

SKRIPSI

**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM MOTOR PELAYANAN LORONG
TA' DI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

HERLANI

E011191062



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Herlani (E011191062). Kepuasan Masyarakat dalam Program Motor Pelayanan Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini Kota Makassar : 119 halaman + 46 Tabel + 6 Gambar + 37 Pustaka (1997-2018)

Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur negara atau pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk pemberian pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjelaskan bahwa, pemerintah wajib untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam hal pelayanan publik. Kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam Program Motor Pelayanan Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Populasi yang dijadikan obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu seluruh pengguna layanan Motor Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini tercatat sebanyak 11 Kelurahan yang sudah menjalankan program Motor Lorong Ta'. Teknik Pengambilan sampel menggunakan metode acak atau random sampling/probability sampling dengan teknik Cluster Random Sampling, Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner yang dibagikan secara langsung. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Analisis data menggunakan metode tabel frekuensi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam program motor pelayanan Lorong Ta'.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan dari program Motor Pelayanan Lorong Ta' dengan nilai frekuensi yaitu 0,74 yang menurut pedoman interpretasi koefisien interval berada pada skor 0,51 – 0,75 masuk dalam kategori tinggi atau sebesar 74%.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Kepuasan masyarakat



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Herlani (E011191062). Community Satisfaction in the Ta Lorong Service Motorcycle Program in Rappocini District, Makassar City: 119 pages + 46 Tables + 6 Figures + 37 Libraries (1997-2018)

In essence, public service is the obligation of the state or government apparatus to the community as a form of service delivery as mandated by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia which explains that, the government is obliged to provide services to the community in fulfilling their basic rights and needs in terms of public service. Service activities provided by the local government will be assessed from the level of community satisfaction. The assessment given by the community determines the size of the performance of public services.

This study aims to determine public services by measuring the level of community satisfaction in the Lorong Ta' Motorcycle Service Program in Rappocini District, Makassar City. This research is a qualitative research. The population to be researched in this thesis is all users of the Lorong Ta' Motorbike service in Rappocini District, there are 11 Kelurahan that have run the Ta' Lorong Motorbike program. The sampling technique used random sampling or probability sampling with the Cluster Random Sampling technique. The sample in this study consisted of 100 respondents. The data collection method is using questionnaires which are distributed directly. The data used in this study are primary data and secondary data. Data analysis used the frequency table method which aims to determine the level of community satisfaction in the Lorong Ta' motorbike service program.

The results showed that the community was satisfied with the service from the Lorong Ta Motor Service Motor program with a frequency value of 0.74 which according to the interval coefficient interpretation guideline was at a score of 0.51 - 0.75 included in the high category or 74%.

Keywords: Public service, Community satisfaction



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Herlani

NIM : E011191062

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kepuasan Masyarakat Dalam Program Motor Pelayanan Lorong Ta' Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 09 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Herlani



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Herlani
NIM : E011191062
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Kepuasan Masyarakat Dalam Program Motor Pelayanan
Lorong Ta' Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 09 Juni 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Sangkala, MA

NIP 19631111 199103 1 002

Pembimbing II

Amril Hans, S.A.P., MPA

NIP 19820706 202204 3 001

Mengetahui:
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

Prof. Dr. Awi, M.Si

NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Herlani
NIM : E011191062
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Kepuasan Masyarakat Dalam Program Motor
Pelayanan Lorong Ta' Di Kecamatan Rappocini Kota
Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 09 Juni 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Dr Sangkala, MA

Sekretaris : Amril Hans, S.A.P., MPA

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si.

2. Prof. Dr. Badu, M.Si

()
()
()
()

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...

Alhamdulillah Rabbil'alamin.... Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kepuasan Masyarakat Dalam Program Motor Pelayanan Lorong Ta’ di Kecamatan Rappocini Kota Makassar” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendalayang dihadapi dapat diselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua **Martoli Landoala dan Nurlice Rauntu**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis sampai saat ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulisjuga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Sangkala, MA** selaku Pembimbing I dan **Amril Hans, S.AP., MPA** selaku Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Nurdin Nara M.Si** dan **Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin,** terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Cia), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terimakasih kepada **Staf Kantor Kecamatan Rappocini** yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Ua dan Oma terkasih **Mahmudin Banara dan Alm. Baharang** atas doa, cinta dan kasihnya yang telah merawat dan membesarkan penulis serta menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada saudara-saudaraku tercinta **Taslim Landoala, Jumran Landoala, Juniawal Landoala, Putri Ifantryani, dan Fitrah Ramadhany** yang memberikan banyak pengorbanan dan dukungan tiada hentinya baik moril

maupun materil serta yang telah mengajarkan penulis banyak arti kehidupan.

12. Terimakasih kepada ponakan-ponakanku tersayang **Moh. Julham Alkahfi Landoala, Muh.Syahdan Alfiraj Landoala, dan Azha Shaqueena Humaira Landoala** yang menjadi penghibur serta penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada **Keluarga Besar Mahmudin Banara** yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan doanya.
14. Terimakasih kepada **Andi Firna Yunita** yang telah menemani penulis dalam keadaan suka dan duka dari awal perkuliahan sampai saat ini.
15. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai dan sukses selalu.
16. Terima Kasih kepada keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS**, yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi.
17. Terimakasih kepada teman-teman **KKNT 108 UNHAS BORIMASUNGGU** atas segala kebersamaannya yang telah memberi warna dalam dunia kampus, bersama kalian penulis merasakan keluarga baru dengan segudang cerita yang penuh suka maupun duka.
18. Terimakasih kepada **Tenri Ajeng dan Sukmayati P. Durbi** atas segala ketulusan, keikhlasan, dan kebersamaannya. yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai detik ini.
19. Terimakasih kepada kak **Yuli Rahayu, S.A.P** yang telah membantu penulis, memberikan ilmunya dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungan serta doa untuk penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
Herlani	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	9
I.4.1 Manfaat Akademis	9
I.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Konsep Pelayanan Publik	10
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
II.1.2 Indikator Pelayanan Publik	11
II.1.3 Standar Pelayanan Publik	12
II.1.4 Asas Pelayanan Publik	14
II.1.5 Klasifikasi Pelayanan Publik	15
II.2 Konsep Kepuasan Masyarakat	17
II.2.1 Definisi Kepuasan Masyarakat	17
II.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat	20
II.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	27
II.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan	28
II.2.5 Dimensi Kepuasan Masyarakat	33

II.3 Motor Pelayanan Lorong Ta'	36
II.4 Hubungan antara Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik.....	37
II.5 Penelitian Terdahulu	38
II. 6 Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
III.1 Pendekatan Penelitian	40
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
III.3 Populasi dan Sampel.....	40
III.3.1 Populasi.....	40
III.3.2 Sampel	41
III.4 Sumber dan Jenis Data.....	44
III.5 Teknik Pengumpulan Data	45
III. 6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	45
III.6.1 Teknik Pengolahan Data.....	45
III.6.2 Teknik Analisis Data	46
III.7 Definisi Operasional	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
IV.2 Karakteristik Responden	77
IV.3 Hasil Uji Instrumen.....	83
IV.4 Analisis Data.....	85
IV.5 Pembahasan.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
V.1 Kesimpulan	131
V.2 Saran	131
Daftar Pustaka.....	133
<u>LAMPIRAN</u>	135

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel III. 1 Populasi Kecamatan Rappocini	41
Tabel III. 2 Klasifikasi kelurahan berdasarkan kepadatan jumlah penduduk	42
Tabel III. 3 Alternatif Jawaban dan penentuan skor	45
Tabel III. 4 Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel IV. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kota Makassar Tahun 2021	53
Tabel IV. 2 Statistik Pemerintahan Kota Makassar Tahun 2017-2021	54
Tabel IV. 3 Statistik Luas Kecamatan Rappocini berdasarkan Tahun 2021	56
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Tabel IV. 7 Karakteristik jumlah responden berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel IV. 8 Karakteristik Jenis Pelayanan	83
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas	84
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel IV. 11 Program Motor Pelayanan Lorong Ta' mendengarkan harapan warga yang dilayani	85
Tabel IV. 12 Warga berpartisipasi dalam motor pelayanan Lorong ta' untuk meningkatkan kualitas layanan	87
Tabel IV. 13 Motor Pelayanan Lorong ta' dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan	88
Tabel IV. 14 Motor Pelayanan Lorong ta' melayani sesuai dengan waktu yang disepakati	89
Tabel IV. 15 Motor Pelayanan Lorong ta' memberikan layanan yang cepat	91
Tabel IV. 16 Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat	92
Tabel IV. 17 Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' menginformasikan kepada warga mengenai jenis layanan	93
Tabel IV. 18 Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' dapat merespon keluhan masyarakat	95
Tabel IV. 19 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Dimensi Keandalan-	

Transparansi	96
Tabel IV. 20 Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.....	98
Tabel IV. 21 Program Motor Pelayanan Lorong Ta hanya mempekerjakan petugas yang memiliki kapasitas terbaik dan berkompeten	99
Tabel IV. 22 Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta selalu memberikan informasi yang akurat terkat jenis layanan yang disediakan	100
Tabel IV. 23 Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu berusaha melayani warga meskipun diluar kewajiban mereka	102
Tabel IV. 24 Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu berusaha melayani warga dengan layanan terbaik dari kemampuan mereka	103
Tabel IV. 25 Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu memahami kebutuhan warga yang dilayani	104
Tabel IV. 26 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Dimensi Hubungan	106
Tabel IV. 27 Program motor pelayanan Lorong ta' dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanannya	107
Tabel IV. 28 Program motor pelayanan Lorong ta' menghiasi fasilitas layanan dengan menarik untuk menciptakan suasana yang menyenangkan.....	109
Tabel IV. 29 Program motor pelayanan Lorong ta' memiliki fasilitas layanan yang nyaman dan mudah diakses untuk manula dan penyandang disabilitas.....	110
Tabel IV. 30 Program motor pelayanan Lorong ta' memiliki fasilitas layanan yang modern.....	111
Tabel IV. 31 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Dimensi Fisik.....	113
Tabel IV. 32 Semua warga mendapatkan perlakuan yang sama dari petugas motor pelayanan Lorong ta'	114
Tabel IV. 33 Program motor pelayanan Lorong Ta' dan petugasnya senantiasa siap membantu warga dalam memberikan pelayanan	116
Tabel IV. 34 Program motor pelayanan Lorong Ta' selalu memastikan bahwa warga menerima layanan yang terbaik dengan menyesuaikan kebutuhan mereka	117
Tabel IV. 35 Petugas motor pelayanan Lorong Ta' telah melaksanakan nilai-nilai layanan public terbaik.....	118
Tabel IV. 36 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Dimensi Etika	120
Tabel IV. 37 Masyarakat merasa puas dengan layanan pada program Motor Pelayanan Lorong Ta'	121
Tabel IV. 38 Masyarakat merasakan hal positif setiap melakukan pelayanan motor Lorong Ta'	122

Tabel IV. 39 Program motor pelayanan Lorong Ta' dikelola dengan baik dan layanannya terorganisir dengan baik untuk memastikan kualitas layanan terbaik.	123
Tabel IV. 40 Program motor pelayanan Lorong Ta' selalu mengembangkan banyak layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan	125
Tabel IV. 41 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi pada Dimensi Kepuasan	126
Tabel IV. 42 Rekapitulasi tingkat kepuasan Masyarakat dalam program Motor Pelayanan Lorong Ta'	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Konsep	39
Gambar IV. 1 Presentase Responden Berdasarkan Usia	78
Gambar IV. 2 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar IV. 3 Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Gambar IV. 4 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Gambar IV. 5 Presentase Jumlah penggunaan Jenis Pelayanan	83
Gambar IV. 6 Presentase Jawaban Program motor pelayanan Lorong Ta' mendengarkan harapan warga yang dilayani	86
Gambar IV. 7 Presentase jawaban Warga berpartisipasi dalam motor pelayanan Lorong Ta' untuk meningkatkan kualitas pelayanan	87
Gambar IV. 8 Presentase Jawaban Motor Pelayanan Lorong ta' dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan	88
Gambar IV. 9 presentase jawaban motor pelayanan Lorong ta melayani sesuai dengan waktu yang disepakati	90
Gambar IV. 10 Presentase jawaban Motor Pelayanan Lorong ta' memberikan layanan yang cepat	91
Gambar IV. 11 Presentase jawaban Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat	92
Gambar IV. 12 Presentase jawaban Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' menginformasikan kepada warga mengenai jenis layanan	94
Gambar IV. 13 Presentase jawaban Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' dapat merespon keluhan masyarakat	95
Gambar IV. 14 Presentase Jawaban Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	98
Gambar IV. 15 Presentase Jawaban Program Motor Pelayanan Lorong Ta hanya mempekerjakan petugas yang memiliki kapasitas terbaik dan berkompeten	99
Gambar IV. 16 Presentase jawaban Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta selalu memberikan informasi yang akurat terkat jenis layanan yang disediakan	101
Gambar IV. 17 Presentase jawaban Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu berusaha melayani warga meskipun diluar kewajiban mereka	102
Gambar IV. 18 Presentase jumlah Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu berusaha melayani warga dengan layanan terbaik dari kemampuan	102

mereka	103
Gambar IV. 19 Presentase jawaban Petugas pada Program Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu memahami kebutuhan warga yang dilayani	105
Gambar IV. 20 Presentase jawaban Program motor pelayanan Lorong ta' dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanannya	107
Gambar IV. 21 Presentase jawaban Program motor pelayanan Lorong ta' menghiasi fasilitas layanan dengan menarik untuk menciptakan suasana yang menyenangkan	109
Gambar IV. 22 Program motor pelayanan Lorong ta' memiliki fasilitas layanan yang nyaman dan mudah diakses untuk manula dan penyandang disabilitas.....	110
Gambar IV. 23 Program motor pelayanan Lorong ta' memiliki fasilitas layanan yang modern.....	112
Gambar IV. 24 Semua warga mendapatkan perlakuan yang sama dari petugas motor pelayanan Lorong ta'	115
Gambar IV. 25 Program motor pelayanan Lorong Ta' dan petugasnya senantiasa siap membantu warga dalam memberikan pelayanan	116
Gambar IV. 26 Program motor pelayanan Lorong Ta' selalu memastikan bahwa warga menerima layanan yang terbaik dengan menyesuaikan kebutuhan mereka	117
Gambar IV. 27 Petugas motor pelayanan Lorong Ta' telah melaksanakan nilai-nilai layanan public terbaik.....	119
Gambar IV. 28 Masyarakat merasa puas dengan layanan pada program Motor Pelayanan Lorong Ta'	121
Gambar IV. 29 Masyarakat merasakan hal positif setiap melakukan pelayanan motor Lorong Ta'	122
Gambar IV. 30 Program motor pelayanan Lorong Ta' dikelola dengan baik dan layanannya terorganisir dengan baik untuk memastikan kualitas layanan terbaik	124
Gambar IV. 31 Program motor pelayanan Lorong Ta' selalu mengembangkan banyak layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan.....	125

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 (empat) di dunia, hal itulah yang menjadikan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah jauh lebih padat sehingga membutuhkan suatu pelayanan publik yang lebih prima. Salah satu indikator tercapainya penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah terjadinya harmonisasi antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu indikator penilaian kualitas pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Maryam, 2016)

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah

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.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang

mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan soft skill yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka disitulah kinerja pelayanan publik tampak optimal. Ciri masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetisi, sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan umum dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan menjadi tidak terelakkan. Oleh sebab itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tertukur.

Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam membangun praktik good governance yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan terhadap dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan

pengecehan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, salah satunya adalah menciptakan perkembangan pelayanan pada suatu instansi agar menciptakan kepuasan masyarakat.

Setiap kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit bersangkutan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan

peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen Kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Sesuai Kep. MENPAN No. 14/2017 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan kedisiplinan.

Menindaklanjuti hal tersebut pemerintah selaku penyelenggara negara berupaya melakukan peningkatan pelaksanaan kualitas pelayanan publik dengan memaksimalkan hal-hal yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan memerhatikan standar pelayanan publik sebagaimana yang di atur dalam Keputusan Menpan No. 63/ Kep.M.PAN/7/3003 yaitu, prosedur pelayanan yang jelas; waktu penyelesaian yang pasti; biaya pelayanan yang transparan; sarana dan prasarana yang memadai dan kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan.

Berlandaskan hal tersebut, Pemerintah Kecamatan Rappocini pada tahun 2017 membuat dan mengeluarkan suatu program baru yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini juga dikarenakan tingkat Kepatuhan standar pelayanan publik Kota Makassar berdasarkan data yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia, menduduki peringkat ke-24 dari seluruh provinsi di Indonesia. Pemerintah kota Makassar berada pada zona kuning pelayanan publik atau tingkat kepatuhan yang sedang. Artinya ada beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Makassar yang belum mampu mengikuti dan menyesuaikan diri dengan standar pelayanan publik yang ada (Ombudsman Republik Indonesia, 03 Oktober 2022).

Adapun program tersebut adalah Program Motor Pelayanan Lorongta'. Program Motor Pelayanan Lorongta' ini dalam sistem pelayanannya menerapkan mekanisme Jemput Bola. Dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, tinggal menghubungi call center kelurahan yang berada di wilayah kecamatan rappocini jika ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam Program ini, Pemerintah berperan aktif membantu masyarakat dalam pendaftaran dan pendataan penduduk. Pemerintah melalui petugas yang ditunjuk mencari tahu dan mencatatkan setiap peristiwa penting terkait masalah administrasi kependudukan. Pemerintah Kecamatan Rappocini membentuk tim pelayanan dan menyediakan 11 unit motor pelayanan lorongta' untuk digunakan di setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Rappocini.

Dalam perkembangannya Program Motor Pelayanan Lorong ta' ini dibentuk untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik. Hal ini karena pada masa sekarang masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan akuntabel. Program Motor Pelayanan Lorong ta' dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tidak sempat pergi ke kantor kelurahan atau kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukannya. Program Motor Pelayanan Lorong ta' juga diharapkan dapat memberikan penguatan pada pelayanan publik yang telah dibuat sebelumnya oleh pemerintah Kecamatan Rappocini dengan prinsip yang lebih luas dan mudah diakses. Program Motor Pelayanan Lorong Ta' merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah kecamatan Rappocini untuk memenuhi harapan masyarakat dan menjadikan pelayanan lebih berkualitas, karena kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah.

Lebih lanjut Menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh

oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Berry dan Parasuraman, mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Namun berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan oleh penulis, Program Motor Pelayanan Lorong ta' ini belum dapat dikatakan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Rappocini karena Petugas Motor Pelayanan Lorong ta' tidak transparan dalam memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan serta tidak tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat yang dilayani. Selain itu, terdapat kendala dalam pengadministrasian di lapangan dikarenakan kurangnya sosialisasi atau himbuan terhadap masyarakat tentang Program Motor Pelayanan Lorong ta' ini serta pada beberapa masyarakat tidak mendapatkan perlakuan yang baik dari Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' Sehingga hubungan yang terjalin diantara masyarakat dan petugas Motor Pelayanan Lorong Ta' menjadi kurang harmonis dan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam beberapa kasus, masyarakat tidak ingin memanfaatkan Program Motor Pelayanan Lorong ta' karena beranggapan untuk menggunakan Program tersebut harus mengeluarkan biaya yang relatif mahal.

Berdasarkan beberapa fenomena tersebut menunjukkan bahwa hal ini tidak sejalan dengan teori kepuasan masyarakat menurut Sabadie (2003) yang menyatakan bahwa untuk melihat kepuasan masyarakat maka diperlukan pelayanan yang baik, sehingga dengan mengukur kualitas pelayanan yang

diberikan akan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Motor Pelayanan Lorong Ta' yang terdiri dari beberapa. Pertama, dimensi yaitu Keandalan-Transparansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang diberikan sehingga menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dan perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kedua dimensi hubungan yang berkaitan dengan bagaimana hubungan yang terjadi dalam pelayanan publik seperti responsif ataupun komunikasi yang terjalin. Ketiga, dimensi Fisik yang dalam hal ini Motor Pelayanan Lorong Ta harusnya menciptakan suasana yang menyenangkan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dengan memanfaatkan fasilitas yang modern untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Keempat, dimensi etika yang berfokus pada perlakuan atau tingkah laku yang sama, kemampuan organisasi publik untuk membantu mereka yang membutuhkan pelayanan. Serta kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan Petugas Motor Pelayanan Lorong ta.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Isdaryani, meneliti tentang Motor Lorong Ta' dalam Pelayanan Administrasi di Kecamatan Rappocini Kota Makassar dimana kesimpulan dari hasil penelitiannya menjelaskan bahwa sejauh ini masyarakat Kecamatan Rappocini merasa sangat terbantu dengan keberadaan Motor Pelayanan Lorong ta'. Meskipun memang menurut Isdaryani, Motor Pelayanan Lorong ta' ini belum dapat dikatakan efektif karena kurangnya SDM dan prasarana yang di sediakan oleh pihak Kecamatan Rappocini. Selain itu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Pratiwi, yang meneliti tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kasus: "Motor Pelayanan Lorong Ta." Dimana kesimpulan dari hasil penelitiannya menjelaskan bahwa keberadaan Inovasi Motor Pelayanan Lorongta' sudah cukup baik dalam membantu masyarakat yang terkendala dalam melakukan

pengadministrasian, namun sayangnya masih banyak hambatan yang ada dalam penyelenggaraan inovasi tersebut sehingga inovasi ini belum dapat dikatakan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut yang dilakukan oleh penulis dari Program Motor Pelayanan Lorongta' ini, sehingga penulis tertarik untuk membahas dan meneliti secara mendalam mengenai program yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Rappocini dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik khususnya dalam hal administrasi kependudukan melalui Program Motor Pelayanan Lorongta' dalam judul skripsi "Kepuasan Masyarakat Dalam Program Motor Pelayanan Lorong Ta' Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar".

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam program Motor Pelayanan Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti mengkaji program Motor Pelayanan Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini ialah untuk mendeskripsikan Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam program Motor Pelayanan Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini nantinya diharapkan bisa menjadi sarana pembelajaran untuk melatih dan meningkatkan wawasan dalam penulisan karya ilmiah dari pengetahuan yang telah diperoleh serta dapat mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari.
- b. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan bisa dijadikan sebagai perbandingan dan referensi untuk penelitian berikutnya.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kecamatan Rappocini
Melalui penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dan sumbangsih pemikiran kepada Kecamatan Rappocini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam program Motor pelayanan Lorong Ta' agar lebih prima.
- b. Bagi Penulis
Penelitian ini sebagai wadah penulis untuk mengembangkan penalaran dan membentuk pola pikir ilmiah sekaligus untuk mengetahui kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008:76) istilah pelayanan publik berasal dari kata “layan” yang mempunyai makna menolong atau melayani dalam hal ini menyiapkan keperluan yang akan digunakan untuk memberikan pelayanan terhadap partisipan. Secara fitrah pelayanan menjadi keperluan manusia, beberapa pendapat yang mengatakan bahwa pelayanan tidak bisa terpisahkan dari indikator lingkungan kemanusiaan.

Banyak definisi dari berbagai sudut pandang para ahli terkait pelayanan publik namun terdapat batasan-batasan umum terkait pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga atau manajemen. Menurut Mahmudi (2019:38) dijelaskan segala aktivitas yang didalamnya menyangkut layanan yang dijalankan oleh pelaksana pelayanan publik guna mengupayakan pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan “Pelayanan publik adalah kepercayaan publik itu sendiri.” Sementara definisi pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tertuang pada pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang tujuannya untuk melayani dengan menyesuaikan pelayanan seperti yang diatur pada perundang-undangan untuk warga negara Indonesia serta masyarakat yang berkaitan dengan barang dan jasa yang berhubungan dengan pelayanan administratif.

Kebijakan tersebut menegaskan bahwasanya pelayanan publik termasuk rangkaian kegiatan untuk pemenuhan keperluan masyarakat dalam mendapatkan

layanan seperti yang diatur pada peraturan perundang-undangan untuk masing-masing warga negara serta penduduk tanpa terkecuali terkait dengan barang dan jasa serta administratif. Pelayanan publik menjadi bagian penting dimana negara diwakilkan oleh pemerintah untuk melakukan interaksi pada masyarakat. Tujuan pelayanan publik yaitu memberi kepuasan dan layanan yang diinginkan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan warga negara terhadap kinerja pemerintahan.

II.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Indikator-indikator pelayanan publik yang lainnya dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Hardiyansyah (2011:52). Menurutnya, indikator kualitas pelayanan publik terdiri dari: economy, efficiency, effectiveness, & equity. :

1. Economy atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efficiency atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Effectiveness atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
4. Equity ketidakadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

sementara menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) indikator kualitas pelayanan terdiri atas: responsiveness, responsibility, & accountability. :

1. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan

seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. **Accountability** atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Ratminto dan Atik (2010:177) mengemukakan indikator tersebut adalah kepuasan, efisiensi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup. :

1. **Kepuasan**, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
2. **Efisiensi** adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
3. **Produksi** adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
4. **Keadaptasian** adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
5. **Pengembangan** adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang

II.1.3 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki Standar pelayanan diantaranya yaitu:

- a. **Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan

mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramahserta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

II.1.4 Asas Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaraan pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b) Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c) Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e) Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

- f) Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h) Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i) Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k) Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

II.1.5 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (2009), dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok rakyat.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi

penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

3. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

4. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

5. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan *social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (Hardiansyah, 2011) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga

Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

II.2 Konsep Kepuasan Masyarakat

II.2.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kata satisfaction (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai, dan "fatio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa

kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Sementara itu, menurut Pasolong (2010), "semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut (Rezha, 2013) menyatakan bahwa: Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamakan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”.

Menurut Suryati (2015:93) mendefinisikan bahwa, “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri”.

Menurut Kotler dalam Kasmir (2017:236) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya”. Sementara itu, menurut Pasolong (2010), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.” Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul

sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

II.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Sinambela (2017:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari dimensi-dimensi berikut:

1. Transparansi

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dalam hal pelayanan kepada publik dimensi ini dapat meliputi indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Terbuka, artinya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memberikan informasi terkait prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Mudah, artinya masyarakat dapat dengan mudah menghubungi petugas untuk menggunakan layanan.
- c. Dapat diakses oleh oleh semua pihak, artinya pelayanan yang diberikan dapat dijangkau dan diakses oleh semua lapisan masyarakat.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dimensi ini dapat diartikan sebagai

sikap tanggungjawab petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya untuk menimbulkan kepercayaan di dalam masyarakat. Adapun indikatornya:

- a. Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang berlaku.
- b. Petugas pelayanan bertanggungjawab atas kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan memberikan jaminan kepastian waktu, dan jaminan legalitas dalam pelayanan.

3. Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi. Dimensi ini dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pemberi layanan dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi pada saat proses pemberian layanan kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dalam pelayanan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat.
- b. Petugas mampu memberikan solusi ketika terjadi masalah seperti kendala teknis selama proses pemberian layanan.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dimensi ini dapat diartikan sebagai bentuk sikap masyarakat yang berkeinginan untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah. Dalam hal ini masyarakat dapat berpartisipasi terhadap pelayanan publik yang ditawarkan ketika pelayanan tersebut sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Adapun indikatornya:

- a. Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak yang dimaksud dalam dimensi ini adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun golongan dengan memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya bersikap profesional tanpa melakukan diskriminasi kepada masyarakat dengan membedakan suku, agama, golongan, dan lain-lain.
- b. Persamaan perlakuan yaitu masyarakat memiliki hak yang sama dalam menggunakan pelayanan publik yang disediakan.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan. Keseimbangan hak dan kewajiban yang dimaksud dalam dimensi ini adalah masing-masing pihak yaitu petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan menjalankan hak dan kewajibannya masing-masing.

Dalam dimensi ini untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan. Hak masyarakat dan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Hak masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang baik. Ketika hak masyarakat sebagai penerima layanan terpenuhi, maka dapat diartikan pemerintah sebagai pemberi pelayanan

telah menjalankan kewajibannya yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam hal ini hak masyarakat dalam pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan kewajiban masyarakat merupakan hak bagi penyelenggara pelayanan publik, seperti menaati prosedur pelayanan dengan melengkapi persyaratan berkas atau dokumen. Adapun indikatornya:

- a. Masyarakat mendapatkan haknya yaitu menerima pelayanan yang baik dengan petugas pelayanan yang menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yaitu:
 - a) Petugas melayani masyarakat dengan sikap ramah
 - b) Petugas melayani masyarakat dengan sikap sopan santun
 - c) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - d) Petugas merespon semua keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterimanya.
- b. Masyarakat menjalankan kewajibannya dengan mengikuti prosedur pelayanan, seperti melengkapi persyaratan berkas atau dokumen.

Menurut Tjiptono dalam Suryati (2015:93) menyimpulkan bahwa: Kepuasan diukur dengan indikator yang terdiri dari delapan indikator yaitu kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari inti (core product) yang dibeli, keistimewaan tambahan (features), Keandalan (reliability), Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), Daya tahan (durability), Serviceability, Estetika dan kualitas yang dipersepsikan (perceived quality).

- 1 Kinerja (performance), berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- 2 Durability (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti.
- 3 Conformance to specifications (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh

mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

- 4 Features (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen.
- 5 Reliability (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan
- 6 Aesthetics (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan atau keindahan produk yang dapat ditangkap oleh panca indera.
- 7 Perceived quality (kesan kualitas), sering dibidang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi.
- 8 Serviceability, meliputi kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahan staf layanan.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah :

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiapan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Gronroos (dalam Tjiptono 2016:140) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *Procces-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

1. Professionalism and skills

Unsur pertama ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana masyarakat menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), petugas pelayanan, sistem operasional, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah masyarakat secara profesional. Unsur ini dapat diartikan bagaimana kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Petugas pelayanan bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan agama, suku, ras, dan golongan.
- b. Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan.
- c. Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat

2. Attitudes and behavior

Unsur ini adalah *proces-related criteria*, dalam unsur ini masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati. Unsur ini juga dapat diartikan sebagai empati dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Petugas pelayanan melayani dengan bersikap ramah
- b. Petugas pelayanan melayani dengan sikap sopan santun
- c. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan mendahulukan kepentingan masyarakat

3. Accesbility and flexibility

Unsur ini termasuk dalam process-related criteria, dalam unsur ini masyarakat merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, petugas pelayanan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan diperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, unsur ini dapat diartikan bagaimana suatu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Adapun indikatornya:

- a. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dapat menghubungi petugas pelayananan dengan mudah
- b. Petugas pelayanan merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
- c. Petugas pelayanan selalu siap dalam melayani masyarakat.

4. Reliability and trustworthiness

Unsur ini termasuk dalam process-related criteria, dalam hal ini masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta petugas pelayanan. Unsur ini juga dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dalam masyarakat. Adapun indikatornya:

- a. Petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan
- b. Masyarakat dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada petugas pelayanan. Misalnya dokumen pribadi sebagai kelengkapan persyaratan pelayanan.

5. Recorvery

Recorvery termasuk kedalam process-related criteria, dalam unsur ini masyarakat menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat. Adapun indikatornya:

- a. Petugas pelayanan mampu memberikan solusi ketika terjadi masalah seperti kendala teknis selama proses pemberian layanan.
- b. Petugas pelayanan bertanggung jawab ketika terjadi masalah selama proses pemberian layanan.

6. Reputation and credibility

Kriteria ini termasuk image-related criteria, dalam hal ini masyarakat meyakini bahwa layanan dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Unsur ini memiliki arti bahwa suatu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun indikatornya:

- a. Pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- b. Petugas pelayanan memiliki reputasi yang baik di masyarakat.

II.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Wijayanti (2017:189) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan yang terselubung, pelanggan khusus, sentuhan emosional, dan zona toleransi yang didasarkan pada informasi dari beberapa sumber diantaranya:

1. Kebutuhan Pribadi (Personal needs) Faktor ini bergantung pada kebutuhan pribadi masing-masing, konsumen biasanya tidak sama antar konsumen, sehingga harapan yang diperlukan oleh konsumen jadi tidak sama. Pengalaman masa lalu (Past experience) Keadaan yang diharapkan tidak

terlepas dari pengalaman masa lalu dari masing-masing konsumen, karena semakin tinggi pengalamannya maka akan sangat berpengaruh terhadap harapannya dalam mempengaruhi kebutuhan.

2. Dari mulut ke mulut (word of mouth)

Pengaruh ini timbul dari segala sesuatu yang didengar oleh konsumen dari konsumen lainnya. Hal ini merupakan faktor potensial karena konsumen biasanya cenderung mempercayai konsumen lain yang pernah mencoba produk atau jasa yang diberikan perusahaan atau instansi.

3. Komunikasi eksternal (external communication) Komunikasi eksternal seperti adanya promosi, penyuluhan yang mereka terima akan mempengaruhi harapan dari konsumen. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

II.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:369-370), yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang *responsive* mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau

menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

4. Analisis Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

Menurut Kotler, et al., (1996) terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, yaitu melalui keluhan dan saran, *ghost shopping*, analisa mantan pelanggan, dan survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*).

1. Melalui Sistem Keluhan dan Saran

Keluhan maupun saran yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan akan sangat berharga bagi perusahaan. Hal itu berharga karena untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang diberikan. Adapun media yang dapat digunakan untuk menampung keluhan dan saran para pembeli dapat berupa kotak saran yang dapat diletakkan pada tempat strategis, kartu saran yang dapat diisi langsung maupun dikirim melalui pos, ataupun melalui saluran telepon. Pada era digital sekarang ini, sebuah masukan atau saran untuk perusahaan bisa dilakukan lebih

cepat dan ringkas melalui *email* ataupun melalui social media. Informasi yang diperoleh dari saran dan keluhan ini dapat dijadikan ide-ide baru dan masukkan yang berharga bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada. Selain mendapatkan kritik dan saran dari pelanggan, penanganan komplain juga bisa menjadi salah satu kepuasan pelanggan. Jika komplain diatasi dengan baik, pelanggan tentunya merasa senang dengan pelayanan dan tidak akan bosan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

2. Menyewa Jasa *Ghost Shopping*

Ghost shopping adalah salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing perusahaan. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli dan mengonsumsi produk tersebut. Selain itu, *ghost shopper* memiliki tugas untuk mengamati bagaimana cara perusahaan dan pesaing melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menanggapi setiap keluhan pelanggan. Setelah itu perusahaan akan mengevaluasi semua temuan yang ada dan segera memperbaikinya. Biasanya peran *ghost shopping* ini dilakukan manager tanpa diketahui oleh anak buahnya, sehingga manager dapat mengamati sendiri bagaimana karyawannya menghadapi konsumen, sehingga dia juga dapat mengevaluasi kinerja karyawan.

3. Analisis Mantan Pelanggan

Ketika perusahaan telah mendapati beberapa pelanggan yang telah beralih, bukan berarti ini adalah akhir dari sebuah hubungan bisnis. Perusahaan tetap bisa memanfaatkan hal ini sebagai peluang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sehingga membuat mereka memutuskan untuk

beralih pada pesaing usahanya. Dalam indikator ini perusahaan seharusnya menelepon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan tersebut kembali membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Perusahaan juga bisa memperbaiki kualitas produk jika mantan pelanggan merasa ada yang kurang nyaman terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Dari alasan tersebut, bisa digunakan untuk evaluasi produk atau jasa dan memperbaiki produk atau jasa sehingga bisa menjadi produk atau jasa yang lebih baik.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*) adalah hal paling umum yang paling banyak dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam melakukan survei ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memperoleh jawaban yang benar-benar akurat dan bermanfaat untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Richard dalam Kasmir (2017:243) Untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1. Mempelajari Persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan Artinya karyawan dapat melakukan dengan cara wawancara atau kuesioner tentang persepsi atas layanan yang diberikan. Melalui persepsi pelanggan- pelanggan akan tahu apa yang dipikirkan oleh pelanggan atas layanan yang diinginkannya.
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan Karyawan dalam hal ini juga dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang datang ke perusahaan. Kemudian juga dapat

mengidentifikasi apa yang diharapkan oleh pelanggan, termasuk persyaratan yang mereka inginkan. Dengan demikian, manajemen dapat menambah atau mengurangi sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

3. Menutup segala kesenjangan yang ada Artinya untuk menilai kesenjangan apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Kesenjangan ini harus di atas sesegera mungkin, sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak Artinya secara berkala harus dilakukan penilaian terhadap seluruh layanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga akan ditemukan segala kekurangannya.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba Artinya suatu ukuran yang dilihat dari keuntungan yang diperoleh pelanggan dalam suatu periode tertentu. Jika keuntungan perusahaan meningkat, maka dapat dikatakan kemungkinan layanan yang diberikan selama ini berjalan baik, demikian juga sebaliknya.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian Artinya manajemen terus memantau aktifitas pelayanan yang diberikan setiap hari melalui karyawan atau pengawas. Dari pemantauan ini akan terlihat kejanggalan atau kekurangan yang ada. Kemudian hasil pemantauan ini dapat dijadikan sebagai alat koreksi dan perbaikan ke depan tentang kekurangan pelanggan yang diberikan.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus Artinya secara terus menerus manajemen harus memperbaiki setiap kekurangan yang ada. Perbaikan terhadap proses yang berkelanjutan akan memberikan hasil yang maksimal. Dapat dipastikan bahwa jika perusahaan terlambat melakukan

perbaikan, maka kemungkinan kehilangan pelanggan makin cepat.

II.2.5 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Dimensi untuk mengukur kepuasan masyarakat, menurut Sabadie (2003) adalah :

1. Keandalan – Transparansi

Dimensi ini mengacu pada usaha organisasi publik maupun transparansi sehubungan dengan komitmennya atau dalam hal ini usaha atau program yang dibuat Kecamatan Rappocini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan melalui program Motor Pelayanan Lorong Ta' yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang diberikan sehingga menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dan perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun indikator keandalan sebagai berikut:

- a. Konsisten dalam memberikan pelayanan, artinya petugas Motor Pelayanan Lorong Ta memberikan pelayanan yang konsisten dari segi waktu pelayanan dan kejelasan informasi.
- b. Petugas tidak menunda dalam memberikan pelayanan, artinya petugas Motor Pelayanan Lorong Ta dalam memberikan pelayanan bersikap tanggap dan cepat menanggapi setiap permintaan atau permohonan layanan masyarakat.
- c. Petugas senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, dalam hal ini Petugas Motor Pelayanan Lorong Ta memberikan pelayanan yang tepat waktu serta tepat sesuai dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat.

Transparansi adalah keterbukaan dalam memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan yang diberikan atau disediakan Motor Pelayanan Lorong Ta' kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. Dengan adanya

transparansi maka dapat menimbulkan tingkat partisipasi masyarakat untuk memanfaatkan motor pelayanan Lorong Ta'. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi pelayanan publik yaitu:

- a. Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini bagaimana petugas Program Motor Pelayanan Lorong Ta bersifat terbuka dengan mendengarkan harapan masyarakat sehingga dapat membuat masyarakat ikut berpartisipasi dalam setiap program atau kegiatan yang diadakan oleh pemerintah.
- b. Seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat. Dalam hal ini petugas Motor Pelayanan Lorong Ta memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat secara akurat sehingga masyarakat mudah memahami terkait prosedur dari pelayanan.
- c. Kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini Program Motor Pelayanan Lorong Ta.

2. Dimensi Hubungan

Dalam dimensi ini berfokus pada interaksi antara pengguna dan karyawan, dalam hal ini interaksi antara masyarakat yang menggunakan layanan motor Lorong Ta' dengan petugas Motor Layanan Lorong Ta'. Hubungan juga berkaitan dengan bagaimana hubungan yang terjadi dalam pelayanan publik seperti responsif ataupun komunikasi yang terjalin. Adapun indikator keandalan sebagai berikut:

- a. Hubungan antara petugas dan masyarakat, dalam hal ini petugas motor pelayanan Lorong Ta' bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan
- b. Petugas motor pelayanan Lorong ta' berusaha melayani masyarakat dengan layanan terbaik sesuai dengan kompetensi yang dimiliki

- c. Petugas motor pelayanan Lorong ta' selalu memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani

3. Dimensi Fisik

Dimensi ini mengacu pada fasilitas fisik organisasi public dan terutama karaternya yang nyaman, menyenangkan dan modern, dalam hal ini kondisi fisik dari Motor Pelayanan Lorong Ta harusnya menciptakan suasana yang menyenangkan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dengan memanfaatkan fasilitas yang modern untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun indikator keandalan sebagai berikut :

- a. Motor Pelayanan Lorong Ta' memiliki fasilitas penunjang yang nyaman dan mudah di akses untuk manula dan penyandang disabilitas
- b. Tersedianya sarana pendukung lainnya, dalam hal ini Motor Pelayanan Lorong ta memanfaatkan motor sebagai sarana transportasi dengan menghias motor tersebut untuk menciptakan suasana yang menyenangkan serta dapat meningkatkan kualitas layanannya.

4. Dimensi Etika

Dimensi ini berfokus pada perlakuan atau tingkah laku yang sama, kemampuan organisasi publik untuk membantu mereka yang membutuhkan pelayanan, dalam hal ini perlakuan atau tingkah laku dari Petugas Motor Pelayanan Lorong ta' dapat diartikan sebagai nilai-nilai atau norma yang menjadi pegangan bagi petugas layanan yang diperlukan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Adapun indikatornya sebagai berikut :

- a. Petugas Program Motor Pelayanan Lorong Ta' sigap dan senantiasa siap membantu masyarakat untuk memenuhi keperluan dan kebutuhannya.
- b. Petugas program Motor pelayanan Lorong Ta' bersikap ramah terhadap masyarakat dan tidak diskriminasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Dimensi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Petugas Motor Pelayanan Lorong ta, Adapun indikatornya sebagai berikut :

- a. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas motor pelayanan Lorong Ta' dan selalu memberikan hal yang positif.
- b. Motor Pelayanan Lorong Ta' selalu dikelola dengan baik dan layanan yang terorganisir sehingga memastikan kualitas yang diberikan kepada masyarakat sudah baik sehingga masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

II.3 Motor Pelayanan Lorong Ta'

Dalam rangka upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pada tahun 2017 Kecamatan Rappocini membuat suatu program baru yaitu Motor Pelayanan Lorong Ta'. Dimana program ini bertujuan untuk melayani masyarakat dan mempermudah akses pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil sehingga prosesnya bisa lebih cepat.

Motor Pelayanan Lorong Ta' merupakan pelayanan administrasi yang sebelumnya berpusat pada kantor kelurahan atau kantor kecamatan kini dilakukan oleh tim pelayanan lorong ta' dengan cara berkeliling di setiap kelurahan. Pemerintah Kecamatan Rappocini menyediakan 11 unit Motor Pelayanan Lorong Ta' yang di peruntukan setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Rappocini. Di setiap motor pada Motor Pelayanan Lorong Ta' terdapat box untuk penyimpanan berkas dan nomor telfon serta email tersendiri yang berfungsi apabila masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, tinggal menghubungi

call center yang telah disediakan di 11 kelurahan yang berada di wilayah kecamatan rappocini jika ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Motor Pelayanan Lorong Ta' akan *stand by* di 11 kelurahan se-kecamatan Rappocini untuk siap menjemput berkas dan mengantarkan berkas masyarakat. Terdapat beberapa layanan yang disediakan oleh Motor Pelayanan Lorong Ta', yaitu :

1. Pencatatan akta kelahiran usia 0-18 tahun
2. Pencatatan perkawinan non muslim
3. Pendaftaran penduduk
4. Surat keterangan pindah
5. Pencetakan *KTP-eelektronk* //Surat Keterangan Pengganti *KTP-elektronik*
6. Pencetakan kartu keluarga/ Surat Keterangan Pembuatan Kartu Keluarga
7. Pencatatan akta kematian tidak dibatasi usia

II.4 Hubungan antara Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik

Harbani (2007:135) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Selanjutnya Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan public menjadi tolak ukur keberhasilan dan kepercayaan pelayanan public pemerintahan, dan kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (IPB,2021).

II.5 Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Temuan
1	Rizka Mardiyanto ¹ , Mary Ismowati ² (2020)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Kotabaru Kabupaten Karawang	Hasil perhitungan Indeks kepuasan Masyarakat di kantor Camat Kota baru dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 54,10 kualitaskinerja pelayanan kantor Camat Kota baru berada pada tingkat "C" kategori kurang baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 62,00 dan berada pada tingkat kurang baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 43,50 dan berada pada tingkat kurang baik.
2	Balai Penelitian (2021)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester I Tahun 2021	Hasil analisis memperoleh nilai indeks sebesar 3.36 dan nilai IKM sebesar 83,65. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Balitbu Tropika termasuk dalam kategori sangat baik. Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Balitbu Tropika, sangat baik
3	Muhammad Iqbal (2021)	Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT Indocement Tungal Prakarsa, Tbk dalam Pemberdayaan masyarakat.	Berdasarkan hasil olah data, maka didapat nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM), yaitu sebesar 2,87 dan nilai IKM setelah dikonversi, yaitu sebesar 71,70. Maka, dapat disimpulkan mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan terkategori baik.

II. 6 Kerangka Konseptual

Dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat, suatu layanan yang ditawarkan instansi pemerintahan harus berkualitas. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam program Motor Pelayanan Lorong Ta' di Kecamatan Rappocini maka dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Sabadie (2003) dalam mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Motor Pelayanan Lorong Ta'. Adapun bagan kerangka konsepnya sebagai berikut :

Gambar II. 1 Kerangka Konsep

