

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Corona virus atau Covid-19 menjadi perhatian masyarakat di berbagai negara. Sejak pertama kali terdeteksi pada pasien terinfeksi Covid-19 di Wuhan, provinsi Wuhan Provinsi Hubei, China pada 8 Desember 2019, virus tersebut kini telah menyebar ke 216 negara Taufik et al., (2020) . Di Indonesia sendiri, pada dua tahun terakhir menyebabkan banyak sekali masalah yang ditimbulkan mulai dari bidang ekonomi, ketahanan pangan, sampai dengan bidang pemerintahan. Akibat Pandemi juga juga membentuk pola hidup baru yang berbeda dari biasanya, yang biasanya ketika keluar rumah tidak memakai masker ketika terjadinya pandemi masyarakat ketika hendak keluar rumah diwajibkan menggunakan masker, selanjutnya memberlakukan jaga jarak antar tiap orang, hal tersebut dilakukan agar mengurangi penyebaran virus covid-19. Begitu pula pola hidup baru yang diberlakukan pada instansi pemerintahan seperti yang biasa bekerja di kantor atau WFO semenjak terjadinya pandemi para ASN memberlakukannya sistem kerja baru yang bisa dikerjakan di rumah atau WFH.

Selanjutnya ada lagi pola kebiasaan baru yang dilakukan oleh instansi pemerintahan terhadap pelayanan publik misalnya, pada saat ini ketika masyarakat ingin menggunakan layanan publik, masyarakat tidak perlu susah payah datang ke

kantor pelayanan publik untuk bisa mendapatkan layanan tersebut namun hanya cukup menggunakan smartphone atau alat digital lainnya yang terhubung dengan internet agar bisa mengakses layanan tersebut kapan saja dan dimana saja dengan mudah. Meskipun demikian dalam pelayanan publik juga tentunya harus selalu memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara juga pengguna pelayanan publik. Pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mengakomodir pelayanan publik agar sesuai dengan prinsipnya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan mengenai pelayanan publik di dalamnya berbunyi “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 penyelenggara pelayanan publik”. pelayanan publik sendiri diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh ASN dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut, dalam memberikan pelayanan, pelayanan publik juga bertanggung jawab kepada kepada pemerintah dan dilaksanakan juga oleh pemerintah hal tersebut diharapkan bisa terbentuk layanan yang signifikan dalam memberikan layanan kepada masyarakat baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa.

Pelayanan publik pada era new normal ini memberikan tantangan baru kepada pemberi layanan publik yang harus bisa disesuaikan pada masyarakat, di era saat ini

pelayanan publik terus berevolusi seiring perkembangan zaman terlebih pada era new normal, yang awalnya pelayanan publik hanya dapat dilakukan dengan cara konvensional atau secara langsung, dengan diberlakukannya E-government cara tersebut diubah menjadi ke arah digital, namun dengan diberlakukannya sistem pelayanan publik secara digital, di lapangan masih saja terdapat beberapa kendala yang menyebabkan tidak efektifnya pelayanan tersebut, contohnya dengan masyarakat yang kurang paham penggunaan aplikasi, kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan berbasis digital sampai bug yang masih dijumpai di beberapa aplikasi atau web layanan publik.

Pelayanan publik yang kini diberikan oleh pemerintah bagi sebagian masyarakat dinilai belum sesuai harapan masyarakat, hal tersebut kerap dituturkan oleh masyarakat di media sosial terkait layanan yang di berikan. Tentu saja hal tersebut jika tidak segera diatasi oleh pihak pemerintah akan menimbulkan dampak buruk bagi citra pemerintah dalam memberikan layanan pada masyarakat. Salah satu langkah yang dapat pemerintah lakukan untuk menanggapi keluhan masyarakat, dan untuk dapat memulihkan nama baik pemerintah selaku pemberi layanan, pemerintah harus melaksanakan survei kepuasan masyarakat kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Dengan berpedoman atau ber acuan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Maka dengan demikian pada penelitian kali ini peneliti juga mengacu pada KEMENPAN tersebut.

Kabupaten Bantul khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kab. Bantul pada saat ini telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terkait layanan yang diberikan setiap 1 semester sekali atau kurun waktu 6 bulan sekali, dengan demikian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bantul telah melaksanakan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mana didalamnya tertulis penyelenggara pelayanan wajib mengikut sertakan masyarakat dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel.

Dalam pelayanan publik berbasis digital digital masyarakat diharapkan masyarakat bisa lebih dimudahkan dalam penggunaan layanan publik tersebut, dan juga mencapai tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya pelayanan yang memuaskan, sering menghadapi perkembangan dunia yang semakin maju menuntut untuk lebih cepat, efektif serta efisien dalam memberikan pelayanan secara online, Disdukcapil kab. Bantul dituntut selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan tantangan setiap pelayanan yang diberikan harus bisa dirasakan secara menyeluruh setiap elemen masyarakat.

Layanan publik berbasis digital ini atau E-Service bisa disebut juga Dukcapil Smart Bantul di Disdukcapil Kab. Bantul ini memberikan informasi yang cukup lengkap kepada masyarakat Kab. Bantul mulai dari profil dinas, informasi layanan hingga kontak admin yang bisa dihubungi guna untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kab. Bantul, seperti pada menu layanan Kartu Keluarga

(KK) banyak yang bisa masyarakat lakukan dengan adanya pelayanan Dukcapil Smart Bantul tersebut seperti mengurus kehilangan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru, penggantian nomor atau pembaharuan status dalam Kartu Keluarga (KK) bisa dilakukan secara online.



Sumber: Web Disdukcapil Kab. Bantul

Gambar 1.1 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KK)



Sumber: Web Disdukcapil Kab. Bantul

Gambar 2.2 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KK)



Sumber: Web Disdukcapil Kab. Bantul

Gambar 1.3 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KTP)



Sumber: Web Disdukcapil Kab. Bantul

Gambar 1.4 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KTP)

Begitu juga pada menu layanan KTP masyarakat Kab. Bantul hanya perlu mengakses laman web Disdukcapil Kab. Bantul untuk mendapatkan, layanan seperti pembuatan KTP baru, Mengurus KTP yang hilang, serta melakukan pembaharuan data di dalam KTP, dan masih banyak layanan yang bisa diperoleh masyarakat Kabupaten Bantul selain menu pelayanan KK dan KTP.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik menganalisis mengenai pelayan E - service pada Era New Normal covid – 19, maka peneliti akan melakukan sebuah penelitian dengan judul: Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada layanan Dukcapil Smart Bantul di Era New Normal Covid 19 Periode Tahun 2022

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang menjadi perhatian peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil Smart Bantul.

1.3. Tujuan penelitian

Melihat dari rumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil Smart Bantul.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Dukcapil Smart Bantul yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kab. Bantul.

2. Secara Praktis

- 1) Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang pelayanan publik
- 2) Memberikan masukan bagi Instansi terkait mengenai tingkat kepuasan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kab. Bantul

1.5. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan bahan berupa buku atau jurnal yang membahas mengenai topik yang diteliti Raco, (2018). Tinjauan pustaka dapat membantu peneliti dalam menemukan ide, gagasan, kritik tentang topik yang pernah dibahas sebelumnya. Tinjauan pustaka pada penelitian ini adalah:

Penelitian oleh (Bagus Gede Sarasvananda et al., 2021) yang berjudul Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Pendekatan E-Crm (Studi Kasus : BP3TKI Lampung) yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten Oku Timur, penelitian ini berisi tentang permasalahan yang terkait survei kepuasan pelanggan dalam penghitungan secara manual yang memerlukan waktu yang tidak sebentar. Hasil yang yang didapatkan dari penelitian menunjukan bahwa hasil penghitungan melalui aspek functionality dikatakan masuk kedalam golongan baik dengan persentase sebesar 82% dan juga dari aspek usability juga masuk kedalam

golongan baik dengan persentase 81,2% maka dengan demikian hasil dari survei kepuasan masyarakat di BP3TKI lampung dapat dikatakan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suandi, 2019) yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur penelitian berisi tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Belitang kab. Oku timur dengan menggunakan 14 indikator yang digunakan dalam pengukuran, dengan hasil penelitian berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat yang mengacu pada MENPAN nomor 2 tahun 2004 maka hasil yang diperoleh dari hasil penghitungan diperoleh angka 71,95 dengan kualitas pelayanan pada tingkat “B” maka bisa dikatakan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Belitang bisa dikatakan masuk pada golongan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia et al., 2021) yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. Penelitian ini berisi hasil analisis indeks kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo dengan pedoman sesuai dengan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, dengan hasil penelitian menurut yang dipaparkan peneliti, standar Mal Pelayanan Publik yang ada di kota Probolinggo dianggap masih terlalu umum yg memungkinkan setiap unit pelayanan publik melakukan inovasi pada pelayanannya. Dengan begitu pelayanan yang diberikan, masyarakat menilai dengan nilai yang rendah walaupun nilai masih diatas rata – rata dan masih dalam katagori baik.

Penelitian oleh (Sulistyo et al., 2020) yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Penelitian ini bersisi mengenai keluhan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E- KTP di Kantor Kecamatan Ayah maka dari itu dalam penelitian ini peneliti mencoba mencari tahu tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor kecamatan tersebut, dengan mengacu pada MENPAN Nomor 14 tahun 2017. Dengan hasil penelitian indeks kepuasan dari hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Ayah yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan besaran angka 82,25 yang mana bisa dikategorikan “B” dan secara keseluruhan pelayanan pada kantor kecamatan tersebut dikatakan baik

Penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti et al., 2019) yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng, penelitian ini bersisi mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sawan Kab. Buleleng dengan metode pengukuran mengacu pada MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 mengenai survei kepuasan masyarakat. Dan hasil penelitian ini adalah berdasarkan dari hasil pengukuran dengan menggunakan 14 indikator secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Sawan sudah pada katagori baik namun ada beberapa aduan dari masyarakat terkait fasilitas yang tidak puas.

Penelitian oleh (Putri et al., 2021) yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Dpmpmsp Dan Naker Kota Pangkalpinang berisi tentang survei kepuasan masyarakat guna untuk membuat dan menerapkan suatu kebijakan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan NAKER) Kota Pangkalpinang. Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada MENPAN Nomor 14 tahun 2017. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dari beberapa unsur yang di buat pertanyaan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang menyukukan kedalam katagori B (Baik).

Penelitian yang dilakukan oleh (Mujiharjo, F., N. dan Basuki, 2019) yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto), penelitian ini berisi mengenai survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan (faskes) Tingkat I Kabupaten Mojokerto sesuai dengan pasca diberlakukannya UU No 32 Tahun 2004 dalam penyelenggara good governance dan juga untuk mengetahui seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan faskes tingkat 1 di Kabupaten Mojokerto, hasil dari penelitian ini menunjukan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan faskes tingkat 1 Kab. Mojokerto menunjukan nilai yang cukup tinggi dengan nilai tertinggi pada angka 89,75 dan nilai terendah ada pada angka 85,50 dengan begitu kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Faskes tingkat 1 sudah bisa dikatakan Baik.

Penelitian oleh (Larono, 2020) yang berjudul Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Kepulauan Talaud, penelitian ini berisi tentang indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Kepulauan Talaud guna untuk mencari mengenai kepuasan konsumen atau pelanggan dan mencari tahu bagian – bagian mana saja yang harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, metode yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada MENPAN Nomor 14 tahun 2017. Dan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten Kepulauan Talaud menunjukkan hasil yang positif dengan angka yang didapatkan sebesar 89,9 dan bisa dikatakan pelayanan yang diberikan sudah Baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2021) yang berjudul Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, penelitian ini berisi mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSJ Tampan Provinsi Riau, dengan adanya survei ini RSJ Tampan Provinsi Riau mengharapkan bisa lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan beberapa kebijakan mendatang, ada 9 unsur yang digunakan dalam penelitian ini dan hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat (pasien) pada pelayanan RSJ ini menunjukkan hasil yang memuaskan dengan angka rata – rata yang diperoleh sebesar 87 dengan begitu

pelayanan yang diberikan oleh RSJ Tampan Provinsi Riau masuk Kedalah Katagori A atau Sangat Baik.

Penelitian oleh (Endartiwi, 2020) yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta, penelitian ini berisi tentang survei kepuasan masyarakat yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul, penelitian berangkat dari keresahan masyarakat pada saat mengantre untuk mendapatkan pelayanan, pelayanan yang diberikan dinilai cukup lambat karna bisa memakan waktu 15 sampai 30 menit untuk mendapatkan pelayanan, metode yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang survei kepuasan masyarakat. Dan hasil yang didapatkan peneliti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil nilai indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul sebesar 76,18 dengan arti pelayanan yang diberikan masuk ke dalam katagori “B” atau Baik.

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul	Ringkasan
1	(Bagus Gede Sarasvananda et al., 2021)	Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Pendekatan E-Crm (Studi Kasus: BP3TKI	Hasil yang yang dapatkan dari penelitian menunjukan bahwa hasil penghitungan melalui aspek functionality dikatakan masuk ke dalam golongan baik

		Lampung) yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	dengan persentase sebesar 82% dan juga dari aspek usability juga masuk kedalam golongan baik dengan persentase 81,2% maka dengan demikian hasil dari survei kepuasan masyarakat di BP3TKI lampung dapat dikatakan baik.
2	(Suandi, 2019)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	Hasil yang diperoleh dari hasil penghitungan diperoleh angka 71,95 dengan kualitas pelayanan pada tingkat “B” maka bisa dikatakan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Belitang bisa dikatakan masuk pada golongan baik.
3	(Aprilia et al., 2021)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo	Hasil penelitian menurut yang dipaparkan peneliti, standar Mal Pelayanan Publik yang ada dikota Probolinggo dianggap masih terlalu umum yang memungkinkan setiap unit pelayanan publik melakukan inovasi pada pelayanannya. Dengan begitu pelayanan yang diberikan,

			masyarakat menilai dengan nilai yang rendah walaupun nilai masih diatas rata – rata dan masih dalam katagori baik.
4	(Sulistyo et al., 2020)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen	Hasil penelitian indeks kepuasan dari hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Ayah yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan besaran angka 82,25 yang mana bisa dikategorikan “B” dan secara keseluruhan pelayanan pada kantor kecamatan tersebut dikatakan baik
5	(Damayanti et al., 2019)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng	Hasil penelitian ini adalah berdasarkan dari hasil pengukuran dengan menggunakan 14 indikator secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Sawan sudah pada katagori baik namun ada beberapa aduan dari masyarakat terkait fasilitas yang tidak puas.
6	(Putri et al., 2021)	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap	Hasil dari penelitian ini menunjukkan dari beberapa

		Dpmptsp Dan Naker Kota Pangkalpinang	unsur yang di buat pertanyaan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang menyukukan ke dalam katagori B (Baik).
7	(Mujiharjo, F., N. dan Basuki, 2019)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto)	Hasil dari penelitian ini menunjukan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan faskes tingkat 1 Kab. Mojokerto menunjukan nilai yang cukup tinggi dengan nilai tertinggi pada angka 89,75 dan nilai terendah ada pada angka 85,50 dengan begitu kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Faskes tingkat 1 sudah bisa dikatakan Baik.
8	(Larono, 2020)	Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Kepulauan Talaud	Hasil yang di dapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten Kepulauan Talaud menunjukkan hasil yang

			positif dengan angka yang di dapatkan sebesar 89,9 dan bisa dikatakan pelayanan yang berikan sudah Baik.
9	(Dewi et al., 2021)	Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat (pasien) pada pelayanan RSJ ini menunjukkan hasil yang memuaskan dengan angka rata – rata yang diperoleh sebesar 87 dengan begitu pelayanan yang berikan oleh RSJ Tampan Provinsi Riau masuk Kedalah Katagori A atau Sangat Baik.
10	(Endartiwi, 2020)	Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta	Hasil yang didapatkan peneliti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil nilai indek kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kotagede I Kodya Yogyakarta dan Puskesmas Bambanglipuro Kabupaten Bantul sebesar 76,18 dengan arti pelayanan yang berikan masuk kedalam katagori “B” atau Baik.

Dari uraian penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh beberapa instansi menunjukkan angka yang bervariasi hal tersebut sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan atau sebagai konsumen, dan juga dari beberapa SKM yang telah dilakukan semuanya mengacu pada Keputusan MENPAN, Nomor 25 Tahun 2004 dan Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017

Dan pada penelitian kali ini ada beberapa perbedaan dalam melakukan penelitian yang pertama terdapat pada lokasi, lokasi pada penelitian kali ini berada di Disdukapil Kab. Bantul bagian KK dan KTP, perbedaan kedua terdapat pada waktu penelitian, waktu penelitian kali ini dilakukan pada pasca pandemi, dan perbedaan terakhir berada di metode penelitian yang mana metode penelitian kali ini menggunakan metode penelitian Mix Methode atau metode campuran.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Survei Kepuasan Masyarakat

1.6.1.1. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat Merupakan rangkaian pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat mengenai kualitas layanan yang disajikan penyelenggara layanan (Pengadilan Tinggi Jateng, 2017)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ialah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapat dengan hasil pengukuran dengan

metode kuantitatif juga kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat mengenai pelayanan dari penyelenggara (PSDK Batam, 2017)

SKM merupakan penilaian yang berasal dari pendapat masyarakat mengenai tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan (Kesbangpol Kab. Buleleng, 2021)

1.6.1.2. Unsur SKM

Sesuai dengan Peraturan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, terdapat beberapa unsur didalamnya;

- a) Persyaratan
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c) Waktu Penyelesaian
- d) Biaya / Tarif
- e) Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
- f) Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Pelaksana
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i) Sarana dan Prasarana

1.6.2. Pelayanan Publik

1.6.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

“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 penyelenggara pelayanan publik” (UU No 25 Tahun 2009)

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah di pusat, daerah maupun dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang, atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, atau Lembaga Administrasi Negara Purwanto et al., (2016) Menurut Maryam, (2016) pelayanan publik ialah pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta yang mengatas namakan pemerintah, atau juga pihak swasta pada masyarakat menggunakan pembayaran atau tidak, dalam mencukupi kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut agung dalam Mirnasari, (2013) pelayanan publik disebut sebagai layanan kebutuhan atau keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan di instansi atau organisasi tersebut. Yang artinya pelayanan yang diberikan oleh instansi atau organisasi harus bisa memenuhi kebutuhan yang masyarakat mau dengan SOP yang tepat dalam pemberian layanan.

1.6.2.2. Ruang Lingkup

Tertuang dalam UU Nomor 5 Tahun 2009 Bab 2 pasal 5, ruang lingkup pelayanan publik memiliki beberapa jenis pelayanan, meliputi:

a) Pelayanan Barang Publik

b) pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dll.

c) Pelayanan Jasa Publik

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

d) Pelayanan Administratif

pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, KK, PASPOR, SIM, AKTA, dan dokumen penting lainnya.

1.6.3. New Normal

1.6.3.1. Pengertian New Normal

New Normal merupakan pola hidup baru yang diterapkan dalam menjalani aktivitas seperti biasa namun ditambah dengan dengan memberlakukan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran penyakit Covid – 19 (Widiyanti et al., 77 : 2021). New normal merupakan suatu bentuk pencegahan penyebaran Covid – 19 dalam bidang kesehatan dengan

mempertimbangkan berbagai aspek dan hasil riset, aspek utama dari new normal sendiri adalah bentuk pola hidup, dari aspek sosial new normal bisa diartikan sebagai bentuk adaptasi dalam beraktivitas dan bekerja, seperti menjauhi kerumunan, mengurangi kontak secara langsung dengan orang lain baik itu pada saat bekerja, disekolah maupun dirumah.

New Normal adalah suatu kondisi yang mana masyarakat diharuskan menerapkan pola hidup baru sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditentukan, dalam mencegah menularnya virus Covid – 19 (N. Lilis Suryani, 43 : 2020). Pada prinsip penerapan new normal mempertimbangkan beberapa aspek dalam pelaksanaannya, langkah tersebut ditempuh guna menangani kondisi pandemi virus corona sebelum ditemukannya obat atau vaksin yang bisa mengobati korban pasien Covid – 19 yang tengah terjadi dimasyarakat.

1.7. Definisi Konseptual

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komperhesif mengenai tingkat kepuasan masyarakat pada lembaga penyelenggara layanan.

2. Pelayanan Publik

pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu berupa pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif.

1.8. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang bertujuan mengukur variabel dengan beberapa indikator. Pada penelitian ini definisi operasional.

Tabel 1.2. Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator
1.	Survei Kepuasan Masyarakat	Persyaratan
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
		Waktu Penyelesaian
		Biaya / Tarif
		Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
		Kompetensi Pelaksana
		Perilaku Pelaksana
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
		Sarana dan Prasarana

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian campuran / kombinasi (*mixed methods*). Jenis *mixed methods* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Explanatory Design*. Desain penelitian *explanatory* adalah jenis penelitian *mixed methods* yang terdiri dari 2 fase, Fase pertama merupakan tahap pengumpulan dan analisis data dari kuantitatif dan fase kedua merupakan tahap penelitian kualitatif

yang diatur mengikuti hubungan dari hasil fase pertama atau kuantitatif, yang mana hal tersebut guna memperkuat dari fase pertama Maka desain explanatory yang dimulai dari kuantitatif maka peneliti menitik beratkan pada metode kuantitatif atau fase pertama dibanding fase kedua atau kualitatif (Samsu, 166 : 2021)

1.9.2. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan dua sumber data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian, yaitu:

1.9.2.1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan dan bersumber langsung dari narasumber atatau informant Farida, (2008) yang bisa didapatkan langsung dari hasil penelitian lapangan. Di penelitian ini data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan dengan masyarakat Kabupaten Bantul selaku pengguna jasa layanan publik Disdukcapil Kab. Bantul.

1.9.2.2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain atau dengan demikian data tersebut tidak otentik, data sekunder biasanya terdapat di dalam buku, jurnal, media massa, arsip atau dokumen lainnya yang bisa dijadikan sebagai data pendukung dalam sebuah penelitian, data sekunder biasa disebut juga sebagai studi pustaka. Data ini didapatkan dari statistik yang dimiliki oleh Disdukcapil Kab. Bantul

1.9.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan yang berisi objek maupun subyek dengan jumlah dan ciri khas tertentu, yang telah ditentukan oleh peneliti dalam menyelidiki dan menarik kesimpulan. Populasi bisa berupa benda maupun orang sebagai objek penelitian, dan data penelitian. Sampel diambil dan dijadikan perwakilan dari sebuah populasi sehingga data yang diperoleh dari sebuah sampel sudah bisa mewakili dari jumlah populasi yang ada.

Pada penelitian ini penentuan jumlah populasi di hitung berdasarkan hasil pengamatan pada saat observasi, dengan jumlah pengunjung Kantor Dinas Dukacapil Kab. Bantul dalam jangka waktu 10 hari kerja (2 minggu) sebanyak 210 pengunjung. Untuk penentuan besaran Populasi dan sampel ditentukan dengan menggunakan tabel Krejcie and Morgan, sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 dalam menentukan jumlah populasi dan sampel, dan jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan demikian setelah ditentukannya 210 pengunjung jika melihat tabel di bawah maka sampel pada penelitian ini sebanyak 136 sampel / responden.

Tabel 1.3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: KEMENPAN No 14 Tahun 2017

1.9.4. Unit Analisis

Unit analisis adalah unit studi tertentu yang dihitung sebagai topik yang sedang dipelajari. Sebuah unit analisis dapat didefinisikan sebagai yang berkaitan dengan Komponen yang difokuskan atau diperiksa. Penelitian ini membantu menjawab masalah yang sedang dipelajari. Pada kali ini peneliti ingin mengetahui seberapa puas masyarakat dalam menggunakan layanan Dukcapil Smart Bantul yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bantul terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

1.9.5. Lingkup Penelitian

Di Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Disdukcapil Kab. Bantul. Peneliti ingin mencari tahu seberapa puas masyarakat pada layanan Dukcapil Smart Bantul yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Bantul.

1.9.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi:

1. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul, yang bertempat di Komplek II Perkantoran Pemkab Bantul, Jl. Lingkar Timur, Manding, Area Sawah, Trirenggo, Kec. Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Waktu Penelitian: Penelitian ini akan segera dilaksanakan setelah Seminar Sidang Proposal selesai, dan dilakukan selama 2 bulan terhitung mulai dari bulan Desember 2022 – Januari 2023

1.9.7. Teknik Pengumpulan Data

1.9.7.1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab satu arah. Artinya pertanyaannya diberikan oleh pewawancara, dan jawab oleh responden yang diwawancarai atau narasumber, adapun teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Maka demikian peneliti akan terjun langsung ke tempat penelitian guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai satu pihak, yaitu staff atau pegawai Disdukcapil Kab. Bantul.

1.9.7.2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket merupakan cara yang efektif dalam pengumpulan data apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diteliti atau diukur dan sudah tahu apa yang diharapkan dari jawaban responden. Kuesioner memiliki dua tipe yaitu pertanyaan terbuka dan tertutup (Soegiyono, 2011). Pada penelitian ini peneliti akan memberi kuesioner (Angket) kepada masyarakat Kab. Bantul, selaku pengguna layanan Disdukcapil Kab. Bantul. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 2 Januari 2023 – 13 Januari 2023

1.9.7.3. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pendataan secara sistematis terhadap komponen-komponen atau objek kondisi yang diteliti. observasi tidak terbatas hanya pada manusia saja tetapi bisa juga terhadap objek – objek alam lain. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap layanan publik Dukcapil Smart Bantul pada Disdukcapil Kab. Bantul. Observasi pada penelitian ini dilakukan terhitung tanggal 12 Desember 2022 – 23 Desember 2022

1.9.7.4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan peneliti pada saat pengamatan atau pada saat penelitian terhadap suatu objek, dokumentasi bisa dijadikan bahan pendukung suatu penelitian. Dokumentasi bisa berupa gambar, video, suara, tulisan tau juga berbentuk arsip.

1.9.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil, wawancara, observasi, dokumentasi dll., dengan cara mengelompokkan data ke dalam katagori, serta menjabarkan ke dalam unit unit, dan memilih bagian mana yang di anggap penting juga menarik kesimpulan sehingga bisa dimengerti baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain. (Soegiyono, 244 : 2011)

1.9.8.1. Analisis Kualitatif

Menurut Miles and Huberman, analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel Soegiyono, (2011)

Aktivitas dalam analisis data tersebut meliputi;

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah penyederhanaan, mengklasifikasi, dan penghapusan data yang tidak diperlukan sehingga memberikan informasi yang lebih spesifik dan memudahkan penarikan kesimpulan.

b) penyajian data

penyajian data menjadi salah satu tahapan teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan mengorganisasikan atau pengumpulan data secara sistematis dan dapat dipahami serta memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks narasi (dalam bentuk catatan lapangan), langkah selanjutnya melakukan rancangan kerja berdasarkan hasil analisa yang telah dipahami.

c) Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data ialah menarik kesimpulan, Penarikan kesimpulan merupakan tahapan akhir dari teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil reduksi data masih relevan dengan tujuan analisis yang ingin dicapai. Fase ini bertujuan untuk menemukan makna dalam data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada. Namun kesimpulan ini sifatnya sementara dan kemungkinan bisa berubah selama belum ditemukannya data pendukung selama proses pengumpulan data. Data apa bila tidak ditemukannya lagi data baru atau bukti baru dalam proses pengumpulan data dilapangan, maka kesimpulan tersebut bisa dianggap valid.

1.9.8.2. Analisis Kuantitatif

a) Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran Likert. Penggunaan skala likert ini biasanya untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang atau kelompok tertentu terhadap fenomena sosial (Soegiyono, 93 : 2011). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan fonemona sosial adalah variabel penelitian. Skala ini bertujuan untuk mengukur jawaban yang diberikan responden dengan

9 unsur, setiap unsur pelayanannya memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot 1}}{\text{Jumlah Unsur 9}} = \dots = 0,11$$

Data yang diperoleh menggunakan metode penelitian kuantitatif selanjutnya akan diolah menggunakan aplikasi olah data Microsoft Excel dalam upaya menganalisis data.

Tabel 1.5.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEMENPAN No 14 Tahun 2017