

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing- masing.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah

menetapkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkup pemerintah daerah.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. (Jazuli and Fatimah 2019)

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010:221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Sebagaimana menurut Lovelock dkk (2010:74) yang menyatakan bahwa:

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

a) Dasar Hukum

Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik, para penyelenggara pelayanan mengadakan survei kepuasan masyarakat untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, ada beberapa dasar hukum yang menunjang hal tersebut, yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari ketiga dasar hukum tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat lebih banyak dan rinci dibahas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara atau kepmen PAN KEP/25//M.PAN/2/2004 yang kemudian berubah menjadi Permenpan RB nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dengan alasan perubahan karena belum mengacu pada undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan juga undang-undang nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan terdapat penyesuaian terhadap standar pelayanan. Namun, Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan publik dicabut karena dinilai tidak operasional, memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan, maka dari itu Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 diganti dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dinilai lebih efektif untuk menjadi Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

b) Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Permpenan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoaman Survei Kepuasan Masyarakat ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat

dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

c) Unsur-unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat, ada beberapa unsur yang menjadi acuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui unsur apa saja yang masuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan agar mendapatkan layanan sesuai prosedur

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah harga yang dikenakan untuk setiap proses layanan, biaya tersebut telah disepakati oleh pemberi layanan dan masyarakat

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai untuk menunjangnya pelayanan, seperti alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,

mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

d) Metode Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Populasi yang didapat dari hasil penarikan sampel yaitu masyarakat yang pernah atau sedang merasakan pelayanan. Adapun penentuan responden dilakukan melalui perhitungan menggunakan rumus slovin dengan *Margin of Error* 10%, dimana rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*Margin of Error*)

e) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memberikan produk berbentuk layanan kepada masyarakat wajib mengadakan survei periodik, yaitu survei yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik dengan waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun, tetapi Penyelenggara Publik melakukan survei periodek tersebut minimal 1 tahun sekali.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dimana dijelaskan bahwa beberapa tahapan untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang harus diperhatikan yaitu:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;

4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Djamrut, 2015) pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas dan tujuan pelayanan publik dipakai untuk pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan pelayanan dari publik (Tua F S and Syofian 2020), dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi dimensi pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran,

komputerisasi administrasi, ruang tunggu.

2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya);
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen);
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen);
5. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen).

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memberikan keadilan dalam hal pemerataan hak dan kewajiban. Pelayanan publik juga bertujuan untuk mempercepat proses pembangunan dan menciptakan kondisi yang kondusif bagi masyarakat untuk berkembang. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang cepat, mudah diakses, terbuka, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, menghambat proses pembangunan, dan merusak citra pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan selalu memenuhi standar yang baik dan terus ditingkatkan melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

2. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut (Kurniawan, 2017) kualitas adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik bercirikan akuntabilitas publik, dimana setiap warga negara berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Sulit untuk menilai kualitas suatu layanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat baik sebagai penerima layanan maupun pelaku layanan. Penilaian yang berasal dari pengguna layanan merupakan elemen pertama dari analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dari analisis adalah kemudahan suatu layanan dikenali sebelum diperkenalkan ke dalam proses atau setelah layanan disampaikan.

Selanjutnya Triguno (1997 :76) mengartikan kualitas sebagai :

“Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.”

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

3. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungandengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern disebut ekstern. (Sellang, 2016).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali.

Fungsi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk:

- A. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk.
- B. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- C. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- D. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- E. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

3. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang sudah dilakukan dari peneliti sebelumnya. Kegiatan ini bertujuan untuk melihat perbedaan yang terdapat pada hasil penelitian penulis sebelumnya sehingga penulis dapat melihat apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada pada hasil penelitian yang penulis

laksanakan.

Penelitian terdahulu yang membahas tentang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, penelitian yang dilakukan oleh Abd. Rais asmar yang berjudul “Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”, hasil penelitiannya adalah penerapan dan pelaksanaan peraturan daerah kota makassar No 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil kota makassar belum efektif karena implementasi peraturan ini belum optimal karena itu masih banyak ditemukan permasalahan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh (Nurdin, 2019) yang membahas tentang “Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”, hasil penelitiannya adalah efektivitas proses pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memberikan sangat baik dan kepuasan masyarakat memberikan kategori puas.

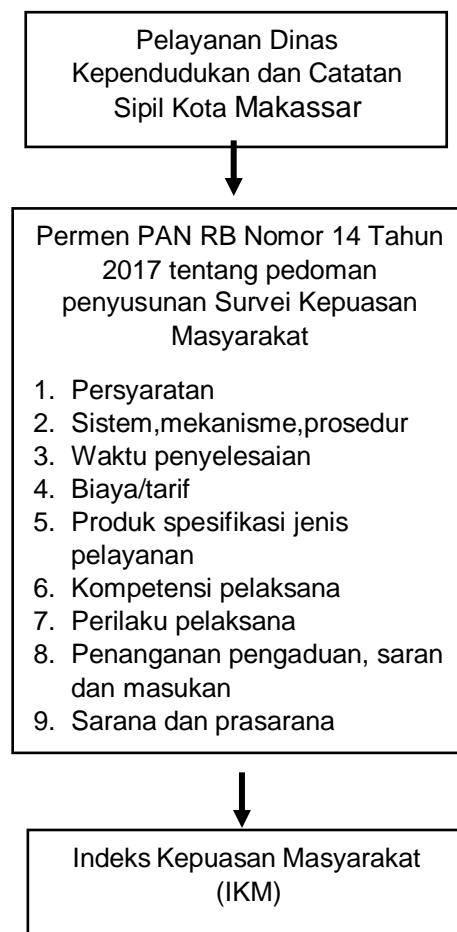
Pada penelitian kali ini peneliti membahas tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar melalui survei kepuasan masyarakat, agar dapat membandingkan hasil survei kepuasan masyarakat yang sebelumnya.

4. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini untuk melihat survei kepuasan masyarakat terutama dari kategori pelayanan umum secara administratif. Hal ini mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan dalam bidang administratif dan kependudukan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas kependudukan

dan catatan sipil kota Makassar. Dalam tingkat survei kepuasan masyarakat berdasarkan indikator atau unsur IKM sesuai dengan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Adapun kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

Gambar 2.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Suvei Kepuasan Masyarakat