

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN TAMBUN UTARA KABUPATEN BEKASI

Ega Permana Pradipa¹, Rina Martini²

Email: egapradiva@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Latar belakang penelitian didasarkan pada fenomena adanya ulasan masyarakat yang beragam, mulai dari apresiasi terhadap pelayanan cepat dan efisien hingga keluhan mengenai keterlambatan, ketidakjelasan proses, serta fasilitas yang kurang memadai. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (Servqual) menurut Kotler (2017), yaitu keandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik, dan jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP dan KK yang cepat dan gratis, masih terdapat kendala signifikan berupa keterlambatan proses, kurangnya transparansi, serta fasilitas ruang tunggu yang belum optimal. Temuan ini menegaskan perlunya evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai secara merata.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Tambun Utara, Servqual.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of public satisfaction with the services provided by employees at the Tambun Utara District Office, Bekasi Regency, and to identify the factors influencing the quality of public services. The research background is based on diverse public reviews, ranging from appreciation for fast and efficient services to complaints regarding delays, unclear procedures, and inadequate facilities. The research employs a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and documentation. The analysis is conducted using the five dimensions of service quality (Servqual) according to Kotler (2017), namely reliability, responsiveness, empathy, tangibles, and assurance. The findings indicate that although some residents are satisfied with administrative services such as ID cards and family cards that are processed quickly and free of charge, significant challenges remain, including delays in processing, lack of transparency, and suboptimal waiting room facilities. These results emphasize the need for continuous evaluation and improvement of public service quality at the district level to ensure equitable satisfaction among the community.

Keywords: Public Satisfaction, Public Service Quality, Tambun Utara District, Servqual

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang langsung bersentuhan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah daerah, kantor kecamatan memegang peran krusial dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial kepada warga. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan menjadi parameter penting dalam mengukur kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pada tahun 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan publik yang diselenggarakan KemenPANRB mencapai nilai 3,65 atau setara 91,13 dalam skala 0 sampai 100, yang diklasifikasikan sebagai "Sangat Baik" (Kementerian PUPR, 2022). Meskipun secara nasional capaian ini cukup menggembirakan, analisis data per unit organisasi menunjukkan bahwa beberapa perangkat daerah di Provinsi Jawa Barat, khususnya pada tingkat kecamatan, masih memperoleh skor rata-rata 70–78, yang menunjukkan masih terdapat ruang yang perlu diperbaiki.

Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi merupakan salah satu kecamatan dengan karakteristik wilayah yang dinamis. Berdiri sejak 14 Maret 2002 sebagai hasil pemekaran dari Kecamatan Tambun, wilayah ini kini memiliki populasi lebih dari 209.000 jiwa yang tersebar di delapan desa. Posisinya yang strategis sebagai kawasan penyangga Jakarta telah mendorong pertumbuhan penduduk yang

pesat, sekaligus meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Fenomena yang menarik muncul dari ulasan masyarakat di website profil Kantor Kecamatan Tambun Utara, yang memperlihatkan persepsi yang kontradiktif. Dari 134 akun yang memberikan penilaian, terdapat 64 akun memberikan bintang 5 karena mengapresiasi kecepatan layanan, sementara 45 akun memberikan bintang 1 karena mengeluhkan keterlambatan, kondisi fasilitas yang tidak memadai, hingga ketidakjelasan prosedur. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Tambun Utara belum merata dan masih bersifat situasional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (Servqual) menurut Kotler (2017), yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), dan jaminan (*assurance*).

A.1 Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang di atas, penelitian ini hendak menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci sebagai berikut:

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 memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambun Utara, terutama terkait keluhan masyarakat mengenai kecepatan pelayanan, transparansi, dan fasilitas yang tersedia?

A.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai fenomena kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat kecamatan, yang tidak dapat dijelaskan secara memadai melalui angka-angka statistik semata. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan terhadap 30 informan dari kalangan masyarakat pengguna layanan dengan variasi usia dan profesi yang beragam, serta satu informan kunci dari pihak kantor kecamatan yakni Kepala Seksi Pelayanan Publik. Teknik purposive sampling diterapkan untuk memastikan keterwakilan perspektif yang komprehensif. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

A.3 Tinjauan Pustaka

Teori kualitas pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada model Servqual yang dikembangkan oleh Kotler (2017). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi penilaian kualitas layanan dari perspektif pengguna. Pertama, keandalan (reliability), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, mencakup ketepatan waktu dan keakuratan informasi. Kedua, ketanggapan (responsiveness), yakni tingkat kesiapan pegawai untuk membantu dan memberikan layanan secara cepat. Ketiga, empati (empathy), mencakup perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan individual masyarakat. Keempat, bukti fisik (tangibles), meliputi aspek fisik layanan seperti fasilitas, peralatan, dan kenyamanan lingkungan. Kelima, jaminan (assurance), berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan integritas pegawai yang menimbulkan rasa percaya diri pada masyarakat.

Selain teori Servqual, penelitian ini juga merujuk pada Teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt (2003). Teori ini menekankan bahwa tujuan utama pemerintah adalah melayani masyarakat, bukan sekadar mengelola atau mengendalikan. NPS mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, transparansi, akuntabilitas, dan penciptaan nilai publik yang berkualitas. Pendekatan ini sangat relevan dalam memahami paradigma pelayanan publik

modern yang semakin berorientasi pada kepuasan warga.

Teori Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini mengacu pada perspektif Kotler (dalam Tjiptono, 2004) yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan sebelumnya. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui, sementara ketidakpuasan terjadi ketika kinerja berada di bawah ekspektasi.

B. GAMBARAN UMUM KECAMATAN TAMBUN UTARA

Kecamatan Tambun Utara secara historis tidak dapat dilepaskan dari akar wilayah Tambun yang pada abad ke-19 dikenal sebagai Land Tamboen, sebuah kawasan perkebunan luas milik Khouw Tian Sek, saudagar Tionghoa sekaligus tuan tanah berpengaruh di Batavia. Seiring perkembangan administrasi pemerintahan, wilayah Tambun kemudian dimekarkan, dan Tambun Utara resmi berdiri sebagai kecamatan pada 14 Maret 2002 berdasarkan kebijakan Pemerintah Kabupaten Bekasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan pemerataan pembangunan.

Secara geografis, Kecamatan Tambun Utara memiliki luas wilayah 29,67 km² yang terdiri dari delapan desa, yaitu Karang Satria, Satria Jaya, Jejalen Jaya, Satria Mekar, Srimur, Srimukti, Srijaya, dan Srimahi. Wilayah ini

berbatasan dengan Kecamatan Babelan di sebelah utara, Kecamatan Tambun Selatan di selatan, Kecamatan Bekasi Utara di barat, dan Kecamatan Tarumajaya di timur. Populasi Tambun Utara pada tahun 2024 tercatat sebanyak 209.212 jiwa, dengan dominasi kelompok usia produktif yang mencerminkan karakter kawasan penyangga industri dan urban.

Struktur organisasi Kecamatan Tambun Utara dipimpin oleh seorang Camat dengan dibantu oleh Sekretaris Kecamatan dan beberapa Kepala Seksi (Kasi) yang membidangi pemerintahan, pelayanan publik, ekonomi dan pembangunan, kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban, serta pemberdayaan masyarakat. Pelayanan administrasi yang diberikan mencakup pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, akta kelahiran, perizinan usaha mikro kecil, surat keterangan domisili, dan berbagai layanan administratif lainnya melalui program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

C. PEMBAHASAN

C.1 Keandalan (Reliability) dalam Pelayanan

Dimensi keandalan merupakan instrumen krusial dalam mengukur kemampuan instansi memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan memuaskan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Publik, Bapak Kasan, S.H., M.Si., alur pelayanan di Kecamatan Tambun Utara

telah dijalankan secara sistematis dengan mewajibkan masyarakat mengisi formulir sesuai kebutuhan administrasinya. Selain itu, pihak kecamatan juga menyiapkan langkah antisipatif berupa pengalihan ke Identitas Kependudukan Digital (IKD) ketika terjadi kendala teknis seperti kekosongan stok blanko atau gangguan sistem.

Tabel B.1 Matriks Kepuasan Berdasarkan Dimensi Servqual

Dimensi	Aspek Positif	Catatan Kritis
Keandalan	SOP jelas, solusi IKD, kepastian waktu	Inkonsistensi antar petugas, keterlambatan
Ketanggapan	Koordinasi internal cepat, petugas sigap	Menurun saat ramai, fenomena lempar meja
Empati	Perhatian personal, ramah ke lansia	Belum ada fasilitas khusus terstruktur
Bukti Fisik	Area utama bersih, AC tersedia	Kursi terbatas, toilet kotor dan rusak
Jaminan	Zero pungli, transparansi biaya	Berkas menumpuk, komunikasi terlalu cepat

Sumber: Data Primer diolah (Ega Permana Pradipa, 2026)

Temuan lapangan menunjukkan gambaran kepuasan yang tidak seragam. Sebagian masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Informan A (33 tahun, pedagang) dan Informan B (21 tahun, pelajar), menyatakan puas terhadap prosedur yang jelas dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Namun, di sisi lain, beberapa informan seperti Informan E (48 tahun) dan Informan F (53 tahun) menyampaikan kritik atas ketidakkonsistenan antarpetugas dan kegagalan memenuhi janji penyelesaian tepat waktu. Informan F bahkan sempat harus kembali ke kantor kecamatan pada minggu berikutnya karena berkas yang seharusnya sudah selesai belum ditandatangani.

Analisis mendalam menunjukkan bahwa keandalan di Kecamatan Tambun Utara terdistorsi oleh dua permasalahan mendasar: (1) inkonsistensi dalam penyampaian informasi oleh petugas, dan (2) penurunan efisiensi layanan pada saat kondisi kantor sedang ramai. Temuan ini sejalan dengan perspektif Kotler (2017) bahwa keandalan yang sejati bukan hanya soal adanya SOP yang tertulis, melainkan tentang kemampuan seluruh personel untuk mengimplementasikan standar tersebut secara konsisten dalam setiap kondisi. Keandalan yang diharapkan—yakni layanan yang tanpa kesalahan sejak awal—masih terhambat oleh kurangnya koordinasi internal dan standardisasi kompetensi petugas.

C.2 Ketanggapan (Responsiveness) dalam Pelayanan

Dimensi ketanggapan menurut Kotler (2017) didefinisikan sebagai kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap. Kepala Seksi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa mekanisme penanganan keluhan di Kecamatan Tambun Utara telah terstruktur dengan melibatkan petugas administrasi kependudukan (Dukcapil) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Koordinasi internal yang cepat menjadi andalan instansi dalam memberikan penjelasan yang maksimal kepada warga.

Temuan lapangan memperlihatkan pola ketanggapan yang sangat situasional dan kondisional. Beberapa informan mengapresiasi kesigapan petugas. Informan H (17 tahun) misalnya mengamati langsung bagaimana petugas loket langsung memberikan pelayanan instan kepada warga yang mengalami KTP rusak, sementara Informan K (21 tahun) memuji tindakan proaktif petugas yang langsung mendatangi warga yang kesulitan mengisi formulir. Namun, keluhan sebaliknya disampaikan oleh Informan I (22 tahun) yang merasakan respon petugas cenderung lambat dan penjelasan yang diberikan terlalu singkat sehingga masih menyisakan kebingungan.

Fenomena yang paling kritis ditemukan dalam kasus Informan J (22 tahun) yang mengeluhkan mekanisme pelayanan berbelit akibat harus berpindah-pindah meja atau "dilempar" ke berbagai petugas sebelum mendapatkan

kepastian jawaban atas kebutuhannya. Hal ini mencerminkan hambatan dalam koordinasi internal yang berdampak langsung pada durasi dan kenyamanan pelayanan. Kondisi ini diperparah pada saat kondisi kantor sedang ramai, di mana keterbatasan personel menyebabkan daya tanggap terhadap kebutuhan individual menjadi berkurang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa ketanggapan yang diharapkan sesuai teori Kotler yakni kemauan membantu secara tulus dan cepat masih terhambat oleh kurangnya pemerataan kualitas SDM dan manajemen antrean yang belum efektif.

C.3 Empati (Empathy) dalam Pelayanan

Dimensi empati mencakup kemampuan instansi untuk memberikan perhatian yang bersifat pribadi serta memahami kebutuhan spesifik individu secara mendalam. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Publik, Kecamatan Tambun Utara menerapkan pendekatan pelayanan berbasis empati yang diwujudkan melalui pemberian informasi yang sejelas-jelasnya, bantuan teknis personal bagi warga lanjut usia atau yang mengalami keterbatasan akses digital (gaptek). Petugas bahkan bersedia meminjamkan perangkat handphone dan menyediakan nomor WhatsApp pribadi sebagai saluran komunikasi pasca-pelayanan.

Temuan lapangan secara konsisten mengonfirmasi bahwa dimensi empati menjadi salah satu kekuatan pelayanan di Kecamatan Tambun Utara. Mayoritas informan

mengapresiasi sikap ramah dan kepedulian petugas, khususnya dalam melayani kelompok rentan. Informan M (22 tahun) menyatakan petugas kecamatan memahami kondisinya dan memberikan arahan yang sesuai sehingga proses administrasi terasa lebih mudah. Observasi peneliti juga mengonfirmasi bagaimana petugas melayani warga disabilitas dengan sikap inklusif dan profesional, menciptakan suasana pelayanan yang hangat.

Meskipun demikian, catatan kritis tetap muncul dalam hal sistematisasi empati ke dalam infrastruktur pelayanan. Informan O (48 tahun) dan Informan P (25 tahun) menyatakan bahwa meskipun petugas menunjukkan empati yang tinggi secara personal, fasilitas fisik yang mendukung kelompok prioritas seperti jalur antrean khusus lansia belum tersedia secara permanen. Hal ini menunjukkan bahwa empati yang sudah baik secara perilaku belum sepenuhnya diintegrasikan dengan penyediaan sarana prasarana khusus, sehingga perhatian yang diberikan masih bersifat situasional daripada sistematis dan berkelanjutan.

C.4 Bukti Fisik (Tangibles) dalam Pelayanan

Dimensi bukti fisik merupakan representasi visual dari kualitas layanan yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan kondisi lingkungan kantor. Dari sisi kelembagaan, pihak Kecamatan Tambun Utara telah berupaya membangun *servicescape* yang representatif melalui penyediaan ruang tunggu yang memadai, ruang laktasi bagi ibu menyusui, AC

berdiri, serta pengerahan dua tenaga kebersihan (*office boy*) yang bekerja secara bergantian untuk menjaga higienitas gedung. Upaya ini mendapat apresiasi dari sebagian masyarakat yang merasakan lingkungan kantor tertata rapi dan nyaman.

Namun, temuan lapangan mengungkap ketidakselarasan yang signifikan antara ketersediaan sarana dengan kapasitas beban kunjungan yang sesungguhnya. Keterbatasan jumlah kursi di ruang tunggu menjadi keluhan paling dominan, dimana banyak warga terpaksa berdiri atau bahkan menunggu di luar ruangan karena kapasitas kursi tidak mencukupi. Observasi peneliti mengonfirmasi bahwa kondisi ini terutama terjadi pada jam-jam sibuk, ketika antrean panjang membuat masyarakat termasuk yang membawa anak kecil harus berdiri dalam waktu lama.

Titik terendah kepuasan publik terhadap bukti fisik adalah kondisi fasilitas sanitasi. Meskipun area utama kantor dinilai cukup bersih oleh mayoritas informan, kondisi toilet menjadi masalah yang paling sering dikeluhkan. Informan S (17 tahun) dan Informan V (22 tahun) secara khusus menyoroti toilet yang kotor, bau tidak sedap, gayung yang pecah, dan pintu yang sudah rapuh. Observasi peneliti mempertegas temuan ini dengan mendokumentasikan kondisi lantai dan dinding toilet yang kusam dengan noda kerak yang menumpuk, mengindikasikan kurangnya pembersihan rutin yang memadai. Kondisi ini bertolak belakang dengan komitmen instansi

terhadap pelayanan prima sebagaimana tercantum dalam visi kecamatan.

C.5 Jaminan (Assurance) dalam Pelayanan

Dimensi jaminan berfokus pada kemampuan penyedia jasa untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pengguna layanan melalui pengetahuan, kompetensi, dan integritas personel. Kecamatan Tambun Utara telah berhasil menciptakan lingkungan yang aman secara integritas melalui kebijakan zero pungli yang sangat tegas. Kepala Seksi Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap layanan di kecamatan ini benar-benar bebas biaya, dan hal tersebut diperkuat dengan pemasangan pamflet yang secara tegas melarang pemberian gratifikasi dalam bentuk apapun.

Mayoritas informan mengapresiasi transparansi biaya yang jelas dari awal proses, sehingga menghapus keraguan akan adanya praktik pungutan liar. Informan Y (18 tahun) menyatakan bahwa petugasnya sangat jelas menjelaskan bahwa pembuatan surat pengantar gratis. Kepuasan terhadap dimensi integritas ini menjadi fondasi kepercayaan masyarakat yang relatif kuat terhadap instansi. Keamanan data pribadi juga mendapat penilaian positif karena pengelolaan melalui sistem digital yang resmi.

Meskipun demikian, kepuasan terhadap jaminan tidak sepenuhnya optimal. Terdapat dua catatan kritis yang muncul secara konsisten dalam wawancara. Pertama, beberapa informan seperti Informan Z (19 tahun) dan Informan AA (54 tahun) mengungkap kekhawatiran terkait

manajemen dokumen fisik di meja petugas yang terlihat menumpuk, sehingga menimbulkan ketakutan bahwa berkas mereka dapat terselip atau hilang. Kedua, gaya komunikasi petugas yang dinilai terlalu cepat menjadi kendala tersendiri bagi kelompok lanjut usia. Selain itu, adanya biaya parkir kendaraan yang masih dibebankan kepada masyarakat menjadi anomali di tengah kampanye layanan gratis yang digencarkan oleh pihak kecamatan.

D. PENUTUP

D.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi secara keseluruhan berada pada level "Cukup Baik" namun belum mencapai konsistensi di semua lini layanan. Fakta ini terbilang ironis mengingat data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diterbitkan pada Tahun 2025 memperoleh skor 96,17 yang dinilai sangat baik, namun temuan lapangan memperlihatkan bahwa masyarakat sesungguhnya memberikan penilaian yang lebih kritis dan beragam.

Dari kelima dimensi Servqual yang dianalisis, dimensi empati menjadi kekuatan terbesar Kecamatan Tambun Utara, di mana petugas dinilai memiliki kepedulian nyata terhadap kelompok rentan, ramah, dan mampu membangun interaksi yang humanis. Dimensi jaminan khususnya terkait integritas dan bebas pungutan liar juga mendapat apresiasi tinggi

dari masyarakat. Sebaliknya, dimensi bukti fisik—terutama kondisi toilet dan keterbatasan kapasitas ruang tunggu—menjadi dimensi yang paling banyak mendapat keluhan. Dimensi keandalan dan ketanggapan berada pada posisi inkonsisten, positif ketika kondisi normal namun langsung menurun saat kondisi kantor ramai atau terjadi kendala teknis.

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat di Kecamatan Tambun Utara bersifat kondisional dan situasional. Masyarakat cenderung merasa sangat puas apabila proses berjalan normal tanpa kendala teknis, namun tingkat kepuasan tersebut dapat turun drastis ketika dihadapkan pada ketidakkonsistenan informasi antarpetugas, birokrasi yang berbelit, atau fasilitas yang tidak memadai. Fenomena "lempar-meja" yang masih terjadi menjadi bukti nyata bahwa alur koordinasi internal masih perlu dibenahi agar warga tidak merasa lelah secara psikis dalam mengurus administrasi kependudukannya.

D.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu mendapat perhatian pihak Kecamatan Tambun Utara. Pertama, dalam hal peningkatan fasilitas fisik, pihak kecamatan perlu segera menambah jumlah kursi di ruang tunggu dan melakukan pemeliharaan fasilitas sanitasi secara rutin dan intensif, mengingat kondisi toilet yang tidak terawat merupakan faktor paling dominan dalam menurunkan kepuasan masyarakat. Kedua, standardisasi profesionalisme dan

keramahan pegawai perlu dilakukan secara merata di semua bagian layanan, tidak hanya di area front desk. Ketiga, konsistensi informasi antarpetugas harus ditingkatkan melalui sinkronisasi SOP yang lebih ketat agar warga tidak bingung karena mendapat arahan yang berbeda-beda. Keempat, penertiban area parkir liar di sekitar kantor perlu dilakukan agar kebijakan layanan gratis benar-benar dapat dirasakan penuh oleh masyarakat.

D.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penggunaan purposive sampling dengan 30 informan masyarakat memungkinkan adanya bias perspektif yang tidak sepenuhnya merepresentasikan seluruh lapisan pengguna layanan di delapan desa. Kedua, dari sisi teoritis, penggunaan model Servqual belum sepenuhnya menjelaskan faktor struktural yang lebih kompleks seperti kapasitas anggaran dan keterbatasan infrastruktur. Ketiga, konteks penelitian yang terbatas pada satu kecamatan membatasi generalisasi temuan ke wilayah lain yang memiliki karakteristik berbeda. Meskipun demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya dalam konteks wilayah penyangga urban di Indonesia.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Penduduk Indonesia 2024. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2024). Profil Kecamatan Tambun Utara. Bekasi: BPS Kabupaten Bekasi.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan. (2018). *Pedoman Umum Pengelolaan Wilayah Administratif*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). (2022). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022*.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Ma'wa, J., et al. (2022). Kualitas pelayanan sebagai elemen signifikan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–58.
- Martini, R. D. (2023). *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan*. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Purwanto, E. A., & Sulistiyani, A. T. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahardjo, M., & Supriyanto, A. (2022). Analisis Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 123–135.
- Ratminto & Winarsih, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, D., & Prabowo, H. (2023). Peran Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–60.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2015). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.