

ABSTRAK

Irham Maulana, 1218010087, 2025: “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah. Namun, Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung mengalami penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam tiga tahun terakhir, dengan capaian 82,91 pada tahun 2023 dari target 86,75. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis IKM berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat.

Kerangka berpikir penelitian mengacu pada teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, serta regulasi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Konsep ini menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi *Tangibles* (berwujud) masih memerlukan peningkatan, terutama terkait dengan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana serta fasilitas pelayanan. Sementara itu, keempat dimensi lainnya, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dinilai telah berjalan cukup baik dan bahkan mendapat apresiasi dari masyarakat atas pelayanan yang cepat, ramah, serta mampu memberikan kepastian dan rasa aman dalam proses pelayanan. Penurunan IKM dipengaruhi oleh belum optimalnya integrasi teknologi. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur, penguatan kapasitas SDM, serta digitalisasi layanan menjadi solusi yang direkomendasikan.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, *SERVQUAL*, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Cileunyi