

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, reformasi birokrasi menekankan pelayanan publik sebagai instrumen utama untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Setiap penyedia layanan publik diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mematuhi standar pelayanan, yang meliputi metode penanganan keluhan masyarakat, kepastian prosedural, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai indikator kinerja pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat secara efektif dan akuntabel. (Ariyanti, Simanjuntak, Jafar, & Nugroho, 2024).

Dalam praktiknya, tuntutan pelayanan publik modern tidak lagi cukup dipenuhi melalui prosedur administratif semata, tetapi juga melalui pengalaman layanan yang dirasakan masyarakat, seperti kejelasan informasi, kepastian waktu, kewajaran biaya, kenyamanan fasilitas, serta sikap petugas yang kompeten dan empatik. Salah satu bentuk konkret reformasi pelayanan publik adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP), yaitu sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan lintas instansi dalam satu lokasi pelayanan. Integrasi tersebut dirancang untuk mengurangi fragmentasi birokrasi, menyederhanakan prosedur, serta meningkatkan efisiensi akses layanan bagi masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya sistem pelayanan terpadu, tetapi juga dari bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menangani keluhan atau kegagalan layanan melalui mekanisme *service recovery* juga menjadi faktor penting

yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Oleh karena itu, untuk memahami faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, perlu dikaji terlebih dahulu bagaimana kualitas pelayanan publik dan mekanisme *service recovery* diterapkan dalam penyelenggaraan layanan di MPP Kota Bandung.

Pelaksanaan MPP diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Administrasi dan Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pusat Layanan Publik, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (PANRB, 2017). Selain itu, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan mendorong penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian layanan, mendukung pelaksanaan layanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2018). MPP dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administratif sekaligus mengurangi fragmentasi pelayanan antarinstansi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam sistem pelayanan terpadu, keberhasilan MPP tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang tersedia, tetapi juga dari kualitas pengalaman pengguna layanan yang tercermin dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam kerangka tersebut, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menjadi salah satu implementasi inovasi pelayanan publik terpadu di tingkat daerah. MPP Kota Bandung berlokasi di Jl. Cianjur No. 34, Kacapiring, Kecamatan Batununggal, dan mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dalam satu lokasi pelayanan terpadu. Keberadaan MPP ini bertujuan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat melalui sistem layanan yang terkoordinasi dan efisien, sekaligus menyediakan layanan informasi dan pengaduan sebagai bagian dari dukungan pelayanan publik. Sejak diresmikan, MPP Kota Bandung menunjukkan tingkat pemanfaatan layanan yang tinggi, yang tercermin dari meningkatnya jumlah kunjungan masyarakat dari waktu ke waktu. Tingginya intensitas penggunaan layanan ini mengindikasikan bahwa MPP menjadi kanal pelayanan yang relevan

dan dibutuhkan oleh masyarakat. Lokasi dan tampilan fisik Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

Sumber : Abbas Ibnu Assarani, iNews.id, 23 Agustus 2022

Gedung MPP Kota Bandung menjadi pusat aktivitas pelayanan publik yang melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, mulai dari layanan kependudukan, perizinan, perpajakan, hingga layanan instansi vertikal lainnya. Keberadaan gedung pelayanan terpadu ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain tingkat pemanfaatan layanan, indikator lain yang menunjukkan capaian kinerja MPP Kota Bandung adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berada pada kategori baik hingga sangat baik. Data yang tersedia menunjukkan bahwa nilai IKM pernah mencapai 94,34 pada periode tertentu, serta 89,09 pada Semester I Tahun 2025, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik. (Kurniawan, 2025)

Sejalan dengan karakteristik Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung sebagai pusat pelayanan terpadu, berbagai instansi pemerintah pusat, pemerintah

daerah, BUMN, serta lembaga vertikal membuka unit pelayanan aktif untuk melayani masyarakat secara langsung dalam satu lokasi. Integrasi berbagai unit layanan tersebut bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan, mengurangi fragmentasi antarinstansi, serta meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kompleksitas dan cakupan layanan yang tersedia, berikut disajikan daftar unit pelayanan aktif yang beroperasi di MPP Kota Bandung Jalan Cianjur.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari tersedianya layanan yang diberikan oleh organisasi publik, tetapi juga dari bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan proses pelayanan tersebut. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah konsep *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Konsep SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan berbagai aspek pelayanan yang dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menyediakan fasilitas fisik, sarana, dan prasarana yang mendukung kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung, dimensi ini dapat dilihat melalui kondisi gedung pelayanan, ketersediaan ruang tunggu, fasilitas informasi pelayanan, sistem antrian, serta fasilitas pendukung lainnya yang menunjang kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan. Keberadaan fasilitas fisik yang memadai menjadi faktor penting karena pelayanan publik tidak hanya dinilai berdasarkan hasil akhir pelayanan, tetapi juga berdasarkan pengalaman masyarakat selama berada di lingkungan pelayanan.

Selain aspek fasilitas fisik, kualitas pelayanan publik juga ditentukan oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten melalui dimensi *reliability*. Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan sesuai prosedur, memberikan informasi yang akurat, serta menyelesaikan pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Pada MPP Kota Bandung yang mengintegrasikan berbagai layanan dari beberapa instansi, aspek keandalan menjadi penting karena masyarakat mengharapkan proses pelayanan yang jelas, tidak berbelit, serta memiliki kepastian mengenai prosedur dan waktu penyelesaian.

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat ketika pengguna layanan membutuhkan bantuan. Dalam pelaksanaan pelayanan di MPP Kota Bandung, daya tanggap petugas dapat terlihat melalui kemampuan memberikan informasi kepada masyarakat, membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan, serta merespons kebutuhan maupun kendala yang muncul selama pelayanan berlangsung. Kecepatan dan ketepatan respons petugas menjadi bagian penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang benar, tetapi juga pelayanan yang diberikan secara responsif.

Selanjutnya, dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan keamanan kepada masyarakat melalui kompetensi, kesopanan, serta kepastian pelayanan yang diberikan. Pada MPP Kota Bandung, dimensi ini menjadi penting karena pelayanan yang tersedia berasal dari berbagai instansi dengan jenis layanan dan prosedur yang berbeda. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan petugas yang mampu memberikan informasi secara jelas, memahami prosedur pelayanan, serta memberikan kepastian terkait proses layanan yang sedang dilakukan.

Dimensi terakhir dalam SERVQUAL adalah *empathy* yang berkaitan dengan perhatian dan kepedulian penyelenggara pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik, masyarakat tidak hanya membutuhkan penyelesaian administrasi, tetapi juga membutuhkan sikap pelayanan yang ramah,

mudah dipahami, dan menghargai kondisi setiap pengguna layanan. Pada MPP Kota Bandung, sikap empati petugas menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk pengalaman positif masyarakat selama menerima pelayanan.

Tabel 1.1 Unit Pelayanan Aktif di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung

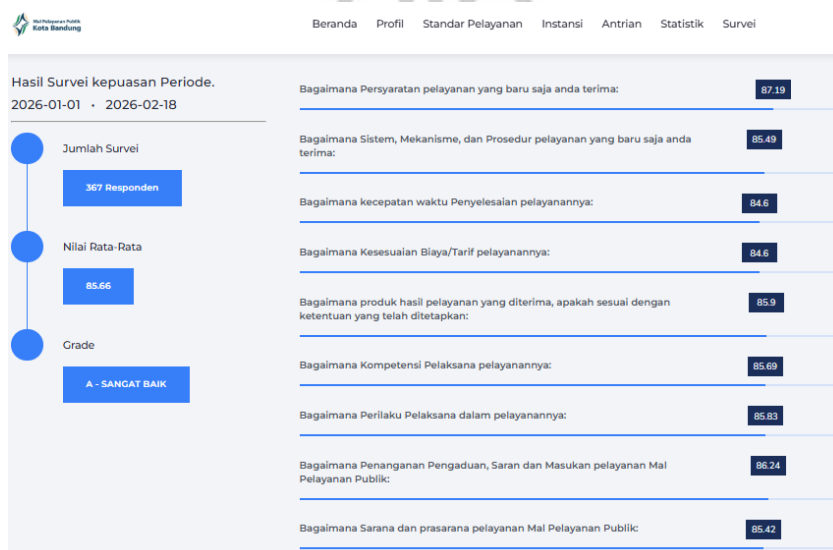
No	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Disnaker Kota Bandung	Pelayanan ketenagakerjaan, kartu pencari kerja (AK-1), pelatihan kerja, dan informasi penempatan tenaga kerja
2	Disdagin Kota Bandung	Perizinan perdagangan, industri kecil dan menengah, serta fasilitasi pasar
3	BPKA Kota Bandung (BPBJ)	Layanan informasi pengelolaan keuangan daerah serta pengadaan barang/jasa pemerintah
4	Disdukcapil Kota Bandung	Penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan perubahan data kependudukan
5	Diskominfo Kota Bandung	Layanan informasi publik, pengaduan masyarakat, dan dukungan sistem informasi pemerintahan
6	Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan layanan tata ruang
7	Bapenda Kota Bandung	Pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah
8	Perumda Tirtawening Kota Bandung	Pendaftaran sambungan air minum, informasi rekening, dan pengaduan layanan air
9	Helpdesk OSS DPMPTSP Kota Bandung	Pendampingan Sistem Online Single Submission (OSS) untuk perizinan usaha

No	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan
10	Polrestabes Bandung	Perpanjangan SIM A dan C, SKCK, serta layanan lalu lintas tertentu
11	Kemenkumham Kanwil Jawa Barat (AHU & HAKI)	Administrasi Hukum Umum (AHU) dan layanan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI)
12	Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	Pelayanan paspor dan keimigrasian
13	Kementerian Agama Kota Bandung	Pelayanan pencatatan nikah, informasi haji dan umrah
14	Kantor ATR/BPN Kota Bandung	Pelayanan pertanahan, sertifikasi tanah, dan balik nama
15	DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	Perizinan usaha dan nonusaha tingkat provinsi
16	Bapenda Provinsi Jawa Barat	Pelayanan terkait pajak kendaraan bermotor serta pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
17	KPPBC (Bea dan Cukai) Bandung	Pelayanan kepabeanan, cukai, dan konsultasi ekspor-impor
18	BNN Kota Bandung	Konseling, rehabilitasi, dan pencegahan penyalahgunaan narkoba
19	BPJS Kesehatan	Pendaftaran peserta, perubahan data, dan layanan administrasi kepesertaan
20	BPJS Ketenagakerjaan	Layanan jaminan sosial ketenagakerjaan (JKK, JHT, JP)
21	BPOM Bandung	Sertifikasi dan pengawasan obat serta makanan
22	PT PLN (Persero) UP3 Kota Bandung	Pendaftaran listrik baru, perubahan daya, dan layanan kelistrikan
23	PT Pos Indonesia	Layanan pengiriman surat dan paket

No	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan
24	Pengadilan Negeri Bandung	Pendaftaran perkara dan layanan informasi peradilan
25	BPR Kota Bandung	Layanan perbankan daerah dan pembiayaan UMKM
26	Bank bjb	Layanan tabungan, kredit, dan pembiayaan
27	Pojok Dekranasda dan UMKM	Promosi produk UMKM dan fasilitasi pengembangan usaha
28	Bandung Investment Corner (DPMPTSP Kota Bandung)	Konsultasi dan promosi investasi daerah

Sumber : Website MPP Kota Bandung, 2026

Keberadaan 28 unit layanan lintas sektor di MPP Kota Bandung menunjukkan kompleksitas pelayanan yang tinggi dalam satu sistem terpadu. Kompleksitas ini meningkatkan intensitas interaksi antara aparatur dan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dan mekanisme *service recovery* menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan.



Gambar 1.2 Survei Kepuasan Masyarakat di Website MPP Kota Bandung

Sumber : Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, 2026

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode berikutnya juga menunjukkan nilai sebesar 85,66 berdasarkan 367 responden. Meskipun demikian, terdapat unsur pelayanan tertentu seperti waktu penyelesaian pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kepuasan berada pada kategori tinggi, evaluasi terhadap aspek-aspek pelayanan tetap relevan untuk dilakukan. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di MPP Kota Bandung telah dinilai baik oleh masyarakat. Namun, perbedaan nilai pada masing-masing unsur pelayanan mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan, khususnya dalam aspek kualitas layanan dan penanganan pengaduan.

Perkembangan positif penyelenggaraan MPP Kota Bandung juga tercermin dari pengakuan formal pemerintah pusat. Pada tahun 2024, MPP Kota Bandung memperoleh predikat Prima dalam Evaluasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berdasarkan Keputusan Menteri PANRB Nomor 661 Tahun 2024. Predikat ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan MPP Kota Bandung telah berada pada kategori tertinggi berdasarkan indikator nasional yang berlaku. (Ronny, 2025) Capaian nilai SKM yang berada pada kategori sangat baik serta predikat Prima dari Kementerian PANRB menunjukkan bahwa secara institusional MPP Kota Bandung memiliki kinerja pelayanan yang tinggi. Namun, indikator tersebut bersifat agregatif dan belum menggambarkan hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada tingkat individu pengguna layanan. Oleh karena itu, meskipun nilai SKM menunjukkan kinerja pelayanan yang baik secara institusional, indikator tersebut belum tentu sepenuhnya menggambarkan pengalaman pelayanan yang dirasakan secara individual oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penerapan kualitas pelayanan publik pada MPP Kota Bandung dapat dilihat dari karakteristik pelayanan terpadu yang menggabungkan berbagai unit pelayanan dalam satu lokasi. Keberadaan berbagai instansi pelayanan menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan

publik. Namun, kompleksitas pelayanan yang melibatkan berbagai unit juga menjadikan kualitas pelayanan perlu dikaji lebih lanjut, terutama mengenai bagaimana masyarakat merasakan aspek fasilitas, keandalan prosedur, kecepatan respons petugas, jaminan pelayanan, serta perhatian yang diberikan selama proses pelayanan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan sejak awal proses pelayanan, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menangani permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Kegagalan layanan seperti keterlambatan penyelesaian, kesalahan informasi, kendala administrasi, maupun ketidaksesuaian harapan masyarakat dapat terjadi meskipun standar pelayanan telah diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme *service recovery* sebagai upaya organisasi dalam memperbaiki pengalaman masyarakat setelah terjadi permasalahan pelayanan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan sejak awal proses pelayanan, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menangani permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai harapan masyarakat. Berbagai kendala seperti keterlambatan penyelesaian layanan, kesalahan informasi, maupun hambatan administratif dapat menyebabkan terjadinya kegagalan pelayanan (*service failure*). Oleh karena itu, diperlukan mekanisme *service recovery* sebagai upaya organisasi dalam memperbaiki pengalaman masyarakat setelah mengalami permasalahan dalam proses pelayanan.

Menurut Lovelock dan Wirtz, *service recovery* berkaitan dengan upaya organisasi dalam menangani kegagalan layanan melalui proses pemulihan yang mampu mengembalikan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Efektivitas *service recovery* dapat dilihat melalui tiga dimensi utama, yaitu keadilan prosedural (*procedural justice*), keadilan distributif (*distributive justice*), dan keadilan interaksional (*interactional justice*).

Dimensi keadilan prosedural (*procedural justice*) berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, serta kejelasan prosedur yang diterapkan dalam penyelesaian permasalahan pelayanan. Dalam konteks MPP Kota Bandung, aspek ini dapat dilihat dari bagaimana mekanisme penyampaian keluhan, proses tindak lanjut, serta kepastian penyelesaian kendala pelayanan yang dialami masyarakat.

Dimensi keadilan distributif (*distributive justice*) berkaitan dengan hasil atau kompensasi yang diterima masyarakat setelah terjadi kegagalan pelayanan. Dalam pelayanan publik, aspek ini dapat berupa kesesuaian solusi yang diberikan dengan permasalahan yang dialami pengguna layanan, sehingga masyarakat merasa bahwa penyelesaian yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selanjutnya, keadilan interaksional (*interactional justice*) berkaitan dengan bagaimana masyarakat diperlakukan selama proses pemulihan layanan, termasuk sikap petugas dalam memberikan penjelasan, menunjukkan kepedulian, serta menghargai masyarakat ketika menangani permasalahan pelayanan. Pada MPP Kota Bandung, kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara sopan, responsif, dan empatik menjadi bagian penting dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat setelah terjadi kendala pelayanan.

Dengan demikian, mekanisme *service recovery* tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, tetapi juga mencakup bagaimana prosedur, hasil penyelesaian, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa *service recovery* menjadi salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

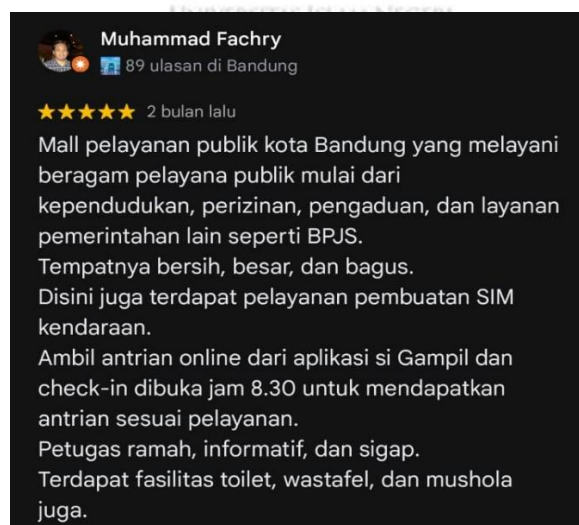
Selain mengacu pada data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), persepsi publik terhadap pelayanan MPP Kota Bandung juga dapat diamati melalui platform ulasan daring, salah satunya Google Maps. Platform ini memuat penilaian dan pengalaman langsung masyarakat yang telah menggunakan layanan. Berdasarkan data yang ditampilkan, MPP Kota Bandung memperoleh rating rata-rata sebesar 4,7

dari 5 dengan ratusan ulasan pengguna. Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Namun demikian, ulasan yang tersedia juga memperlihatkan adanya variasi pengalaman pelayanan. Di samping komentar yang menyampaikan apresiasi terhadap keramahan petugas, kelengkapan fasilitas, serta kemudahan sistem antrian online, terdapat pula beberapa ulasan yang mengungkapkan keluhan, seperti proses pelayanan yang dirasakan lambat atau harus melakukan kunjungan ulang dalam pengurusan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum dinilai baik, pengalaman pelayanan belum sepenuhnya seragam di antara pengguna layanan.



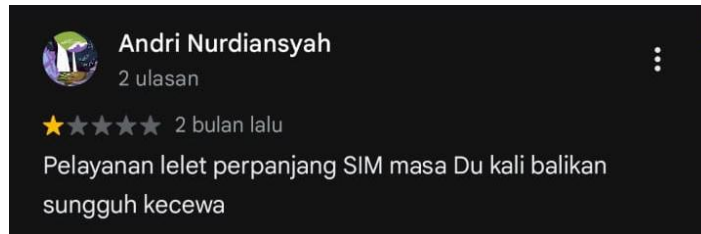
Gambar 1. 3 Rating Google Maps MPP Kota Bandung

Sumber : Google Maps, 2026



Gambar 1.4 Ulasan Positif Pengguna Layanan

Sumber : Google Maps, 2026



Gambar 1.5 Ulasan yang Menunjukkan Pengalaman Berbeda

Sumber : Google Maps, 2026

Sebagai bagian dari mekanisme penanganan keluhan (*service recovery*), MPP Kota Bandung menyediakan sistem pengaduan daring yang terintegrasi melalui platform pelayanan DPMPTSP Kota Bandung (Hayu Gampil). Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan dengan memilih kategori pengaduan seperti ketidaksesuaian waktu pelayanan, ketidaksesuaian biaya, kesalahan administrasi, hingga permasalahan lainnya. Keberadaan sistem pengaduan ini menunjukkan bahwa mekanisme *service recovery* telah tersedia secara operasional dalam penyelenggaraan pelayanan MPP Kota Bandung.

Gambar 1.6 Sistem Pengaduan Daring DPMPTSP Kota Bandung melalui Platform Hayu Gampil

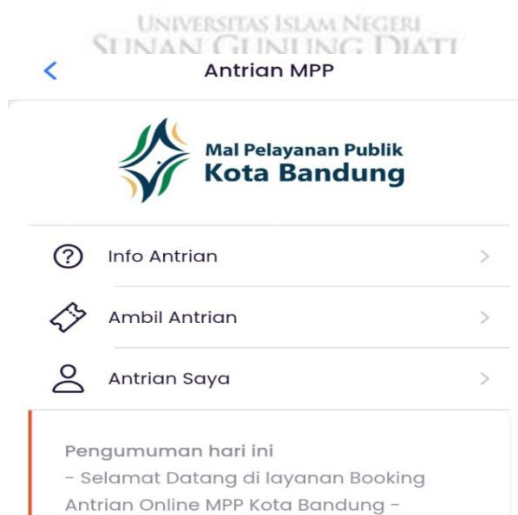
Sumber : Website DPMPTSP Kota Bandung, 2026

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital, MPP Kota Bandung mengimplementasikan sistem antrean daring yang terintegrasi melalui platform GAMPIL (*Gampil For Public*). Sistem ini memungkinkan masyarakat melakukan pemesanan antrean secara mandiri sebelum datang ke lokasi pelayanan, sehingga proses pelayanan diharapkan menjadi lebih tertib, efisien, dan terencana.



Gambar 1.7 Informasi Sistem Antrean Online pada Website MPP Kota Bandung

Sumber : Website Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, 2026



Gambar 1.8 Tampilan Fitur Antrean pada Aplikasi Hayu GAMPIL

Sumber : Aplikasi Hayu Gampil, 2026

Tingginya capaian kepuasan masyarakat dan pengakuan formal melalui predikat Prima menunjukkan bahwa kinerja pelayanan MPP Kota Bandung berada pada kategori sangat baik. Meskipun MPP Kota Bandung menunjukkan capaian kinerja yang sangat baik secara institusional, indikator tersebut bersifat umum dan belum menjelaskan hubungan sebab–akibat antara kualitas pelayanan publik dan *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat individu pengguna layanan. Selain itu, penelitian yang menguji kedua variabel tersebut secara simultan pada konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) berskala besar seperti Kota Bandung masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum banyak penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana *service recovery* dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam sistem layanan terintegrasi yang melibatkan beberapa lembaga layanan. Oleh karena itu, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini..

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan publik dan *service recovery* merupakan dua faktor yang memiliki keterkaitan dalam membentuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik menggambarkan bagaimana pelayanan diberikan melalui aspek fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas, sedangkan *service recovery* menggambarkan kemampuan organisasi dalam memperbaiki pengalaman masyarakat ketika terjadi kendala pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menjadi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kedua faktor tersebut mampu memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna layanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Tingginya nilai kepuasan masyarakat pada MPP Kota Bandung belum disertai bukti empiris mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat secara terukur pada level individu pengguna layanan.
2. *Service recovery* telah diterapkan dalam sistem pelayanan MPP, namun belum terdapat pengujian empiris kuantitatif yang membuktikan kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat.
3. Nilai kepuasan masyarakat yang tinggi berdasarkan indikator keseluruhan seperti SKM belum tentu merefleksikan pengalaman pelayanan yang dirasakan secara individual oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga diperlukan pengujian empiris berbasis persepsi pengguna layanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik dan *service recovery* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada MPP Kota Bandung.
2. Menganalisis besarnya pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat pada MPP Kota Bandung.

3. Menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik dan *service recovery* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada MPP Kota Bandung.

E. Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian

Diharapkan penelitian ini akan berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi publik dan manajemen layanan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat:

1. Manfaat Teoretis.

- a) Menambah kajian ilmiah dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, *service recovery*, dan kepuasan masyarakat.
- b) Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik terpadu.
- c) Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji pelayanan publik, pengelolaan keluhan masyarakat, dan kepuasan pengguna layanan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Bagi MPP Kota Bandung, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam upaya penguatan kualitas pelayanan publik serta penyempurnaan praktik *service recovery* atau penanganan keluhan masyarakat.
- b) Bagi instansi pemerintah lainnya, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengembangan pelayanan publik yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- c) Bagi pembuat kebijakan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

- d) Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi berbasis data mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan di MPP Kota Bandung.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur pemikiran yang menghubungkan fenomena pelayanan publik dengan konsep-konsep teoritis yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini berangkat dari fenomena reformasi birokrasi yang mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks tersebut, pemerintah menghadirkan berbagai inovasi pelayanan publik guna meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat

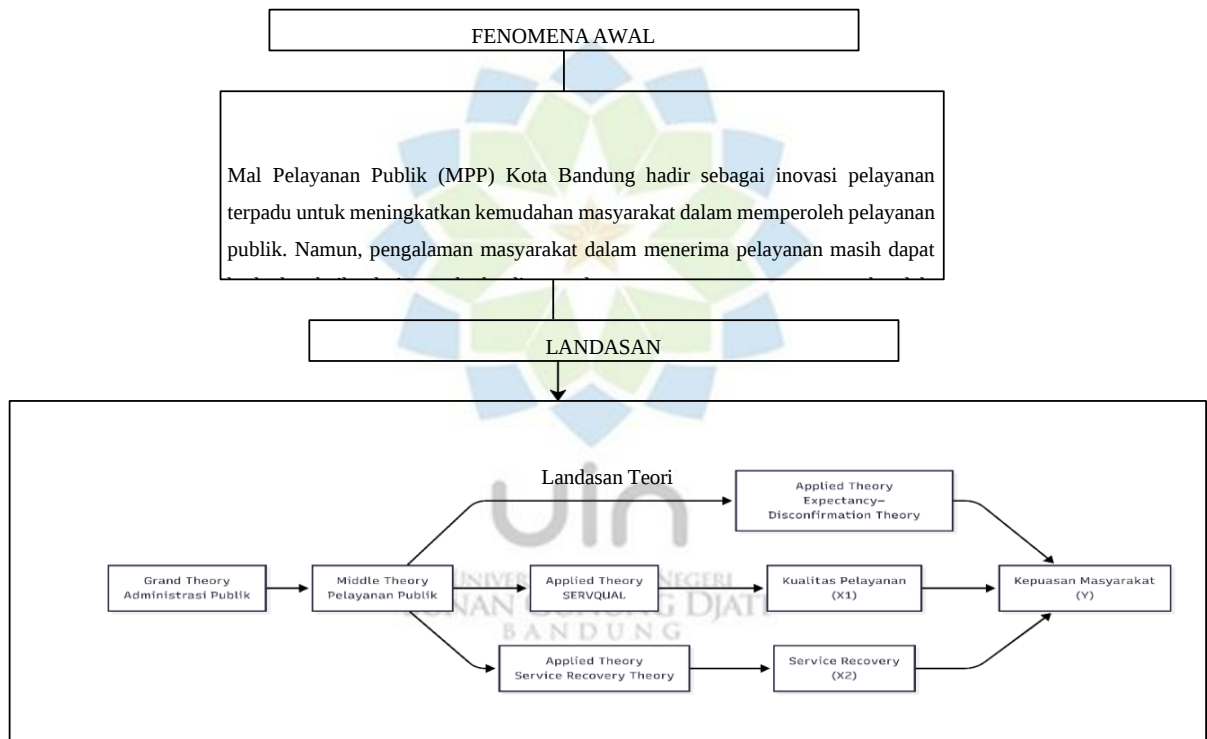
Pembentukan Pusat Layanan Publik (MPP), sistem layanan terpadu yang menggabungkan berbagai layanan administratif dari berbagai instansi pemerintah di satu lokasi, merupakan salah satu contoh inovasi dalam penyediaan layanan publik. Diperkirakan kehadiran MPP akan meningkatkan efisiensi penyampaian layanan sambil memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik secara lebih cepat, praktis, dan efektif.

Salah satu contoh inovasi layanan publik yang telah menunjukkan kemajuan adalah Mall Pelayanan Publik Kota Bandung. Tingkat penggunaan layanan yang tinggi oleh masyarakat dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang masuk dalam kategori baik hingga sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan publik berfungsi dengan cukup baik. Meskipun demikian, pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak selalu sama, karena setiap pengguna layanan dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Perbedaan persepsi tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan serta bagaimana organisasi merespons keluhan atau permasalahan pelayanan melalui mekanisme *service recovery*. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji

secara empiris apakah kualitas pelayanan publik dan *service recovery* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menyusun kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara fenomena pelayanan publik, permasalahan penelitian, landasan teori yang digunakan, serta tujuan penelitian yang ingin dicapai.



Gambar 1.9 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, penelitian ini berangkat dari fenomena Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung sebagai inovasi pelayanan terpadu yang bertujuan memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat perbedaan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan, baik berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan maupun kemampuan penyelenggara dalam menangani kendala pelayanan.

Penelitian ini menggunakan landasan teori Administrasi Publik sebagai *grand theory*, teori Pelayanan Publik sebagai *middle theory*, serta teori SERVQUAL, *Service Recovery Theory*, dan *Expectation-Disconfirmation Theory* sebagai *applied theory*. Teori SERVQUAL digunakan untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik (X1), sedangkan *Service Recovery Theory* digunakan untuk menjelaskan kemampuan penyelenggara dalam menangani permasalahan pelayanan (X2). Sementara itu, *Expectation-Disconfirmation Theory* digunakan untuk menjelaskan pembentukan kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hubungan antar teori tersebut, penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik (X1) dan *service recovery* (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

