

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia secara keseluruhan merupakan masyarakat yang bersifat heterogenitas. Sifat heterogenitas dari seluruh masyarakat Indonesia ini meliputi aspek pola pikir dan penerapan tingkah laku yang mana kedua hal tersebut akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan dalam menjalani kehidupan sehari-hari terutama dalam melaksanakan hak dan kewajibannya baik terhadap dirinya sendiri maupun lingkungan sekitar terutama kewajibannya sebagai warga negara Indonesia terhadap pemerintah Republik Indonesia.

Salah satu kewajiban pokok masyarakat Indonesia adalah kewajibannya dalam menunjukkan identitas diri sebagai warga negara Indonesia untuk menciptakan kondisi keamanan dan kenyamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemerintah Republik Indonesia selaku pelayan publik telah menerapkan kebijakannya dalam pembuatan Kartu Keluarga yang harus ditaati oleh seluruh rakyat Indonesia, mengingat fungsi dan manfaat dari Kartu Keluarga tersebut adalah sebagai unsur upaya penciptaan aspek keamanan di negara Indonesia. Hal ini berarti bahwa setiap penduduk wajib melaporkan keberadaannya baik mengenai status, pekerjaan, dan alamat tempat tinggal yang jelas kepada instansi kelurahan tertentu karena apabila hal tersebut dilakukan oleh masyarakat, maka pemerintah Republik Indonesia juga akan memenuhi kewajibannya dengan melindungi keselamatan dan kenyamanan kehidupan masyarakat Indonesia.

Kartu Keluarga menurut Arlina (2014), adalah kartu identitas yang ditujukan kepada Keluarga dengan memuat unsur nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga secara keseluruhan. Hal ini berarti bahwa keberadaan Kartu Keluarga

adalah salah satu kewajiban utama yang harus dipenuhi oleh Warga Negara Indonesia khususnya masyarakat Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta dimana identitas utama mereka sangat diperlukan oleh pemerintah Republik Indonesia untuk mengatur kualitas kependudukan di Indonesia. Dalam mendukung upaya pemerintah Republik Indonesia untuk menertibkan penduduk Indonesia, semua warga yang tinggal di Indonesia namun belum memiliki identitas berupa Kartu Keluarga diharuskan melaporkan keberadaannya kepada instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sedangkan menurut Katrina (2017), Kartu Keluarga adalah sebuah surat administrasi tentang kependudukan yang berisikan data-data keluarga terdiri dari nama anggota keluarga, nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan beberapa data umum lain. Hal ini berarti bahwa Kartu Keluarga merupakan upaya pemerintah Republik Indonesia dalam menertibkan kependudukan untuk menciptakan kondisi keamanan dan kenyamanan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta secara keseluruhan melalui kebijakan pendataan identitas keberadaan keluarga, karena keluarga merupakan inti masyarakat yang terkecil yang memiliki peran dan fungsinya dalam menciptakan kehidupan berbangsa dan negara yang kondusif.

Berdasarkan pernyataan Arlina (2014) dan Katrina (2017) tersebut di atas, Kartu Keluarga merupakan bentuk program pemerintah Republik Indonesia dalam upaya menertibkan kependudukan untuk menciptakan kondisi keamanan dan kenyamanan masyarakat Indonesia secara keseluruhan melalui kebijakan pendataan identitas tentang keberadaan keluarga. Hal ini berarti bahwa pemerintah akan dapat mengobservasi atau mengawasi peran dan fungsi keluarga terkait dengan upayanya dalam mendukung kependudukan yang berkualitas.

Sehubungan dengan tersebut, masyarakat Indonesia terutama warga khususnya masyarakat Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta dalam kewajibannya untuk membuat Kartu Keluarga memerlukan pelayanan dari pegawai Kelurahan yang berkualitas terkait dengan keberadaan Kartu Keluarga yang memenuhi keabsahan hukum serta secara tidak langsung akan menumbuhkan tingkat kepuasan masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga tersebut. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat warga khususnya masyarakat Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas Kecamatan Banguntapan. Kualitas pelayanan terkait dengan pembuatan Kartu Keluarga yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia melalui institusi kelurahan dapat diartikan sebagai pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang diusahakan oleh instansi atau birokrasi tertentu dimana lembaga tersebut merupakan perpanjangan tangan dari organisasi resmi yang keberadaannya berdasarkan Undang-Undang dan atau Peraturan Perundang-undangan dalam rangka memberikan suatu kegiatan yang bersifat sosial kepada sekelompok individu dalam rangka menjalankan asas undang-undang tersebut untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara kepada pemerintah Republik Indonesia.

Masyarakat atau publik merupakan sasaran pemerintah dalam menumbuh kembangkan perannya untuk menciptakan kehidupan berbangsa dan bernegara dengan kewajibannya membuat Kartu Keluarga sehingga mereka memiliki hak untuk diberikan pelayanan secara maksimal oleh para pemberi pelayanan pada saat pembuatan Kartu Keluarga dimana para pelayan publik dalam melaksanakan fungsi pelayanannya berlandaskan pada aturan-aturan yang berlaku sehingga apabila hal itu dilakukan, maka akan tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelayan publik dan masyarakat pembuat Kartu keluarga sebagai penerima pelayanan (Mirnasari, 2013).

Sehubungan dengan hal tersebut, para pelayan publik memiliki kewajiban utama dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat terutama saat melayani mereka dalam membuat Kartu Keluarga dengan memperhatikan beberapa prinsip seperti senyum, kesopanan, kesantunan, salam dan penyapaan yang harus diberikan oleh para pelayan publik setiap kali mereka memberikan pelayanan. Hal tersebut merupakan bentuk kewajiban yang harus direalisasikan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggungjawabnya dalam mengutamakan kepentingan publik. Di satu sisi, unsur pendukung sikap pelayanan seperti kedisiplinan atau ketertiban dan penciptaan lingkungan yang nyaman di Kecamatan sebagai tempat untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga juga harus di selenggarakan sehingga fungsi dari pelayanan publik dalam menciptakan kepuasan masyarakat diharapkan terpenuhi.

Namun dalam kenyataannya, penulis masih menemukan beberapa kasus di lokasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dimana masyarakat pembuat Kartu Keluarga merasa tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan dari para pelayan publik yaitu para staff instansi kecamatan terkait dengan perilaku mereka yang kurang mengindahkan nilai moralitas serta menjauhkan dari unsur profesionalisme sebagai tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang semestinya kepada masyarakat seperti dalam artikel dan Makalah Pemerintahan, Sosial dan Politik yang ditulis oleh Zelthauzallam (2013) yang berlokasi di Kalimantan Timur dimana beberapa perilaku dari staf kecamatan saat melaksanakan fungsinya dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dimana unsur nepotisme selalu melatar belakangi pelayanan Kartu Keluarga yakni hubungan kekerabatan, pertemanan atau keluarga antara para staf kecamatan dengan konsumen yang menentukan cepat selesainya pembuatan Kartu Keluarga.

Apabila para konsumen memiliki hubungan kedekatan dengan mereka, maka konsumen tidak perlu melakukan antrian dalam mendapatkan Kartu Keluarga dan sebaliknya apabila para konsumen tidak mempunyai kedekatan dengan para staf kecamatan, maka

mereka harus melalui proses antrian yang terkadang membutuhkan waktu yang lama dalam memperoleh Kartu Keluarga tersebut. Selanjutnya, status sosial dan kedudukan etnis juga merupakan kasus utama dari kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kalimantan Timur dimana hal tersebut menciptakan diskriminasi di antara para konsumen dan perandari status social serta kedudukan etnis diketahui telah menjadi kebiasaan dalam pembuatan Kartu Keluarga di daerah tersebut. Dalam artikel dan Makalah Pemerintahan, Sosial dan Politik yang ditulis oleh Zelthauzallam (2013) kasus serupa juga terjadi di Kecamatan Bangket Parak, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat terkait dengan kualitas pelayanan staf kecamatan saat memberikan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dimana aktivitas pungutan liar yang dilakukan oleh sebagian besar staf kecamatan banyak dijumpai saat memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Dalam memberikan pelayanan publik, para staf kecamatan diketahui menawarkan proses pembuatan Kartu Keluarga melalui dua cara pada masyarakat yakni cara cepat dan lambat. Cara cepat yang dimaksud adalah cara yang ditawarkan oleh staf kecamatan untuk mendapatkan Kartu Keluarga dengan syarat memberikan biaya yang tinggi kepada staf kecamatan dengan alasan bahwa pembuatan Kartu Keluarga membutuhkan waktu yang lama terkait dengan minimnya jumlah Sumber Daya Manusia yang mengerjakan pembuatan Kartu Keluarga. Sehingga apabila para konsumen bersedia memberikan biaya yang ditentukan, maka mereka akan mengupayakan pembuat Kartu Keluarga cepat selesai. Sehubungan dengan kasus tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kegiatan pungutan liar telah dilakukan oleh para staf kecamatan di Bangket Parak, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

Kemudian kasus serupa juga terjadi di Kecamatan Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, dimana kejadian serupa dialami oleh sebagian masyarakat Kecamatan Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta yang telah dilakukan oleh penulis beberapa waktu yang lalu, didapatkan

fakta di lapangan bahwa di Kecamatan tersebut dalam melakukan pelayanan publik masih ditemukan beberapa permasalahan seperti dalam hal ketepatan waktu dalam hal pembuatan Kartu Keluarga. Walaupun beberapa orang masyarakat telah menyampaikan kritik dan juga saran kepada pihak staf Kecamatan baik itu penyampaiannya secara formal ataupun non-formal namun tetap saja didapati kasus serupa terulang lagi.

Maka dari itu merujuk pada beberapa kasus di atas, penulis tertarik untuk menganalisa kualitas pelayanan publik pelayanan serta menilai sejauh manatingkat kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta dalam membuat Kartu Keluarga tahun 2017.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yaitu **“Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan Tahun 2017 ?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga tahun 2017 yaitu :

- a. Diharapkan dapat mengembangkan teori monitoring kinerja pemerintah.
- b. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017 diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pemberi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yaitu staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta kepada para pelanggan.

1.5 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan gagasan yang diungkapkan untuk mengaplikasikan sebuah informasi tentang suatu fenomena serta beberapa dasar hukum dan hukum-hukum secara menyeluruh yang menjadi dasar untuk semua ilmu pengetahuan sekaligus digunakan sebagai metode serta beberapa ketentuan untuk mengupayakan sebuah aktivitas tertentu (Tjetjep, 2008).

Penelitian mengenai implementasi kontrak pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta dalam membuat Kartu Keluarga tahun 2017 memiliki definisi operasional sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik

1.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Mirnasari, 2013) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemberian layanan atau melayani keperluan sekelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Maani (2010), pelayanan publik diartikan sebagai sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak sipil bagi setiap warga negara atas suatu barang, jasa ataupun berupa pelayanan publik lainnya yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik.

Menurut UU nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1, *pelayanan publik merupakan upaya untuk memperbaiki, melengkapi, dan mengembangkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga secara teoritis, tujuan dari diadakannya pelayanan publik yaitu untuk menciptakan kepuasan dalam masyarakat.*

Pencapaian kepuasan tersebut dapat direalisasikan apabila terdapat sebuah mutu atau kualitas dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan yang dalam hal ini adalah masyarakat atau publik secara professional.

Sinambela (2008) menyatakan bahwa pelayanan publik meliputi beberapa unsur dan atau aspek yang terkandung di dalamnya seperti transparansi yang berarti keterbukaan, kemudahan akses serta kemudahan pemahaman mengenai suatu kebutuhan yang diperlukan oleh publik.

Aspek berikutnya adalah akuntabilitas yakni suatu bentuk pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya adalah aspek kondisional yakni kondisi atau situasi dari pemberi pelayanan serta penerima pelayanan yang harus diperhatikan dalam menciptakan prinsip pelayanan yang efektif dan efisien.

Aspek partisipatif juga merupakan salah satu unsur dalam memberikan pelayanan karena hal tersebut akan mendorong publik atau masyarakat dalam aktivitas atau kegiatan pelayanan publik yang bertujuan dalam mengembangkan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang diselenggarakan.

Aspek selanjutnya adalah aspek keamanan hak dimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada publik tidak seharusnya bersifat diskriminatif yakni menjunjung hak asasi manusia dengan menyamakan suku, agama, ras, golongan, gender serta status ekonomi yang bersangkutan.

Keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan saat memberikan pelayanan kepada publik dalam rangka menerapkan standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku yaitu norma-norma hukum dan sosial yang diterapkan oleh para pemberi pelayanan tersebut.

Merujuk pada uraian di atas, para pemberi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yaitu staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif serta tidak diskriminatif sehingga tujuan pemberian pelayanan tercapai dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait dengan proses pembuatan Kartu Keluarga hingga terciptanya bentuk Kartu Keluarga yang sah secara hukum.

Kemudian Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2013) mengemukakan bahwa antara pelayanan publik memiliki keterkaitan dengan GAP, dimana dalam membandingkan antara harapan dengan kinerja biasanya terjadi kesenjangan, kesenjangan itulah yang dinamakan dengan GAP. Sehubungan dengan kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2013) menyebutkan terdapat 5 GAP, yaitu:

- 1) GAP 1 yaitu GAP antara Harapan Pelanggan dengan Persepsi Manajemen, dalam GAP ini antara harapan pelanggan dengan persepsi penyedia layanan akan memberikan harapan serta akan menimbulkan dampak tersendiri pada penilaian dari pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterima. Contohnya yaitu manajemen selalu beranggapan bahwa pelanggan menilai mutu pelayanan sebuah rumah sakit

dari kualitas makanan yang diberikan, padahal sebenarnya yang diharapkan oleh pelanggan adalah pihak rumah sakit akan melakukan tindakan cepat tanggap serta keramahan dari para tenaga medisnya.

- 2) GAP 2 yaitu GAP antara Manajemen dengan Spesifikasi Kualitas Pelayanan, dalam GAP ini antara persepsi manajemen seputar harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. GAP seperti ini akan terjadi apabila adanya perbedaan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan atau konsumen pengguna layanan tentang harapan konsumen atau pengguna layanan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. Contohnya yaitu adanya keinginan manajemen untuk memberikan jawaban yang cepat terhadap telepon yang masuk, namun tidak dipersiapkan operator telepon dalam jumlah yang cukup. GAP seperti ini biasanya terjadi karena kurangnya sumberdaya baik dalam hal peralatan maupun manusianya.
- 3) GAP 3 yaitu GAP antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan dengan Penyelenggara Pelayanan, dalam GAP ini antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyelenggara pelayanan yang nyata akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan atau pengguna layanan. GAP seperti ini akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dijadwalkan sebelumnya.
- 4) GAP 4 yaitu GAP antara penyelenggara Pelayanan dengan Komunikasi Eksternal, dalam Gap ini antara penyelenggara pelayanan serta komunikasi eksternal tentang pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan atau pengguna layanan. GAP seperti ini biasanya disebabkan oleh beberapa hal seperti karyawan tidak mengerti dengan apa yang diharapkan oleh manajer atau

urusan mereka dari pelayanan yang mereka berikan serta bagaimana cara untuk memenuhi harapan tersebut, atau bias juga disebabkan oleh ketidakmampuan karyawan untuk menyesuaikan diri terhadap situasi yang ada.

- 5) GAP 5 yaitu GAP antara Pelayanan yang Diharapkan dengan Pelayanan yang Diterima, dalam GAP kualitas pelayanan yang diterima pelanggan merupakan fungsi besaran serta arah GAP antara pelayanan yang diharapkan dan juga pelayanan yang

Sehubungan uraian kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2013) maka dapat disimpulkan bahwa di Kantor Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta ini terjadi adanya GAP 1 yaitu GAP antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen. Dikatakan demikian karena pihak dari staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta ini selalu beranggapan bahwa masyarakat atau pengguna layanan hanya menilai mutu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan dari tat acara pemberian pelayanannya saja, padahal sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat atau pengguna layanan adalah pihak staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta selalu bertindak cepat tanggap dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga ataupun dalam hal jenis pemberian pelayanan publik yang lainnya.

1.2 Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu setidaknya pelayanan publik memiliki asas-asas antara lain (Ibrahim, 2008) :

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan public tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asas Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu :

- i) **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- ii) **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- iii) **Kondisional :** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- iv) **Partisipasi :** mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- v) **Kesamaan hak :** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

vi) Keseimbangan hak dan kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.3 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Mirnasari (2013) kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu :

- i) Responsive (Responsivitas), adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- ii) Responsibility (Responsibilitas), adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- iii) Accountability (Akuntabilitas), adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

1.4 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006) pelayanan publik memiliki 5 karakteristik yaitu:

- i) Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna
- ii) Posisi tawar pengguna, semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- iii) Tipe pasar, karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggarapelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna.
- iv) Locus control, karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang control atau transaksi apakah pengguna ataukah penyelenggara kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

1.5 Metode Pelayanan Publik

Moenir (2006) menyatakan bahwa pemerintah dalam hal memberikan pelayannya publik terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

- i) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- ii) Mendapatkan pelayanan secara wajar
- iii) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- iv) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

1.6 Standar Pelayanan Publik

Menurut Rahmayanty (2010) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- i) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- ii) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- iii) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayann termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- iv) Produk pelayanan, hasil pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- v) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

1.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006) Pelayanan Publik dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis yaitu :

- i) Kelompok Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pihak public, misalnya

status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasa terhadap suatu barang atau sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

- ii) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu tingkatan perasaan seseorang atau pelanggan yang dihasilkan setelah adanya upaya dalam membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan yakni pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan yang diharapkan (Irine, 2009).

Sehubungan dengan pernyataan Irine tersebut, para penyelenggara pelayanan masyarakat yakni staf kecamatan harus mengindahkan perasaan elemen masyarakat sebagai pelanggan dalam bentuk kinerja atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat yakni bentuk pelayanan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan dalam memperoleh Kartu Keluarga.

Menurut Hamta (2016), mengartikan bahwa kepuasan merupakan suatu upaya untuk menumbuhkan tingkat kepuasan seorang individu atau sekelompok orang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Sehubungan dengan pernyataan Hamta tersebut, para penyelenggara pelayanan masyarakat yakni staf kecamatan harus dapat menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dalam memperoleh Kartu Keluarga.

3. Tingkat Kepuasan

3.1 Definisi Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan menurut Kotler (2014), diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat yaitu suatu perasaan senang atau tidak senang maupun kekecewaan yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipertimbangkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Sehubungan dengan pernyataan Kotler tersebut, para penyelenggara pelayanan masyarakat yakni staf kecamatan memiliki kewajiban dalam menciptakan tingkat kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk menumbuhkan suatu perasaan senang yang timbul dengan selalu mengevaluasi kinerja yang sesuai ketentuan hukum sehingga harapan masyarakat dalam memperoleh Kartu Keluarga dirasakan menyenangkan.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2012), tingkat kepuasan dinyatakan sebagai bentuk kinerja yang diberikan oleh pelanggan sehingga menghasilkan suatu respon tertentu yang dirasakan oleh pelanggan terhadap proses evaluasi tentang persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum masyarakat menggunakan pelayanan staf kecamatan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan setelah menggunakan penyelenggaraan pelayanan.

Sehubungan dengan pernyataan Tjiptono (2012) tersebut, para penyelenggara pelayanan masyarakat yakni staf kecamatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dalam bentuk kinerja yang menghasilkan suatu respon positif berdasarkan harapan awal sebelum masyarakat menggunakan pelayanan mereka dalam pembuatan Kartu Keluarga dan setelah menggunakan penyelenggaraan pelayanan.

Sedangkan menurut Sondakh (2015) tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk perasaan positif maupun negative yang disertai dengan sikap nyata atau tersirat oleh

konsumen setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut.

Sehubungan dengan pernyataan Sondakh (2015) tersebut, para penyelenggara pelayanan masyarakat yakni staf kecamatan diharapkan dapat memberikan suatu bentuk perasaan positif yang dinyatakan oleh pelanggan dalam bentuk sikap nyata setelah mereka merasakan bentuk pelayanan dalam memperoleh Kartu Keluarga yang diharapkan.

3.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Japutra (2008) ada 5 faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

i) Kualitas Produk

Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluais menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam membentuk kualitas produk adalah performance, reability, conformance, durability, feature dll.

ii) Kualitas Pelayanan

Komponen atau driver pembentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industry jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

iii) Faktor Emosional

Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi self esteem atau social value yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk produk tertentu.

iv) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan value yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa factor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya.

- v) Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk atau Jasa Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

3.3 Jenis-Jenis Tingkat Kepuasan

Menurut Hoffman dan Bateson (dalam Japutra, 2008) secara umum tingkat kepuasan pelanggan dibagi menjadi kedalam dua kelompok besar yaitu:

- i) Pengukuran tidak langsung yang terdiri dari menelusuri dan memonitor penjualan, catatan, keuntungan dan complain pelanggan. Pengukuran tidak langsung merupakan pendekatan pasif yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi apakah persepsi pelanggan sesuai atau melebihi ekspektasinya.
- ii) Pengukuran secara langsung, adalah pendekatan aktif yang bisa dilakukan dengan menjalankan riset pasar (marketing research) dengan menggunakan metode-metode seperti survey kepuasan pelanggan, kunjungan ke pelanggan. Survei ini memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Pelanggan yang menjadi standar kinerja perusahaan.

3.4 Tujuan Tingkat Kepuasan

Japutra (2008) menyebutkan bahwa tujuan dari adanya pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

- i) Untuk memahami harapan dan persepsi dari pelanggannya.

- ii) Untuk mengetahui seberapa baik perusahaan memuaskan harapan dan keinginan dari pelanggannya tersebut.
- iii) Mengembangkan standar bagi jasa dan produk berdasarkan hasil temuan dari survey ini.
- iv) Melihat trend yang sedang terjadi sehingga perusahaan dapat segera melakukan tindakan yang sesuai. Mengevaluasi akibat dari suatu perubahan dalam kebijakan perusahaan atau produk maupun jasa yang diberikan.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

4.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 mendefinisikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai data serta informasi yang didapatkan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diperoleh dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif menurut pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan cara yaitu membandingkan antara kebutuhan dan harapannya.

Kemudian menurut Soekamti (2015), mengartikan indeks kepuasan masyarakat sebagai salah satu cara dalam rangka mengetahui serta memperdalam suatu tingkatan dari rasa puas masyarakat yang telah dilakukan dengan menggunakan suatu metode pengamatan terkait dengan kepuasannya terhadap sumber daya manusia dalam memberikan pelayanannya yang berasal dari instansi atau birokrasi tertentu.

Sedangkan Kurdi (2016) mengartikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi sebuah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik dengan membandingkan antara harapan dengan

kebutuhannya. Kurdi (2016) juga mengatakan terdapat 13 unsur minimal yang digunakan sebagai dasar pengukuran yang disebut sebagai unsur kepuasan masyarakat, yaitu :

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Kejelasan petugas pelayanan
- 3) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 4) Tanggungjawab petugas pelayanan
- 5) Kemampuan petugas pelayanan
- 6) Kecepatan petugas pelayannya
- 7) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 8) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
- 9) Kewajaran biaya pelayanan
- 10) Kepastian biaya pelayanan
- 11) Kepastian jadwal pelayanan
- 12) Kenyamanan lingkungan pelayanan
- 13) Keamanan lingkungan pelayanan.

Berdasarkan pernyataan Damayanti di atas, penulis dalam melaksanakan penelitian tentang kualitas pelayanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017 hendaknya melalui metode survei terhadap masyarakat Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul terkait dengan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul Yogyakarta.

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 dan Damayanti (2017) ada 13 dimensi yang menjelaskan bagaimana kinerja pegawai pelayanan publik, dalam peraturan tersebut hal yang berkaitan dengan dengan kepuasan masyarakat diantaranya:

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan disini menjelaskan tentang bagaimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan yang dapat dilihat dari kesederhanaan yang diberikan oleh alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu bagaimana prosedur teknis serta administratif yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Ketegasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang ada dalam pelayanan yakni nama, jabatan, kewenangan, serta tanggung jawab yang diberikan.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, menjelaskan tentang bagaimana ketepatan waktu dan konsistensi waktu dalam bekerja sesuai ketentuan yang telah berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, dimana kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, tingkat kemampuan atau ketrampilan petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan oleh masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan pelayanan, bagaimana pelaksanaan pelayananan petugas dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang sedang dilayani.
- 9) Kesopanan petugas pelayanan, sikap atau perilaku yang diberikan petugas pelayanan dengan masyarakat yaitu mengenai kesopanan, keramahan, slaing menghargai, dan menghormati.
- 10) Kepastian jadwal pelayanan, jam operasional atau pelaksanaan waktu yang sudah ditentukan oleh unit pelayanan sesuai ketentuan yang telah berlaku.

- 11) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi tempat unit pelayanan mengenai sarana dan prasarana yang nyaman, bersih dan teratur sehingga dapat memberikan kepuasan dan rasa nyaman terhadap masyarakat penerima pelayanan.
- 12) Keamanan pelayanan, dengan adanya keamanan pelayanan yang telah diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan sehingga masyarakat penerima pelayanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dalam pelaksanaan pelayanan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 13) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kejelasan biaya rujukan ke instansi kesehatan lain. (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dan Damayanti (2017).

4.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Nugraheni (2015) keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks kepuasan masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri PAN Nomor 25 tahun 2004 menyebutkan bahwa tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan serta berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

4.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 25 tahun 2004, manfaat dari adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diantaranya sebagai berikut :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara berkala.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar-unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan di sebuah instansi pemerintah.

4.4 Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat haruslah dilakukan secara beruntut serta harus disesuaikan dengan standar Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 25 menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Persiapan

- a. Penetapan Pelaksanaan

Apabila penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola, maka harus membentuk tim penyusun indeks kepuasan masyarakat. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, maka perlu dilakukan melalui perjanjian kerja sama dengan unit independen tersebut.

b. Penyiapan Bahan

Penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

(1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

(2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan.

d. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 bulan dengan rincian sebagai berikut :

(1) Persiapan

(2) Pelaksanaan pengumpulan data

(3) Pengolahan data indeks

(4) Penyusunan dan pelaporan hasil

2) Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara, yaitu :

- (1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- (2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

1.6 Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga memerlukan beberapa uraian tentang kajian pustaka atau studi terdahulu dan beberapa teori yang mendukung pelaksanaan dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian Katrina (2017) yang berjudul *“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”* menyatakan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yakni prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja telah efektif serta teori yang dikemukakan oleh Siagian yakni kecermatan dan gaya pemberian pelayanan berada pada tataran juga telah efektif namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki.

Merujuk pada penelitian tersebut, penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta 2017 memiliki kesamaan dalam obyek penelitian yakni pembuatan Kartu Keluarga namun memiliki perbedaan dalam parameter pengujian obyek penelitian yaitu peneliti menggunakan landasan hukum berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Sedangkan pada penelitian Katrina menggunakan parameter evaluasi obyek penelitian berupa teori Hari Lubis dan Martani Huseini yakni prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

b. Penelitian yang diteliti oleh Kusumastuti (2007) yang berjudul “*Sistem Informasi pembuatan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten*” menyatakan bahwa Sistem Informasi pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten telah dilakukan secara elektronik. Namun demikian masih terdapat adanya kekurangan dalam menggunakan system informasi tersebut. Adapun software yang digunakan adalah Visual Basic dan Microsoft Office Access.

Merujuk pada penelitian tersebut, penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta 2017 memiliki kesamaan dalam obyek penelitian yakni pembuatan Kartu Keluarga namun memiliki perbedaan dalam pelaksanaan penelitiannya, pada penelitian ini peneliti mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Sedangkan dalam penelitian Kusumastuti (2007), pelaksanaan penelitian lebih ditujukan pada penggunaan sistem informasi dalam pembuatan Kartu Keluarga yaitu berupa program yang ditetapkan oleh pemerintah pusat Republik Indonesia yakni software dengan menggunakan Visual Basic 6.0 serta Microsoft Office Access yang selalu diterapkan pada saat karyawan memberikan pelayanan pada pelanggan yang bersangkutan.

c. Penelitian oleh Rahadian (2013) yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*” menyatakan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik telah ditetapkan Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, didalamnya penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang isinya kesanggupan

untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Ketentuan ini ternyata belum menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik pada gilirannya menjadi penyebab timbulnya kasus-kasus yang dapat dikategorikan sebagai mal administrasi. Konsep kontrak pelayanan sebagai inovasi pelayanan publik telah diimplementasikan di banyak Negara dan juga di Indonesia (Blitar, Semarang, Yogyakarta dan Mataram), ternyata memberikan manfaat berupa perubahan budaya dan norma pelayanan birokrasi, terselenggaranya manajemen pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel, sebagai bentuk kegiatan advokasi pemberdayaan stakeholders di luar birokrasi, membuka ruang dan kesempatan interaksi yang lebih luas antara birokrasi dengan masyarakat, serta munculnya wacana untuk mengadopsi konsep citizen's charter dalam penyusunan peraturan daerah (Perda) tentang pelayanan publik.

Merujuk pada penelitian tersebut, penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta tahun 2017 memiliki kesamaan dalam obyek penelitian yakni pembuatan Kartu Keluarga namun memiliki perbedaan dalam tujuan penelitiannya yaitu peneliti mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada penelitian Rahadian, tujuan penelitian lebih ditujukan pada tingkat kepatuhan para penyelenggara pelayanan pembuatan Kartu Keluarga terhadap ketentuan hukum yang melandasi pelaksanaan pelayanan.

d. Penelitian oleh Lengkong, Sangkoy dan Kiyai (2015) yang berjudul "*Evaluasi Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Manado*" yang menyatakan bahwa berdasarkan evaluasi kebijakan pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, proses pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado memiliki dasar hukum yang jelas dan

telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan berupaya.

Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, kepengurusan Administrasi Kependudukan dalam hal pembuatan Kartu Keluarga tidak dipungut biaya apapun atau gratis sesuai dengan, untuk itu warga dapat mengurus sendiri dan tidak menyerahkan pengurusan kepada kepala lingkungan atau pegawai kelurahan. Namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan pembuatan kartu keluarga yang diantaranya adalah kurangnya sosialisasi, kendala teknik seperti gangguan listrik dan jaringan internet.

Merujuk pada penelitian tersebut, penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta 2017 memiliki kesamaan dalam obyek penelitian yakni pembuatan Kartu Keluarga namun memiliki perbedaan dalam parameter pengujian obyek penelitian yaitu peneliti menggunakan landasan hukum berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Sedangkan pada penelitian Lengkong, Sangkoy dan Kiyai menggunakan parameter evaluasi obyek penelitian berupa Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam menganalisis tentang persyaratan administrative dalam pembuatan Kartu Keluarga.

1.7 Definisi Konseptual

Menurut Sugiyono (2009), definisi konseptual merupakan penjelasan mengenai suatu arti dari konsep yang menjelaskan tentang beberapa unsur sehubungan dengan variabel-variabel penelitian yang terdiri dari kumpulan teori, konsep, definisi dan proporsi dimana semua unsur tersebut dapat menggambarkan suatu fenomenal yang terjadi secara sistematis

dengan menentukan hubungan antara variabel yang telah ditentukan dalam penelitian.

Definisi konseptual dari variabel penelitian ini yaitu :

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah upaya pemerintah yang telah ditetapkan oleh undang-undang sebagai landasan hukum untuk menciptakan serta menyelenggarakan proses pelayanan kepada masyarakat atau publik yang dalam hal ini adalah staf Kecamatan Banguntapan Bantul harus memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kepada masyarakat dengan sistem pelayanan yang memuaskan konsumen pembuat Kartu Keluarga.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu metode untuk mengetahui tingkatan suatu kepuasan bagi pelanggan atau konsumen dengan menggunakan sebuah survei kepada pelanggan terkait dengan kepuasannya terhadap kinerja pelayanan dari suatu birokrasi, kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari data serta informasi yang didapatkan mengenai Kepuasan Masyarakat yang dapat diperoleh dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif menurut pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan cara yaitu membandingkan antara kebutuhan dan harapannya.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan dari variable penelitian yang telah dinyatakan dalam definisi konsep dimana selanjutnya akan digunakan sebagai obyek tolak ukur saat melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti. Sehingga definisi operasional penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indicator-indikator yang membentuknya (Sugiono, 2009).

Variable yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*).

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi serta menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terkait. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan publik.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

Berdasarkan variabel-variabel di atas, definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1) Pelayanan Publik

a. Indikator :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menjelaskan tentang bagaimana alur dan tahapan pelayanan bagi masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga.

2. Persyaratan Pelayanan

Prosedur teknis serta administratif yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga.

2) Kepuasan Masyarakat

a. Indikator :

1. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan peran dan fungsi keberadaan dan kepastian petugas yang ada dalam pelayanan.

2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Petugas Kecamatan Banguntapan Bantul yang mentaati ketentuan jadwal kerja tentang ketetapan waktu dan konsistensi waktu dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku.

3. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Petugas Kecamatan Banguntapan Bantul dengan adanya wewenang dan tanggung jawab terhadap penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

4. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat kemampuan atau ketrampilan petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal pembuatan Kartu Keluarga.

5. Kecekatan Pelayanan

Target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan secara efektif.

6. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat tanpa membedakan golongan masyarakat

7. Kesopanan

Pelaksanaan pelayanan melalui sikap dan perilaku yang diberikan petugas pelayanan dengan masyarakat dengan menerapkan kesopanan dan saling menghargai.

8. Keramahan

Pelaksanaan pelayanan melalui sikap dan perilaku yang diberikan petugas pelayanan dengan menerapkan keramahan dan saling menghormati.

9. Kewajaran Tarif

Pelaksanaan pelayanan melalui pemberian kewajaran tarif.

10. Keabsahan persyaratan

Pelaksanaan pelayanan melalui keabsahan persyaratan pembuatan Kartu Keluarga.

11. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi unit pelayanan tentang sarana dan prasarana yang nyaman, bersih, dan teratur sehingga dapat memberikan kepuasan dan rasa nyaman terhadap penerima pelayanan.

12. Keamanan Pelayanan

Adanya keamanan pelayanan yang telah diberikan unit penyelenggara pelayanan sehingga penerima pelayanan terutama dalam pembuatan Kartu Keluarga merasa tenang terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dalam pelaksanaan pelayanan

1.9 Metode Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017 akan menghasilkan suatu kesimpulan yang mana penulis akan menggunakan metode penelitian dalam rangka memperoleh hasil kesimpulan tersebut. Metode penelitian menurut Sugiyono (2010) merupakan cara yang bersifat natural atau ilmiah dengan tujuan untuk memperoleh suatu data dalam menunjang tujuan serta kegunaan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode penelitian yang digunakan penulis meliputi :

1. Jenis Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017 merupakan jenis penelitian

deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010) penelitian deskriptif kuantitatif merupakan cara penelitian berdasarkan pada aspek filsafat yang diharapkan dimana hal itu akan digunakan oleh peneliti untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, yang selanjutnya untuk proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, kemudian proses penganalisaan data yang bersifat kuantitatif berdasarkan statistik yang semuanya bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya

Hal ini berarti bahwa peneliti dalam melakukan penelitian akan menggambarkan kejadian atau masalah di lapangan yaitu pembuatan Kartu Keluarga oleh staf Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta terkait dengan tingkat kepuasan populasi yang dalam hal ini adalah para konsumen mengenai kinerja staf kecamatan yang bersangkutan. Peneliti akan mengumpulkan data-data dari kepuasan populasi dengan menggunakan instrumen tertentu kemudian dilanjutkan pada aktivitas analisa data berdasarkan instrumen tersebut dengan uji statistik yang telah ditentukan sehingga peneliti akan mengetahui jawaban dari rumusan masalah terkait gambaran tentang tingkat kepuasan para konsumen dalam pengurusan Kartu Keluarga oleh staf Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta.

2. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dalam rangka mengumpulkan data penelitian akan melakukan langkah-langkah tertentu seperti yang dinyatakan oleh Sugiono (2012) yaitu pada saat peneliti mengumpulkan data, harus menggunakan instrumen yang mendukung tujuan penelitian. Peneliti dalam mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan para konsumen terhadap proses pembuatan Kartu Keluarga oleh staf Kecamatan Banguntapan Bantul, Yogyakarta akan menggunakan instrumen penelitian yaitu :

i) Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk melakukan studi pendahuluan dalam rangka menemukan masalah yang akan diteliti. Melalui wawancara, peneliti akan mengetahui dan memahami aspek-aspek pada responden secara lebih mendalam terkait dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya dengan menetapkan jumlah responden dalam skala kecil atau luas.

Wawancara dapat dilakukan secara terperinci untuk mengetahui secara akurat mengenai informasi yang dibutuhkan, ataupun wawancara secara tidak terperinci yaitu peneliti dalam hal ini tidak menggunakan pedoman wawancara tertentu yang telah tersusun secara sistematis serta lengkap dan langsung dapat dilakukan secara tatap muka maupun secara tidak langsung yaitu melalui media tertentu.

Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017 peneliti menggunakan sistem wawancara secara terperinci untuk mengetahui secara akurat mengenai informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah ditetapkan sebelumnya terkait dengan tingkat kepuasan para konsumen terhadap proses pembuatan Kartu Keluarga oleh staf Kecamatan Banguntapan Bantul yang mana peneliti akan menanyakan beberapa aspek terkait dengan kepuasan kinerja para staf serta lingkungan kecamatan yang disediakan.

ii) Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden dan beberapa pertanyaan tersebut harus dijawab oleh responden. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang efisien dalam mengukur variabel penelitian.

Peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan para konsumen terhadap proses pembuatan Kartu Keluarga oleh staf Kecamatan Banguntapan Bantul menggunakan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banguntapan Yogyakarta 2017 dimana kuesioner tersebut berisi 16 pertanyaan tentang aspek-aspek yang mendukung kepuasan konsumen seperti unsur keramahan, kesopanan, kedisiplinan, kecekatan, dan tanggung jawab para staf Kecamatan Banguntapan Bantul. Pertanyaan dalam kuesioner juga melibatkan keabsahan persyaratan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan keadilan terkait dengan pelayanan antrian, kenyamanan lingkungan dan kejelasan penyampaian informasi staf Kecamatan Banguntapan Bantul Yogyakarta.

13. Teknik Analisa Data

Peneliti dalam menganalisa data tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Banguntapan tahun 2017 menggunakan kuesioner "*tingkat kepuasan*" yang telah tervalidasi menurut Sugiono (2009). Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut menggunakan opsi jawaban model "*skala likert*". Menurut Ridwan (2005), "*skala likert*" digunakan oleh peneliti untuk mengukur beberapa aspek-aspek seperti sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.

Kualifikasi penilaian skala likert dalam penelitian ini adalah :

4 = sangat puas

3 = puas

2 = kurang puas

1 = tidak puas

Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut memiliki skor masing-masing yaitu 4 untuk jawaban a, 3 untuk jawaban b, 2 untuk jawaban c dan 1 untuk jawaban d, sehingga diperoleh total skor baik untuk tiap responden maupun total responden secara keseluruhan. Peneliti selanjutnya menggunakan metode “*Spearman Rank*” yaitu metode yang digunakan oleh peneliti dalam menganalisa isi kuesioner menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Nilai pengamatan dari dua variabel yaitu X dan Y diukur hubungannya dengan diberi ranking mulai dari 1 hingga N.
- b. Setiap pasang jenjang (rank) dihitung perbedaannya dengan mengurangkan ranking X (variabel bebas) pada ranking Y (variabel tak bebas).
- c. Perbedaan tiap jenjang yang telah dihitung, dikuadratkan kemudian dijumlahkan.
- d. Jika proporsi angka tidak sama dalam pengamatan, rumus yang digunakan adalah :

$$R_s = 1$$

Keterangan :

R_s = koefisien korelasi Rank Spearman

Y = variabel dependen (tak bebas)

X = variabel independen (bebas)

N = banyaknya pasangan data (jumlah sampel)

D_1 = selisih antara rank X dengan Y

Apabila N adalah 10 atau lebih, signifikansi suatu R_s yang dihasilkan di bawah hipotesis nol dapat diuji t, dengan $D_1 = N - 2$ dan kemudian menentukan signifikansi harga-harga kritis t dengan melihat tabel B. Rumus uji t yaitu :

Hasil t_{hit} yang diperoleh dibandingkan dengan t_{tabel} maka :

$T_{hit} > t_{tabel}$: tolak H_0

$T_{hit} < t_{tabel}$: terima H_0

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif merupakan dengan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih dengan terlebih dahulu menghitung koefisien korelasi kemudian diuji signifikan: (Sugiyono 2007)

H_0 : Tidak adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tak bebasnya

H_1 : Adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tak bebas.