

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak dimulainya gerakan reformasi pada tahun 1998, Indonesia mengalami perubahan signifikan dalam administrasi publik, yang ditandai dengan munculnya paradigma baru yang lebih menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, lembaga pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang baik dan memuaskan. Ketika otonomi daerah mulai dilaksanakan pada tahun 2001 seiring dengan tumbangannya pemerintahan Orde Baru yang membawa semangat baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, keinginan tersebut semakin kuat. (Amane, 2023)

Upaya peningkatan pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus dengan mengedepankan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Pelayanan pemerintah diharapkan dapat diberikan dengan prinsip kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, keterbukaan, kesederhanaan, kemudahan, serta tanpa perlakuan diskriminatif. Oleh karena itu, seluruh aparatur negara di setiap jenjang pemerintahan perlu berkomitmen untuk melakukan perbaikan layanan secara konsisten dan berkelanjutan. (Muslim, 2016)

Kota Bandung, sebagai kota metropolitan dan salah satu kota terbesar keempat di Indonesia dengan populasi sekitar 2,5 juta jiwa, memiliki kebutuhan yang tinggi terhadap pelayanan publik, termasuk layanan perizinan dan non-perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP (Veranita & Maolani, 2018). Untuk menjawab berbagai persoalan yang kompleks dan terus berkembang, Kota Bandung mendorong penerapan solusi yang lebih inovatif. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah dengan mengadopsi pendekatan kota cerdas (smart city), yang menekankan pada efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan publik melalui sistem yang terintegrasi dan modern. (Kurnia et al., 2023)

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama Pemerintah Kota Bandung dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Arah kebijakan ini juga sejalan dengan visi pembangunan Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang Genah, Merenah, Tumaninah, yang menekankan pentingnya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam rangka mendukung pencapaian visi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan penanaman modal secara terpadu. Melalui unit ini, berbagai inovasi telah dilakukan, seperti penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Seluruh langkah ini tidak hanya diarahkan untuk memperkuat kualitas layanan publik, tetapi juga untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi investasi, baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA), sebagai bagian dari inisiatif strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di Kota Bandung. (Pemkot Bandung, 2018)

Inisiatif ini diatur oleh Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang sering terjadi di tingkat pemerintah kota, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. MPP diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat melalui konsolidasi pelayanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam satu lokasi. (Yuspita Widiyaningrum, 2022)

Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) merupakan nama dari layanan terpadu generasi pertama. Layanan ini kemudian berkembang menjadi generasi kedua, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan generasi ketiga, Mal Pelayanan Publik (MPP). Selain menggabungkan berbagai layanan dari

pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan sektor swasta secara keseluruhan, operasi MPP juga memerlukan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat pemberian layanan, meningkatkan akurasi layanan, dan memfasilitasi fleksibilitas kerja. (MENPANRB, 2022).

Dalam rangka pembinaan dan pengawasan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan Gerai Pelayanan Publik (GPP), Wali Kota Bandung membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Penetapan standar, ketentuan, dan peraturan pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan peraturan perundang-undangan menjadi tanggung jawab DPMPTSP Kota Bandung. Sejumlah pemangku kepentingan telah bersinergi untuk membentuk Pusat Pelayanan Publik Kota Bandung yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, badan usaha milik negara (BUMN), pemerintah daerah, swasta, dan lembaga nirlaba. Landasan penyelenggaraan pelayanan tersebut adalah Nota Kesepahaman yang telah disahkan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan dunia usaha. (Perwal Bandung, 2021)

Pada 23 Agustus 2022, Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Diah Natalisa, bersama Wakil Gubernur Jawa Barat, Uu Ruzhanul Ulum, dan Wali Kota Bandung, Yana Mulyana, meresmikan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Berdasarkan data dari situs resmi PANRB, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menempati peringkat ke-8 di Provinsi Jawa Barat dan ke-64 di Indonesia (MENPANRB, 2022). Keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kota Bandung diharapkan dapat menjadi wujud nyata komitmen Pemerintah Daerah dalam mendekatkan akses pelayanan publik kepada masyarakat. (Kompasiana, 2025)

Mal Pelayanan Publik Kota Bandung didirikan berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 32 Tahun 2021 dengan tujuan menyatukan berbagai layanan dari pusat hingga daerah dalam satu kawasan. Kemudahan,

kenyamanan, kecepatan, dan keamanan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan menjadi tujuan utamanya. Selain itu, dengan meningkatkan daya saing global dan mendorong kemudahan berusaha di wilayah Kota Bandung, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung berupaya meningkatkan kualitas layanan perizinan dengan mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan transparansi. (Afifah et al., 2024)

Tabel 1. 1
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode 2024

No	Indikator	Nilai	Indeks	Grade
1	Persyaratan	88.4	3.54	A – Sangat Baik
2	Sistem, Mekanismes, dan Prosedur	91.95	3.68	A – Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90.06	3.6	A – Sangat Baik
4	Biaya Tarif	92.58	3.7	A – Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.06	3.64	A – Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92.78	3.71	A – Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93.13	3.73	A – Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.91	3.96	A – Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90.73	3.63	A – Sangat Baik
Total (3262 Pemohon)		92.18	3.69	A – Sangat Baik

Sumber: Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan hasil responden, kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik mendapat penilaian sangat baik. Aspek persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah dipenuhi, serta prosesnya efisien dan terstruktur. Waktu penyelesaian dan biaya pelayanan juga dianggap sesuai dengan harapan, tanpa adanya biaya tersembunyi. Produk layanan memenuhi kebutuhan masyarakat, didukung oleh petugas yang kompeten dan berperilaku ramah serta sopan. Aspek pengaduan dan masukan mendapatkan nilai tertinggi, mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap tindak lanjut yang

cepat dan efektif. Fasilitas sarana dan prasarana pun dinilai memadai untuk menunjang kenyamanan

Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung menyediakan Gerai Pelayanan Publik selain Mal Pelayanan Publik. Gerai Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2021, sama halnya dengan Mal Pelayanan Publik. Yang dimaksud dengan Gerai Pelayanan Publik adalah lokasi yang menyelenggarakan kegiatan berskala kecil atau kegiatan koordinasi pelayanan publik dengan jangkauan layanan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang terbatas. Gerai Pelayanan Publik merupakan perluasan fungsi dan layanan daerah terpadu milik Badan Usaha Milik Daerah untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan nyaman.

Gerai Pelayanan Publik (GPP) Summarecon Bandung dihadirkan Pemerintah Kota Bandung sebagai pusat layanan terpadu yang menyatukan berbagai instansi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Hal ini dilakukan guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dari berbagai instansi. Gerai pelayanan publik yang didukung oleh teknologi informasi dan merupakan kerja sama antara Pemerintah Kota Bandung dan Summarecon Bandung (PT Mahkota Permata Perdana) ini terletak di Komplek Ruko Beryl Commercial Summarecon, berujuan untuk melayani masyarakat umum, khususnya yang berdomisili di wilayah timur Kota Bandung (Burhanudin, 2024).

Untuk menunjang fungsinya, berbagai instansi telah bergabung dalam GPP ini sebagai tenant layanan. Instansi tersebut melayani berbagai urusan administrasi dan kebutuhan masyarakat secara langsung di satu tempat. Berikut ini adalah tenant yang tergabung dalam Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung: Berikut ini adalah daftar tenant yang telah tergabung dalam Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung:

Tabel 1. 2
Daftar tenan di Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung

No	Lantai	Nama Tenant
1	Lantai Satu	Polrestabes Kota Bandung
2		Pojok UMKM
3		Pelayanan Konsultasi Perizinan Kota Bandung
5	Lantai Dua	Bapenda Kota Bandung
6		BPJS Ketenagakerjaan
7		PT. Pos Indonesia
8		Bank BJB
9		Bapenda Jawa Barat
10	Lantai 3	Bea Cukai Kota Bandung
11		Dishub Kota Bndung
12		Dpkp3 Kota Bandung
13		Dpmptsp Jawa Barat
14		Disdukcapil Kota Bandung

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung menyediakan 14 jenis layanan. Di lantai satu terdapat pelayanan Polrestabes Kota Bandung, pojok UMKM, layanan Konsultasi Perizinan Kota Bandung, dan Ruang Bermain Anak. Di lantai dua, tersedia lima tenant, yaitu Bapenda Kota Bandung, BPJS Ketenagakerjaan, PT Pos Indonesia, Bank BJB, dan Bapenda Jawa Barat. Sementara itu, di lantai tiga terdapat layanan Bea Cukai Kota Bandung, DPKP3 Kota Bandung, DPMPTSP Jawa Barat, dan Disdukcapil Kota Bandung.

Tabel 1. 3
Jumlah Pengunjung GPP Summarecon Kota Bandung

Tahun	Jumlah
2021-2023	21.516
2024	13. 048

Sumber: DPMPTSP Kota Bandung, 2025

Berdasarkan data di atas, kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang lebih cepat dan efisien turut mendorong jumlah pengunjung di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Summarecon Kota Bandung setiap tahunnya. Berdasarkan laporan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, pada tahun 2021-2023, jumlah pengunjung tercatat sebanyak 21.516 orang, kemudian pada tahun 2024, dengan jumlah pengunjung mencapai 13.048 orang. Setiap tahunnya, gerai pelayanan publik selalu menerima jumlah pengunjung yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang disediakan terus berlanjut. (Data diolah oleh peneliti, 2025)

Jumlah pengunjung di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Summarecon Kota Bandung menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang mudah diakses dan terjangkau. Namun, kondisi ini juga menghadirkan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Berbagai keluhan dari masyarakat mencerminkan adanya permasalahan dalam interaksi antara petugas dan pengguna layanan, terutama terkait belum optimalnya penerapan prinsip 3S (Senyum, Sapa, dan Santun) dalam proses pelayanan. Ketidaksiapan sikap petugas dengan ekspektasi masyarakat menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek empati dan etika pelayanan. Kurangnya keramahan dan sikap profesional dari petugas bukan hanya menurunkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga berpotensi merusak citra instansi penyelenggara pelayanan publik. (Sajidah et al., 2024)

Berbagai ulasan negatif di media digital seperti Google Review turut memperkuat gambaran tersebut. Kritik dari masyarakat tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan, tetapi juga menunjukkan kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan realitas di lapangan. Aspek perilaku petugas dan budaya pelayanan perlu menjadi perhatian dalam upaya perbaikan kualitas layanan publik. Penting bagi penyelenggara layanan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar mencerminkan nilai-nilai publik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kondisi ini selanjutnya dapat dibuktikan melalui visualisasi data berikut:

Gambar 1. 1

Keluhan Masyarakat Kota Bandung

Lutfi Upi
2 ulasan

★★★★★ 3 bulan lalu

Satset banget sih ngurusin akte kelahirannya asal syarat-syaratnya lengkap, cuma sayang aktenya harus dicetak sendiri, customer servicenya yg cewe ramah, cuma yg ngurusin akte yg cowo jutek, dan ga ada senyum2nya juga, harusnya ga boleh kayak gitu kalo yang namanya PELAYANAN PUBLIK!!!!

Tresna Junaedi
1 ulasan

★★★★★ seminggu lalu **Baru**

Pelayanan disdukcaplinya bagus cuman kurang ramah pelayannya

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Eka Fitri Andriani
1 ulasan

★★★★★ seminggu lalu **Baru**

Ampun pegawainya pada gak ramah jadi males buat datang lagi

Epi Sopiah
9 ulasan · 14 foto

★★★★★ sebulan lalu

Ga ngantri sama sekali, cuman kesel aja sama pelayanan di akta kematian kek judes banget.

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Audrey Zahra
1 ulasan

★★★★★ 4 bulan lalu

PELAYANAN YANG SANGAT BURUK DAN TIDAK RAMAH.
PELAYANAN LAKI² JUTEK SOMBONG DAN ANGGU,SO GANTENG BGT JADI ORG

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Nevira Rizkhi
Local Guide · 17 ulasan · 12 foto

★★★★★ setahun lalu

Awal masuk ketemu satpam cewek dan cowok, satpamny judes2 GK ramah sama sekali apalagi yang cewek plenga plengo gak ngerti apa2... akhirnya dengan muka jutek satpam ngarahin ke lt 3. Sesampai d lt 3 ketemu meja nanya pelayanan KK kmna, dan d arahin jutek juga... sampai d loker ada 2 loket, yang loket akte bapak yg pake peci gak banget super duper gak ramah, ketus juga... tapi di bagian KK Ada meja PB lumayan ramah dan membantu lah. Tapi intinya pelayannya sangat buruk, kapok kesana lagi.

Kurnia Sari
1 ulasan

★★★★★ 2 minggu lalu **Baru**

Sekitar bulan juli saya kesini buat bikin akta kelahiran cepet asal persyaratan nya lengkap, tapi pelayannya jutek gk ramah.

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Barron
3 ulasan · 1 foto

★★★★★ 3 minggu lalu **Baru**

Bikin KTP cepet sih,cuma pelayannya kurang ramah semoga bisa jadi saran positif

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Yayan Riyandi
5 ulasan · 1 foto

★★★★★ 4 minggu lalu

Proses pembuatan akta kk cepat! Namun yg namanya pelayanan publik harusnya lebih profesional lagi melayanai setiap customer! Pelayanan itu minimal 3S diterapkan (Senyum Sapa Salam). Mana ada 1S pun diterapkan disini. Khususnya dilantai 1 bagian loket A1 dan A2!! Buruk sangat buruk!!

TRISNO BUDIANTO
9 ulasan

★★★★★ 2 minggu lalu **Baru**

Pelayanan tidak ramah

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Indri Ratna Putri
2 ulasan · 22 foto

★★★★★ sebulan lalu

Noh bagian informasi yg cewe ga banget sumpah so cantik, mending kalo cantik. Ramah kalo sm pengunjung tuh! Masa minta form dilempar, tuh lipstick gausah ombre ombre jelek lo ga pantes! Pecat aja

Ingrid Ayu
2 ulasan

★★★★★ 2 minggu lalu **Baru**

jelek banget pelayannya apalagi security dan mba2 resepsionisnya. duh ga banget deh, sinis mengintimidasi. GANTI ORANG DEH

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Ayam Sultan dan Es Teh Sultan
1 ulasan

★★★★★ 4 minggu lalu

Plyanan buruk bgt..tidak ada ramah nya kta nya plyanan publik tp pda jutek

Teakan lama untuk memberikan reaksi

kanina Cahyani
1 ulasan

★★★★★ 8 bulan lalu

emang gerai untuk perpanjang stnk tutupnya dari siang? jumat saya kesana bilang tutup jam set2, tadi saya kesana tutup jam 1 lebih 15. yang bener yang mana!? bukannya saya gabisa datang pagi tapi saya juga harus kerja nyari uangnya buat bayar pajak! pelayan informasinya juga jutek banget katanya pelayanan publik tapi kava gitu!!

Dinar Maulidianisa
5 ulasan · 2 foto

★★★★★ 3 bulan lalu

Tempat nya bagus tapi pelayanan petugas cowonya kurang ramah, jutek.. semoga kedepannya bisa lebih ramah.. terimakasih

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Andri Pehung
1 ulasan

★★★★★ 2 bulan lalu

Tempat nyaman, ga ngantri, jadi cepet, tapi sayang pelayanan nya pada jutek ga tau lagi ada masalah di rumah nya, jwb singkat kurang senyum,, gtw menurut yg lain, itu pengalaman saya aja 😊

Teakan lama untuk memberikan reaksi

anang tea
4 ulasan · 1 foto

★★★★★ setahun lalu

Pelayanan security wanita yang ada di pelayan publik sumarekon bandung, tgl.27-02-2023 jam 11:15 siang, pelayan.nya sangat tida ada expert. Nyebelin . Kecut, sedikitpun tida ada sikap ramah, tida bisa memberikan penjelasan yang baik. Tolong di kroscek lagi. Untuk prekrutan security.nya

Elsa Nandya
1 ulasan

★★★★★ 7 bulan lalu

Buat akte kematian saya cepet, tapi mau kasih saran buat customer service (bagian informasi) lebih ramah lagi dong jangan jutek!

Teakan lama untuk memberikan reaksi

Sumber: Google Review Gerai Pelayanan Publik, 2023-2024

Dari gambar tersebut, terlihat bahwa perilaku pegawai yang terkesan tidak ramah menjadi salah satu keluhan utama masyarakat terhadap pelayanan publik. Banyak warga mengeluhkan sikap petugas yang dinilai jutek, tidak ramah, dan kurang bersahabat, sehingga menciptakan pengalaman negatif bagi pengguna layanan yang mengharapkan pelayanan yang sopan dan mendukung. Ketidakramahan ini mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan publik dan menjadi hambatan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan efisien. Permasalahan ini menunjukkan bahwa Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Situasi ini penting untuk mendapat perhatian, mengingat kualitas pelayanan publik berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk memahami lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan di GPP Summarecon dijalankan serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki agar pelayanan publik berjalan optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Kualitas Pelayanan di Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil identifikasi permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah yang akan diteliti secara khusus dapat dirangkum dalam pertanyaan berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung berdasarkan dimensi *Tangible* (Berwujud)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)?

4. Bagaimana kualitas pelayanan pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan berdimensi *Tangible* (Berwujud) pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan berdimensi *Reliability* (Keandalan) pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan berdimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan berdimensi *Assurance* (Jaminan) pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung.
5. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan berdimensi *Empathy* (Empati) pada Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis yakin bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif bagi sejumlah pihak yang berkepentingan berdasarkan masalah yang diteliti. Manfaat yang diharapkan antara lain:

- 1) Manfaat Secara Teoretis

Dengan penekanan pada kualitas layanan, peneliti berharap bahwa temuan penelitian akan memungkinkan penyelidikan yang lebih terarah terhadap ilmu administrasi publik.

2) Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi penulis, melalui penelitian ini, penulis bermaksud untuk menambah wawasan dan memenuhi persyaratan untuk lulus dari Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dengan gelar Sarjana Administrasi Publik.
- b. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang berguna bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat melalui Gerai Pelayanan Publik.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi mendorong partisipasi aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

E. Kerangka Berpikir

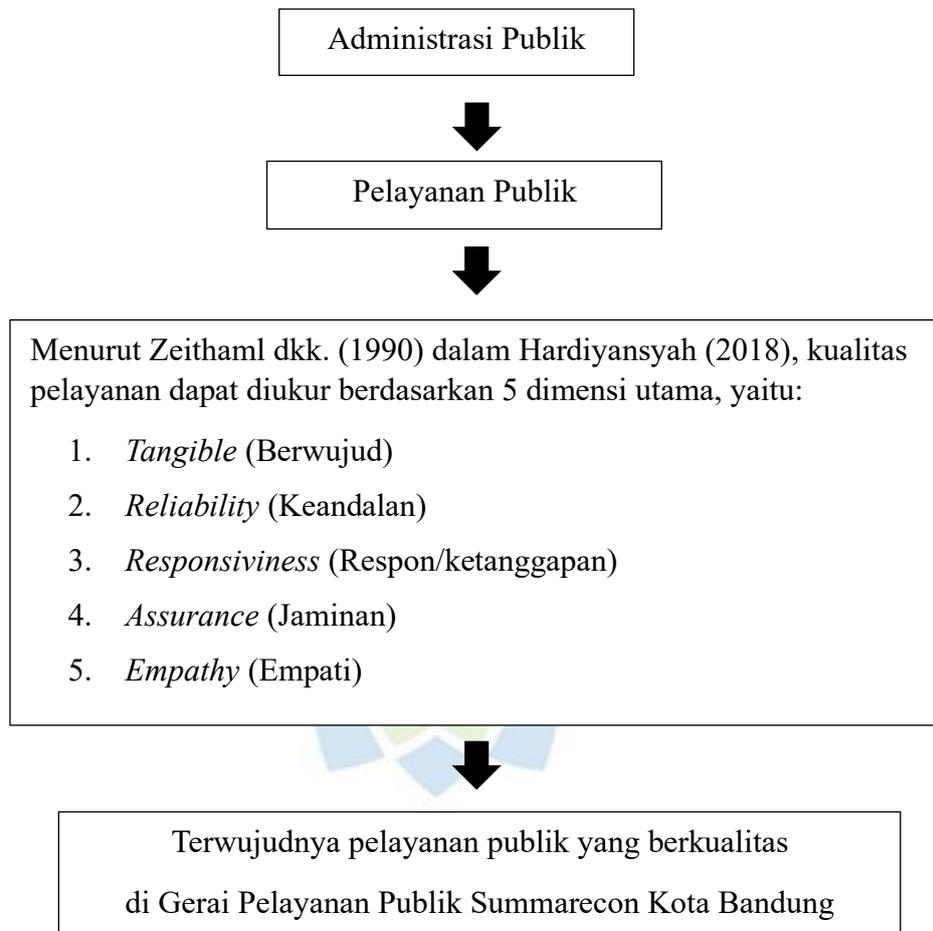
Kerangka pemikiran berfungsi sebagai landasan utama yang disusun secara sistematis untuk mengkaji keterkaitan antar variabel dalam penelitian. Pada penelitian ini, perhatian difokuskan pada "Kualitas Pelayanan di Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung". Oleh karena itu, peneliti memusatkan kajian pada Administrasi Publik sebagai *Grand Theory* yang menitikberatkan pada peran pemerintah dan institusi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, efektif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selanjutnya, peneliti menggunakan *Middle Theory* yang berkaitan dengan kajian Pelayanan Publik, yang merujuk pada bagaimana Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung menjalankan tanggung jawabnya dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan *Apply Theory* berupa Kualitas Pelayanan yang

bertujuan untuk menilai dan memperbaiki kualitas layanan, yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. (1990) dalam Hardiyansyah (2018) menjadi acuan penting. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan), kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness* (Respon/ketangapan), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati), perusahaan memberikan perhatian dan perhatian individual kepada pelanggannya.

Kerangka berpikir ini disusun secara sistematis dan logis sebagai pedoman dalam mengkaji isu-isu utama yang menjadi fokus penelitian. Teori yang dipilih didasarkan pada relevansinya terhadap permasalahan di Gerai Pelayanan Publik Summarecon Kota Bandung, khususnya terkait kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Teori ini berfungsi sebagai dasar konseptual sekaligus alat analisis untuk menafsirkan data, memahami pola yang muncul, dan mengungkap makna dari fenomena lapangan. Penyusunan kerangka ini juga bertujuan untuk merangkai hubungan antar konsep secara terarah agar proses analisis berjalan lebih fokus dan konsisten. Dengan demikian, kerangka berpikir menjadi fondasi penting dalam menyatukan teori dan temuan empiris. Kerangka ini juga membantu peneliti menjaga alur berpikir tetap terarah sejak awal hingga akhir penelitian. Untuk memperjelas alur pemikiran yang digunakan, skema kerangka kerja konseptual disajikan sebagai berikut:

Gambar 1. 2
Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025