

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 menjadi sebuah permasalahan yang menyoroti perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Kasus di Indonesia pertama infeksi virus Corona terjadi pada awal Maret 2020. Hal tersebut menyebabkan Covid-19 telah berubah menjadi pandemi di seluruh dunia hingga detik ini. Pandemi Covid-19 telah merubah hampir seluruh aspek kehidupan, baik sosial, budaya, agama, dan lain-lain. Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terbagi menjadi dua dimensi yakni dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari awalnya dilakukan dengan cara normal, tetapi dituntut untuk mengubah model demokrasi menjadi model birokrasi new normal. Sementara, perubahan dalam sistem kerja Pemerintah Indonesia membuat kebijakan dalam menangani Covid-19.

Satu diantara kebijakan yang diterapkan adalah implementasi *Work From Home* (WFH) atau bekerja dari rumah untuk mengurangi penyebaran Covid-19 di Indonesia. Pegawai Negeri Sipil sempat menjalankan *Work From Home* (WFH) selama beberapa bulan. Salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah pada bidang pelayanan publik. Indonesia perlu penggunaan model integrasi vertikal dan

horizontal dengan menghadirkan network service layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik yang baru (Rohman & Larasati, 2020). Selain itu, dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Doramia Lumbanraja, 2020).

Pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di sisi lain harus menerapkan protokol kesehatan, baik bagi penyedia maupun penerima layanan publik. Kondisi seperti ini mendorong Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai perubahan pelayanan publik pasca Pandemi Covid-19. Kebijakan ini tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 449-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tata Normal Baru. Di dalam surat edaran ini menegaskan penyesuaian pola kerja agar budaya kerja yang adaptif dan berintegritas dapat terwujud.

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Andriany & Arda, 2021). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Pada prinsipnya pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar warga negara oleh penyelenggara negara dan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik mengusahakan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebagai pelayan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat (Simarmata et al., 2020). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan publik di era *new normal* dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan, tentunya akan berdampak pada kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. Kepuasan masyarakat akan terwujud jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan pegawai negeri sipil harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru dalam pelayanan publik agar memiliki daya saing tinggi sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar dapat mendorong kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan masyarakat pada birokrasi pemerintahan merupakan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan yang sangat penting sebagai ujung akhir dari reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih tergolong kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi bukan melayani pelanggan tetapi melayani warga negara (Rahmayanty, 2013).

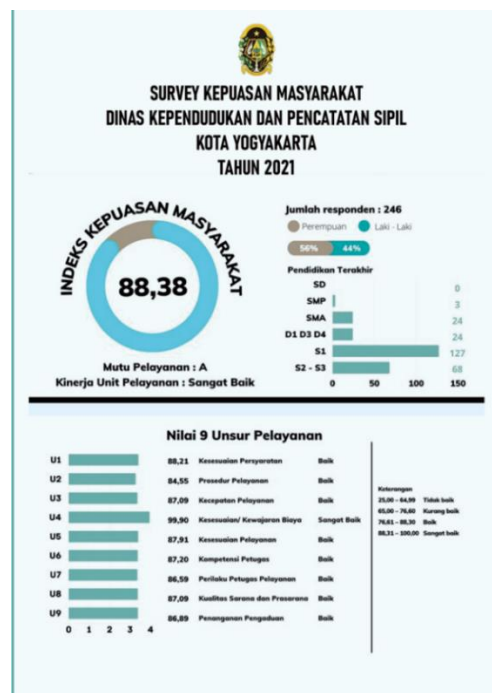
Pemerintah merupakan penyedia layanan publik sangat memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Di era Pasca Pandemi Covid-19 Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang bermunculan yaitu pelayanan

publik. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima walaupun harus berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat luas.

Berdasarkan hasil dari Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2021 menunjukkan 70,3% responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar pelayanan, sebanyak 51,6% responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas. Adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didasari bahwa kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara *online*.

Pada tahun 2021, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pasca pandemi di tahun 2021. Hasil survey tersebut menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,38 dengan mutu pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan predikat sangat baik. Survey tersebut memiliki responden sebanyak 246 orang, dengan jumlah perempuan sebesar 56% dan laki-laki 44%. Pada survey ini terdapat sembilan nilai unsur pelayanan yang dinilai terdiri dari: kesesuaian

persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan. Dari sembilan unsur pelayanan terdapat nilai tertinggi pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya dengan nilai 99,90 dan predikat sangat baik. Artinya, Disdukcapil Kota Yogyakarta tidak memungut biaya sedikit pun dalam melayani masyarakat. Sehingga hal tersebut sangat memuaskan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Jika dilihat dari survey kepuasan masyarakat, di masa Pandemi Covid-19 di tahun 2021, Disdukcapil Kota Yogyakarta tetap mendapatkan hasil yang cukup memuaskan bagi masyarakat dalam melayani dan membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.



Sumber: dindukcapil.jogjakota.go.id

Akan tetapi, terdapat beberapa permasalahan yang rupanya masih terjadi hingga saat ini, di masa Pandemi Covid-19 menyerang Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan permasalahan yang terjadi tidak hanya satu atau dua daerah melainkan hampir terjadi di seluruh Indonesia. Contohnya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, (Dimiyati et al., 2020) dalam penelitiannya menyatakan pelayanan administrasi pembuatan e-KTP belum dilakukan secara inovatif mengikuti perubahan selama masa pandemi, permasalahan yang muncul sebelum pandemi tetap terjadi sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya ketanggapan dan perhatian dari staff dan pegawai, jaminan kepastian penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan aturan yang ditentukan menjadi tantangan dalam penerapan dimensi pelayanan e-KTP.

Sementara itu, Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kota Yogyakarta juga terjadi pelayanan kependudukan yang tidak memuaskan. Hasil penelitian (Rochmah, 2021) dalam survey kepuasan masyarakat perlu adanya peningkatan pelayanan surat pindah karena data menunjukkan bahwa pelayanan surat pindah tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan. Disdukcapil Kota Yogyakarta perlu meningkatkan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan serta waktu proses pelayanan.

Selain itu, terdapat kendala yang selalu dialami yaitu masih banyak masyarakat Kota Yogyakarta yang gagap teknologi atau gaptek. Hal itu didukung dengan banyaknya jumlah penduduk usia lanjut di Kota Yogyakarta. Selain itu, berdasarkan data sekunder yang didapatkan oleh Peneliti melalui *Review Google Maps* bahwa di tahun ini masih banyak sekali masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Walaupun pada tahun 2021 terdapat kenaikan yang cukup baik dalam survey kepuasan masyarakat, namun nyatanya masih banyak masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah menjadikan citra yang buruk pemerintah ditengah-tengah masyarakat. Sebagian masyarakat mengeluh dan merasa kecewa dengan aparatur pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan masih mendapat kritik dari masyarakat terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti yang berbelit-belit dan waktu yang lama untuk menyelesaikan dokumen administrasi dan hal tersebut masih terjadi hingga saat ini.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ternyata masih kurang baik dan kurang optimal. Beberapa faktor seperti sarana prasarana maupun sumber daya manusia menjadi penghambat atau pun pendukung baik buruknya sebuah kualitas pelayanan publik pasca pandemi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti terkait “Analisis Kepuasan Masyarakat Pasca Pandemi Covid-19 Pada Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Tahun 2022)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Kepuasan Masyarakat Pasca Pandemi Covid-19 Dalam Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Tahun 2022?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Pasca Pandemi Covid-19 Dalam Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan diperoleh antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan umum dan ilmu pemerintahan khususnya, juga dapat digunakan sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa/i ilmu pemerintahan kedepannya.

2. Manfaat Pragmatis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Ilmu Pemerintahan untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia Pelayanan Publik. Sebagai sumber informasi bagi pembaca untuk mengetahui kepuasan masyarakat pasca pandemi dalam pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta supaya bisa ditingkatkan kualitas pelayanan publik dan sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta agar menjadi lebih baik dari segi pelayanan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini bisa menjadi sumber informasi bagi pembaca untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Masyarakat Tahun 2022. .

1.5 Kajian Pustaka

Tabel 1. Literature Review

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Sari, 2021)	Pelayanan Administrasi Online Era Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Binjai	Pelayanan dengan sistem online merupakan kebutuhan masyarakat ditengah-tengah kondisi Covid-19 yang hingga saat ini belum berjalan dengan baik. Selain itu, terjadi hambatan dalam pelayanan online adalah kurangnya sumber daya manusia dan kemampuan masyarakat yang masih rendah dalam mengakses <i>android</i> .
2.	(Supriyanto et al., 2021)	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang)	Kinerja pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah cukup baik dengan kesiapan pegawai yang ada dalam menghadapi perubahan kondisi pandemi. Namun masyarakat masih belum cukup puas perihal sarana dan prasarana yang ada, terutama terhadap website yang digunakan dalam alur proses perekaman E-KTP yang baru dan masih belum membuat masyarakat puas karena masih dianggap berbelit.
3.	(Dimiyati et al., 2020)	Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas	Proses pembuatan E-KTP belum dilakukan secara inovatif mengikuti

		Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung	perubahan selama masa pandemi, permasalahan yang muncul sebelum pandemi tetap terjadi sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya ketanggapan dan perhatian dari staff dan pegawai.
4.	(Rahmawati et al., 2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)	Penyampaian informasi mengenai prosedur kurang dapat dipahami oleh beberapa masyarakat yang rendahnya kesadaran masyarakat akan kemajuan teknologi. Hal tersebut membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Samaan.
5.	(Pakpahan, 2022)	Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo	Kualitas pelayanan dalam pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo masih sangat kurang karena belum ada ruang tunggu dan tempat duduk untuk pemohon serta pelayanan melalui jendela dan belum adanya pengeras suara untuk memanggil nama pemohon, masih banyak masyarakat yang belum mengerti proses pelayanan online, dan

			sistem pelayanan masih sering eror.
6.	(Putri et al., 2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung	Sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Badung yaitu sebanyak 57%. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan masyarakat, kecuali status pekerjaan responden.
7.	(Dan et al., 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi	Pada Tahun 2020 pelayanan Dukcapil saat pandemi Covid-19 sebanyak 18.450 di masa Covid-19 Dinas Dukcapil Kota Bukittinggi dalam pelayanan online informasi di media syarat-syarat dalam pengurusan masih kurang maka pelayanan dokumen masyarakat terkendala dalam. Persyaratan masih kurang maka pelayanan dokumen masyarakat yang tidak memenuhi syarat tidak dapat di proses.
8.	(Walangitan & Pioh, 2022)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat	Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kanonang Dua sudah menerapkan dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> . Namun masih ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, yakni masih ada pegawai yang belum handal dalam menggunakan alat bantu. Pada dasarnya pemerintah

			sudah melakukan tugasnya dengan baik, namun pemerintah Desa Kanonang Dua perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik.
9.	(Haryanti, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh Selama Pandemi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh secara simultan. Variabel independen mampu menjelaskan hubungan dan pengaruhnya terhadap variabel dependen sejumlah 87,7%, dan terdapat pengaruh signifikan secara parsial pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
10.	(Azwar, 2020)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19	Diperoleh hasil IKM sebesar 66,95 yang artinya termasuk kategori baik. Terdapat 11 indikator pelayanan yang mendapatkan kategori, diantaranya adalah persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Sedangkan yang mendapatkan kategori kurang baik

			adalah prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.
--	--	--	--

Dari 10 penelitian terdahulu yang peneliti dapatkan, terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian kali ini, yaitu: 1) penelitian-penelitian diatas menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. 2) penelitian-penelitian terdahulu masih menggunakan pengukuran survey kepuasan masyarakat yang lama yakni dari Permen PAN RB No. 25 Tahun 2004, yang memiliki 14 unsur penilaian.

Sedangkan pada penelitian ini, yaitu: 1) penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian. 2) penelitian ini menggunakan pengukuran survey kepuasan masyarakat yang baru yakni Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017, yang memiliki 9 unsur penilaian. 3) penelitian ini menggunakan uji validitas dalam menganalisis data penelitian untuk mengukur tingkat akurasi data yang diperoleh dari kuesioner.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sementara itu, publik menurut Keputusan Menteri Aparatur Penayagunaan Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan

maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2008). Secara etimologis, pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, menurut Moenir (2015:27) pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena hal tersebut merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Sedangkan, pendapat lain tentang pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pendapat lain menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi menjadi berdasarkan tiga kelompok (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2008), sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan,

kepemilikan, dan lain-lain. dokumen-dokumen ini antara lain KTP.

2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Di dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 telah diatur pola penyelenggaraan pelayanan publik yang dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat. yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu
 - 1) Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak

mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

2) Terpadu Satu Pintu, merupakan pola yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi layanan.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa, oleh karena itu dalam penyelenggaraannya sangat membutuhkan asas-asas pelayanan sebagai suatu hal yang harus diperhatikan oleh instansi penyedia pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi. Pelayanan publik bersifat terbuka. Mudah dan dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Partisipatif. Pelayanan publik mendingkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- d. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Kesamaan Hak. Pelayanan publik tidak boleh diskriminatif dalam melayani masyarakat. Artinya pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi dari masyarakat.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, baik sebagai pemberi maupun penerima.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/ 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kesamaan hak;
- c. Kepastian hukum;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesian;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

1.6.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (Abdussamad, 2019). Menurut Ibrahim (2008 : 22) yang dikutip oleh Hardyansyah (2011:40) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik”, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2010:182) menyebutkan bahwa terdapat 5 dimensi Kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan diukur dengan:

- a) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat. Kinerja pegawai harus

sesuai dengan ketepatan waktu, penyamarataan pelayanan untuk masyarakat, dan sikap yang simpatik. Singkatnya pegawai mampu untuk memberikan pelayanan yang akurat dapat dipercaya dan tepat waktu;

- b) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan. Komponen yang terdapat dalam assurance adalah kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.
- c) *Empathy* (Empati), yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. Komponen empati terdiri dari komunikasi dan memahami pelanggan.
- d) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap berarti mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang disampaikan jelas.
- e) *Tangible* (Bukti Nyata), yaitu penyediaan fasilitas fisik serta penampilan pribadi meliputi fasilitas yang ada di kantor, perlengkapan dan peralatan yang proper untuk memudahkan melayani masyarakat, serta pegawai.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Atep Adya Barata (2003) masing-masing bagian dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal. Pelayanan internal adalah interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola intensif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Sebuah kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau buruknya yang diberikan oleh aparatur pemerintah tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Moenir (2015:88) mengatakan bahwa ada sejumlah faktor yang menjadi pengaruh penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memiliki kualitas. Berikut ini faktor-faktor pendukung atau pun yang mempengaruhi dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik antara lain:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan dan keterampilan
6. Faktor sarana dan fasilitas

1.6.3 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Menurut MENPAN No. 14 Tahun 2017 Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran Kepuasan masyarakat pada kinerja pegawai diharapkan untuk terus diukur dan dibandingkan, hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pegawai guna meningkatkan pelayanan pemerintah agar menjadi lebih baik (Ningtyas & Sari, 2019). Salah satu langkah yang bisa digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat pada kinerja pegawai pemerintah yakni dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan masyarakat dari semua kalangan,

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Hal ini tentunya tidak lepas dari kinerja pegawai dalam melayani masyarakat, jika kinerja pegawai tersebut tidak baik, hasilnya masyarakat akan tidak puas dan kecewa dengan

pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Jika memenuhi dan melebihi harapan, masyarakat akan puas dan senang (Simarmata et al., 2020). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat maka pemerintah akan mengetahui kelemahan maupun kekurangan dalam setiap aspek pelayanan dan kinerja pegawai serta akan mendapatkan masukan yang membangun untuk diperbaiki guna memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya.

Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran, satu diantaranya ialah survei 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. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000, bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dari (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat) tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik, unsur tersebut meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang diberikan dari pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan proses seluruh proses dari setiap jenis pelayanan yang diberikan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan untuk penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan dua pihak yakni pemberi layanan dan masyarakat. Namun, hal ini tentunya tidak semuanya berlaku bagi pelayanan. Salah satunya adalah pembuatan KTP. Karena hal ini telah diatur dalam UU bahwa pembuatan KTP dinyatakan gratis tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Dan produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai maupun pelaksana yang meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala bentuk yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti: (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti (gedung) Prasarana adalah segala bentuk yang menjadi penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah maka dapat diukur berdasarkan nilai skala indeks kepuasan masyarakat seperti tabel berikut ini:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,524 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017

1.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pembatasan dari konsep-konsep yang ada pada fokus penelitian. Dalam penelitian ini terbagi menjadi dua konsep yakni:

- 1) Pelayanan Publik adalah sebuah kegiatan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa yang dilakukan birokrasi atau organisasi pemerintah.
- 2) Kualitas Pelayanan Publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan birokrasi atau organisasi pemerintah untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat di bidang barang maupun jasa.
- 3) Kepuasan Masyarakat adalah sebuah perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

1.8 Definisi Operasional

Menurut (Ena et al., 2020) definisi operasional variabel penelitian yaitu sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi

dari apapun yang didefinisikan atau mengubah konsep dengan kata-kata yang menguraikan perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh seseorang. Dengan kata lain definisi operasional merupakan sebuah petunjuk pelaksana untuk mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa aspek indikator dan parameter untuk mengukur variabel peneliti sebagai berikut:

Tabel 3. Indikator Variabel

Variabel	Unsur
Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Masyarakat (IKM) PermenPAN-RB No.14 Tahun 2017	1) Persyaratan
	2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	3) Waktu Penyelesaian
	4) Biaya/Tarif
	5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
	6) Kompetensi Pelaksana
	7) Perilaku Pelaksana
	8) Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan
	9) Sarana Prasarana

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam prosesnya banyak menggunakan angka-angka dari mulai pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya (sitasi). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif akan menggambarkan kejadian atau masalah di lapangan yaitu tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pasca pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Peneliti akan mengumpulkan data menggunakan instrumen kuesioner kemudian dilanjutkan dengan analisis data sehingga akan menjawab dari rumusan masalah terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pasca pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah di mana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil lokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Beralamatkan di Komplek Balaikota Yogyakarta, Jl. Kenari No.56 Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Kode Pos 55165.

1.10 Jenis Data

A. Data Primer

Data primer adalah segala informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau subjek penelitian sebagai sumber informasi. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil dari jawaban kuesioner yang telah disebar oleh Peneliti mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

B. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau secara tidak langsung. Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah literature pendukung berupa buku, jurnal terdahulu, internet, arsip dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

1.11 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu elemen dalam penelitian untuk memudahkan dalam pengumpulan informasi dan mengumpulkan data. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

A. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi adalah mengamati, dan untuk observasi langsung berarti mengumpulkan data dengan cara mengamati atau melihat secara langsung pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Observasi ini dilakukan pada bulan Oktober 2022 dan observasi yang diamati adalah pada sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, hasil yang didapatkan adalah segi fasilitas dan sarana prasarana ruang kantor pelayanan dan ruang tunggu cukup lebar. Ruang tunggu juga disediakan tempat bermain anak, ruang laktasi bagi ibu menyusui, dan juga disediakan jajanan serta minuman gratis. Selain itu, terdapat WC bagi masyarakat yang memadai. Untuk pegawai yang melayani ditemukan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan baik serta sopan dan ramah.

B. Dokumentasi

Metode ini merupakan salah satu cara pengumpulan data yang menyajikan data dari dokumen yang ada yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada sebelumnya dan tersedia di dalam catatan

dokumen. Pada penelitian ini dokumentasi berupa gambar-gambar yang berkaitan dengan fasilitas dan sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

C. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi tentang masalah tersebut. Kuesioner pada penelitian ini akan diberikan kepada masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

1.12 Populasi

Populasi merupakan suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati dan diteliti. Untuk menentukan populasi, peneliti dapat mempertimbangkan isi, wujud, luasan, dan waktu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Yogyakarta yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sebanyak 1340 orang. Populasi berdasarkan data di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ini terhitung pada periode Oktober 2022.

1.13 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti sehingga sampel harus dapat mewakili dan memberikan gambaran yang jelas tentang populasi. Sampel harus bersifat sederhana sehingga mudah untuk dilakukan

penelitian, namun jumlah sampel yang semakin besar akan meningkatkan presisi data (Budiarto, 2019). Jumlah sampel dapat ditentukan dengan berbagai kriteria, dengan teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama kepada semua elemen populasi untuk menjadi sebuah penelitian. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan karena kebetulan atau karena karena faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti. Sementara itu, peneliti menggunakan jenis simple random sampling karena cara pengambilan sampel ini dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis).

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2018:116):

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase (%) toleransi ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel

Berdasarkan Rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1340}{1+1340 (0,1)^2}$$

n = 93,05 (dibulatkan menjadi 93 responden)

Sehingga berdasarkan perhitungan Slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang responden dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Sampel ini merupakan sampel homogen yaitu terdiri dari masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

1.14 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif. Menurut Sugiyono (2010:147), bahwa teknik analisis deskriptif adalah teknik untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan mendeskripsikan atau menggambarkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan data yang berasal dari penelitian deskriptif kuantitatif dengan mengolah data dan disimpulkan hasilnya.

Selain itu, peneliti menggunakan analisis berhitung menggunakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Kepmen PAN Nomor 14 Tahun 2017

Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan data menggunakan pengukuran Skala Indeks. Setiap jawaban dari responden diberi nilai atau disebut Skala Likert, sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Baik diberi nilai 4
2. Jawaban Baik diberi nilai 3
3. Jawaban Kurang Baik diberi nilai 2
4. Jawaban Tidak Baik diberi nilai 1

Untuk memperoleh IKM dalam unit pelayanan maka dilakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times N$$

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Ena et al., 2020). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur keakuratan data yang diteliti melalui kuesioner. Nantinya sebelum melakukan olah data menggunakan Skala Indeks, maka terlebih dahulu diolah menggunakan Uji Validitas. Setelah kuesioner dikatakan valid, maka dapat melanjutkan analisis berikutnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS untuk menganalisis data yang didapatkan. Dengan demikian data yang valid

adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Ena et al., 2020). Suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai corrected item-total Correlation (korelasi) $> 0,3$. Jika instrumen tersebut lebih dari 0,3 akan memberikan informasi yang akurat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r.