik menunjukkan skor terendah. Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kebijakan dianggap kurang memadai, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Ketiadaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi masyarakat di daerah pedesaan.

Penelitian ini mengungkapkan perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara responden dari daerah perkotaan dan pedesaan. Responden di daerah perkotaan umumnya melaporkan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka di pedesaan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang diterima di berbagai wilayah. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten antara lain:

- 1) Peningkatan Infrastruktur: Meningkatkan infrastruktur dan aksesibilitas layanan di daerah pedesaan untuk mengurangi kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan.
- 2) Percepatan Proses Pelayanan: Meningkatkan efisiensi proses administratif untuk mempercepat waktu pelayanan.
- 3) Peningkatan Transparansi: Menyediakan informasi yang jelas dan terbuka mengenai prosedur dan kebijakan pelayanan untuk meningkatkan transparansi.
- 4) Pelatihan Pegawai: Memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan publik untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan.

Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten dapat meningkat dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih merata.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten, dengan fokus pada lima dimensi utama: keterjangkauan, kecepatan, efisiensi, transparansi, dan responsivitas. Berdasarkan analisis data yang dikumpulkan dari 480 responden, dapat disimpulkan secara umum, keterjangkauan layanan publik dinilai cukup baik, namun masih terdapat tantangan di daerah pedesaan terkait aksesibilitas layanan. Skor kepuasan terhadap kecepatan pelayanan menunjukkan hasil yang rendah, dengan banyak responden mengeluhkan waktu yang lama dalam proses administrasi. Perbedaan signifikan terlihat antara daerah perkotaan dan pedesaan. Penilaian efisiensi juga menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan efisiensi, penggunaan sumber daya dalam pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama di daerah pedesaan. Transparansi dalam pelayanan publik adalah area dengan skor terendah. Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kebijakan pelayanan dianggap kurang memadai, menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Meskipun responsivitas terhadap keluhan masyarakat menunjukkan hasil yang lebih baik, terdapat perbedaan kepuasan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Respons di daerah pedesaan sering kali dianggap kurang memadai. Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten yaitu Pemerintah daerah perlu memperbaiki infrastruktur di daerah pedesaan untuk



meningkatkan keterjangkauan layanan publik. Penyediaan fasilitas dan peningkatan transportasi menuju kantor pelayanan publik dapat membantu mengatasi masalah aksesibilitas. Perbaikan dalam proses administratif diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu dan mempercepat pelayanan. Penggunaan teknologi informasi untuk otomatisasi proses dan pemantauan kinerja dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan. Pemerintah perlu meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur dan kebijakan pelayanan. Ini dapat dilakukan melalui situs web pemerintah, aplikasi mobile, dan media sosial untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang diperlukan. Investasi dalam pelatihan pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif. Pengembangan kompetensi pegawai dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Memperkuat sistem pengaduan dan umpan balik untuk masyarakat mengajukan keluhan dan saran dengan mudah. Respon yang cepat dan efektif terhadap keluhan dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

REFERENSI

- Anderson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 72-94). Sage Publications.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27.
- Brown, T. J., & Swartz, T. A. (1989). A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*, 53(4), 92-98.
- Chung, H. F., & Schneider, H. (2004). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A Study in the Service Sector in South Korea. *Journal of Services Marketing*, 18(2), 10-19.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Health Administration Press.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. In J. A. Czepiel, M. R. Solomon, & C. F. Surprenant (Eds.), *The Service Encounter* (pp. 99-107). Lexington Books.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prabowo, H., & Aryani, S. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Kota X. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 55-67.
- Suharto, H. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Masalah dan Solusi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 102-115.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

