



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN – PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga
Di Wilayah Kerja Kecamatan Antapani Bandung**

Skripsi

Oleh

Stephanie Novi Karisa

2013310030

Bandung

2018



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A
SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga
Di Wilayah Kerja Kecamatan Antapani Bandung**

Skripsi

Oleh

Stephanie Novi Karisa

2013310030

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

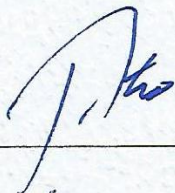


Tanda Pengesahan Skripsi

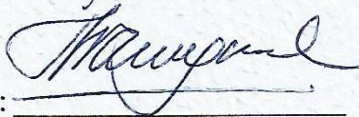
Nama : Stephanie Novi Karisa
Nomor Pokok : 2013310030
Judul : Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Wilayah Kerja Kecamatan Antapani Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 8 Agustus 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

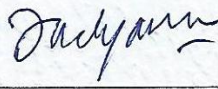
Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

: 

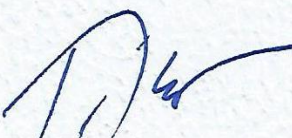
Sekretaris
Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si.

: 

Anggota
Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stephanie Novi Karisa

NPM : 2013310030

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Wilayah Kerja Kecamatan Antapani Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konseskuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2018



Stephanie Novi Karisa

ABSTRAK

Nama : Stephanie Novi Karisa

NPM : 2013310030

Judul : “Kepuasan pengguna layanan pembuatan Kartu Keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani Bandung”.

Judul Penelitian skripsi ini adalah Kepuasan Pengguna layanan Pembuatan Kartu Keluarga di Wilayah Kerja Kecamatan Antapani mulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT), tingkat Rukun Warga (RW), tingkat Kelurahan, sampai tingkat Kecamatan. Penelitian ini menggunakan *Key Drivers* dari Morgeson yaitu: Menyediakan Informasi (*Information Delivery*), Proses (*Process*), Pelayanan Yang Diberikan (*Customer Service*) untuk mengidentifikasi proses dalam pembuatan Kartu Keluarga yang menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 150 responden pengguna layanan Kecamatan Antapani Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah pengguna layanan pembuat Kartu Keluarga merasa cukup puas atas pelayanan wilayah kerja Kecamatan Antapani Bandung. Ini menunjukkan pengguna layanan pembuatan kartu keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan harapannya.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan publik, Pengguna layanan

ABSTRAC

Nama : Stephanie Novi Karisa

NPM : 201331003

Judul : “Kepuasan pengguna layanan pembuatan Kartu Keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani Bandung”.

The title of this research is User Satisfaction of Family Card Making Service In Antapani Kecamatan Work Area starting from level of Rukun Tetangga (RT), level of Rukun Warga (RW), Kelurahan level, to Kecamatan level. This research uses Key Drivers from Morgeson namely: Providing Information (Information Delivery), Process (Process), Customer Service (Customer Service) to identify the process in making the Family Card that determines overall user satisfaction.

This research uses quantitative research design by using questionnaire data collection method. Samples taken in the study as many as 150 respondents service users Kecamatan Antapani Bandung.

The results showed that more than half of the users of Family Cardmakers feel satisfied with the service of the work area of Kecamatan Antapani Bandung. This shows that the user of the family card making service in the work area of Kecamatan Antapani has the perception that the service provided is quite as expected.

Key Word: Public Service, Satisfaction Citizen, Customer Service

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatNya sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Kepuasan Pengguna

Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Wilayah Kerja Kecamatan Antapani Bandung. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua yang telah mencurahkan segenap dukungan serta perhatian moril maupun materil. Serta dosen pembimbing Bapak Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi ini dan selalu membimbing dengan baik. Dan terima kasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang. Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung
3. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP MA.Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi publik Universitas katolik Parahyangan Bandung
4. Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu
5. Segenap dosen pengajar, staff pelaksana serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan
6. Ibu Yeni selaku petugas Kecamatan Antapani Bandung, Kang Pram selaku petugas Kelurahan, Pak Dede selaku ketua Rukun Tetangga (RT) yang selalu membantu penulis dalam melengkapi data-data dan informasi untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Jesicha, Vicky, Angela, Indah, Stephanie, Puti, Sisca, Rio, Nanda, Paulus, Nuel yang selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Natasya, Afni, Dewi, Eti, Robby, Eka, Nicky, Dida dan teman-teman publik 2013 yang selalu menyemangati penulis saat bimbingan dan menyelesaikan skripsi ini

9. Abang Palman Eriko Pandapota Siahaan yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan semua pihak kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisa	12
BAB II KERANGKA TEORITIS	15
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2 Pengertian Kepuasan Pelayanan Publik	17
2.3 Teori Harapan Disconfirmasi (Expectacy Disconfirmation Theory).....	19
2.4 Model Key Drivers menurut Morgeson	20
2.5 Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	28

3.3.1 Oprasionalisasi Variabel	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.3 Skala Pengukuran	31
3.3.4 Reliabilitas dan Validitas Instrumen	33
3.3.4.1 Uji Reliabilitas Instrumen	34
3.3.4.2 Uji Validitas Instrumen.....	36
3.4 Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Jenis Pelayanan Di Kecamatan Antapani Bandung	41
4.2 Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kecamatan Antapani Bandung	41
4.3 Jumlah Petugas Yang Melayani Di Bagian Administrasi.....	42
4.4 Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	42
4.5 Laporan Kegiatan Pelayanan Kartu Keluarga Kecamatan Antapani	43
BAB V KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI WILAYAH KERJA KECAMATAN ANTAPANI KOTA BANDUNG.....	45
5.1 Ciri-Ciri Demografis	46
5.2 Waktu Yang Diperlukan Dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga.....	48
5.3 Kepuasan Pengguna Layanan Kartu Keluarga Di Kecamatan Antapani Kota Bandung	51
5.3.1 Information Delivery.....	52
5.3.2 Process	57

5.3.3 Customer Service	64
5.4 Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Dimensi.....	70
5.5 Kepuasan Model Key Driver	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
Daftar Pustaka	83
Lampiran	85

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Antapani 2017-2018.....	5
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 5.1 Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	46
Tabel 5.2 Frekuensi Kelurahan Responden	47
Tabel 5.3 Frekuensi Alasan Pengajuan Kartu Keluarga Responden.....	48
Tabel 5.4 Frekuensi Waktu Yang Diperlukan Untuk Memperoleh Surat Pengantar Dari Ketua RT	48
Tabel 5.5 Frekuensi Waktu Yang Diperlukan Untuk Memperoleh Tanda Tangan Dari Ketua RW	49
Tabel 5.6 Frekuensi Memperoleh Cetakan Kartu Keluarga Dari Kecamatan	50
Tabel 5.7 Frekuensi Lama (hari) Untuk Mengurus Kartu Keluarga Sampai Dengan Selesai	51
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Atas Penyediaan Informasi Dari Tingkat RT Sampai Tingkat Kecamatan	53
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Atas Proses Dari Tingkat RT Sampai Tingkat Kecamatan	58
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Atas Pelayanan Yang Diberikan Dari Tingkat RT Sampai Tingkat Kecamatan.....	65

Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas RT Sampai Petugas Kecamatan Menurut Dimensi Penyediaan Informasi	71
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas RT Sampai Petugas Kecamatan Menurut Dimensi Proses	71
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas RT Sampai Petugas Kecamatan Menurut Dimensi Pelayanan Yang Diberikan	72
Tabel 5.14 Tingkat Kepuasan Warga Masyarakat Pengguna Layanan Kartu Keluarga Di Wilayah Kecamatan Antapani Kota Bandung	73
Tabel 5.15 Korelasi Antara Dimensi Key Driver Dengan Kepuasan Pengguna Layanan.....	74

Daftar Gambar

Gambar 4.5.1 Laporan Kegiatan Pelayanan Kartu Keluarga Kecamatan Antapani Februari 2018	43
Gambar 4.5.2 Laporan Kegiatan Pelayanan Kartu Keluarga Kecamatan Antapani Maret 2018	43
Gambar 4.5.3 Laporan Kegiatan Pelayanan Kartu Keluarga Kecamatan Antapani April 2018	44
Gambar 5.1 Hasil Korelasi Antara Dimensi Key Driver Dengan Kepuasan Pengguna Layanan	75

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Formulir Biodata Untuk Pengajuan KK

Lampiran 3. Formulir Permohonan KK Baru WNI

Lampiran 4. Laporan IKM Kecamatan Antapani Bandung

Lampiran 5. Laporan Kegiatan Pelayanan KK Kecamatan Antapani Bandung

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menyelenggarakan pemerintahan, negara atau pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan warga masyarakatnya. Kewajiban dan tanggung jawab tersebut diwujudkan dalam berbagai pelayanan yang diatur dalam perundang-undangan mengenai pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan publik diartikan sebagai “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”¹.

Dari berbagai pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah, pelayanan administratif memiliki sifat monopoli memaksa hal ini dikarenakan tidak disediakan alternatif lain, seperti yang dikatakan oleh Forrest V. Morgeson dalam bukunya *Citizen Satisfaction* bahwa organisasi publik cenderung memiliki sifat monopoli yang memaksa². Maka tidak bisa dilimpahkan kepada instansi di

¹ UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2

² F.Morgeson, *Citizen Satisfaction:improving government performance, efficiency, and citizen trust* (New York: Palgrave Macmillan, 2014), 34

luar sektor publik. Dengan kata lain, warga negara tidak mempunyai peluang untuk memperoleh pelayanan diluar organisasi publik. Sehubungan dengan sifatnya tersebut, maka dipandang perlu untuk dilakukan evaluasi. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kinerja mengenai persepsi pengguna layanan atas layanan yang diberikan organisasi publik.

Selama ini evaluasi pelayanan publik menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kinerja organisasi publik. Hal ini berhubungan dengan persepsi masyarakat mengenai kepuasan pelayanan yang diberikan organisasi publik. Pentingnya mengukur kepuasan agar organisasi publik bertanggung jawab atas kinerjanya, seperti yang dikatakan oleh Morgeson “pentingnya mengukur kepuasan masyarakat agar para penyelenggara bertanggung jawab atas kinerjanya, yang bertujuan memberikan gambaran mengenai konsekuensi nyata dan atau manfaat dari peningkatan atau penurunan kepuasan masyarakat.”³

Berdasarkan data yang ada, dalam penyelenggaraan layanan publik masih dijumpai masalah-masalah yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Seperti yang dicatat oleh Ombudsman pada tahun 2012:

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah terus meningkat. Bahkan sampai triwulan pertama tahun ini (Januari-Maret) pemerintah daerah merupakan lembaga yang paling banyak diadakan masyarakat ke Ombudsman. Total

³ F.Morgeson, *Citizen Satisfaction:improving government performance, efficiency, and citizen trust* (New York: Palgrave Macmillan, 2014), 46

pengaduan masyarakat dari 33 provinsi ke Ombudsman sampai triwulan pertama tahun ini berjumlah 1100 laporan pengaduan. Berdasarkan mekanisme penyampaian pengaduan para pelapor yang melalui surat sebanyak 248 laporan, datang langsung 107 laporan, telepon 6 laporan, website 4 laporan, email 24 laporan, dan melalui media sebanyak 52 laporan.⁴ Kemudian pada tahun 2016 keluhan dari masyarakat semakin meningkat jumlahnya “pada tahun 2016, jumlah itu meningkat menjadi hampir 11.000 pelapor.”⁵ Dari 33 provinsi, Jawa Barat termasuk dalam kategori 4 tertinggi mengenai pengaduan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan public. Dari daerah asal pelapornya terbanyak adalah DKI Jakarta sebanyak 83 laporan, Provinsi Jawa Timur 63 laporan, Nusa Tenggara Timur 52 laporan, Sulawesi Utara 51 laporan, Jawa Barat dan Sumatera Utara masing-masing 42 laporan pengaduan, dan Jawa Tengah 25 laporan.⁶

Dengan adanya latar belakang diatas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Yang dimana penelitian ini akan fokus pada pelayanan administrasi karena akan menilai atau meminta pandangan dan atau persepsi dari masyarakat yang menggunakan layanan publik. Mengukur mengenai kepuasan masyarakat dapat memperoleh informasi yang berguna untuk meningkatkan program kebijakan pelayanan publik selanjutnya. Sehubungan dengan latar belakang yang ada, penelitian ini menggunakan teori Expectations Disconfirmation Theory oleh Morgeson yang menunjukkan bahwa penilaian kepuasan ialah persepsi pengguna jasa yang terbentuk melalui proses kognitif yang berkaitan dengan harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan. Dengan teori ini kita dapat mengukur tingkat kepuasan, karena tingkat kepuasan

⁴ RMOL “*Pelayanan Administrasi Pemerintah Daerah Banyak Dikeluhkan Masyarakat*”
<http://www.rmol.com> (17.04.18)

⁵ L.M.Putra “*Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat*”
<https://nasional.kompas.com> (17.04.18)

⁶ RMOL, *Op.cit*

penting untuk diukur agar mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan ini dikatakan oleh Morgeson *“Starting with the role of satisfaction measurement in helping government agencies realize meaningful process or service quality improvements, the remaining objectives we consider all relate to the use of satisfaction data for decision-making processes within administrative institutions focused on improving the experiences of citizens”*.

1.2 Identifikasi Masalah

Salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan publik dalam bidang layanan administrasi ialah Kantor Kecamatan. Kantor Kecamatan merupakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.⁷

Dari 30 Kecamatan yang ada di Bandung, salah satunya adalah Kecamatan Antapani Bandung. Keunggulan dari Kecamatan Antapani ialah mempunyai target pelayanan diatas 90% ini ditunjukkan pada sasaran mutu untuk memenuhi kepuasan masyarakat dengan target 90% dan media monitoringnya menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pertanyaan instrument IKM.

Kecamatan Antapani mengevaluasi penilaian IKM sebanyak 4 kali dalam setahun atau disebut percaturwulan. IKM Kecamatan Antapani setiap caturwulannya mengalami kenaikan, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

⁷ Peraturan Wali Kota Bandung tahun 2016 tentang kedudukan susunan organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandung BAB III pasal 4 ayat 2

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Antapani 2017-2018

Caturwulan/Tahun	Nilai IKM	Kategori
Caturwulan II tahun 2017	83,37	B (baik)
Caturwulan II tahun 2017	81,83	B (baik)
Caturwulan IV tahun 2017	82,60	B (baik)
Caturwulan I tahun 2018	83,65	A (sangat baik)
Caturwulan II tahun 2018	83,65	A (sangat baik)

14 instrument IKM dapat dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu Informasi; Proses; dan Pelayanan yang didapatkan. 3 kategori ini sesuai dengan alur yang dialami oleh pengguna jasa organisasi publik khususnya di Kecamatan Antapani. 3 alur ini dirangkum oleh penulis saat penulis melakukan observasi dan penelitian di Kecamatan Antapani Bandung. Alur yang pertama ialah informasi, sebelum masyarakat menjalani prosedur, masyarakat harus mengetahui informasi awal untuk bisa mengikuti prosedur atau proses yang telah ditentukan. Setelah masyarakat mendapatkan informasi akan masuk alur kedua yaitu proses, dalam proses masyarakat wajib mengikuti prosedur atau tata cara atau aturan yang sudah ada, alur yang terakhir ialah masyarakat mendapatkan pelayanan dari petugas organisasi publik.

Instrument IKM	Kategori/alur yang dialami pengguna jasa
Prosedur pelayanan	Informasi
Persyaratan pelayanan	
Kejelasan petugas pelayanan	
Kepastian biaya pelayanan	
Kepastian jadwal pelayanan	
Kedisiplinan petugas pelayanan	Proses
Tanggung jawab petugas pelayanan	
Kemampuan petugas pelayanan	
Kewajaran biaya pelayanan	
Keadilan mendapatkan pelayanan	Pelayanan yang diterima
Kesopanan dan keramahan petugas-petugas	

Tabel 1.1

Kenyamanan lingkungan	
Kenyamanan pelayanan	

Persamaan IKM Dengan Alur Yang Dialami Pengguna Jasa

Setelah melakukan observasi dan penelitian, penulis mendapatkan beberapa keluhan pengguna jasa layanan saat pengajuan pembuatan Kartu Keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani Bandung. Keluhan ini banyak dirasakan pada proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga termasuk dalam kategori dua tertinggi setelah pelayanan pembuatan E-KTP. Hal ini pun dikatakan oleh petugas Kecamatan Antapani Bandung “*pelayanan yang paling banyak digunakan di Kecamatan Antapani ialah E-KTP dan kartu keluarga, pelayanan ini berada pada dua tingkatan teratas di Kecamatan Antapani*”⁸.

Proses pembuatan kartu keluarga terdiri dari empat bagian, yang dimulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT), tingkat Rukun Warga (RW), tingkat Kelurahan, sampai tingkat Kecamatan. Pada tingkat Rukun Tetangga (RT) masyarakat diinformasikan mengenai syarat-syarat pengajuan Kartu Keluarga dan surat keterangan dari Ketua RT. Di tingkat Rukun Warga (RW) surat yang sudah didapatkan di tingkat RT harus di tanda tangani oleh ketua RW. Untuk tingkat selanjutnya di Kelurahan, masyarakat mengisi formulir data diri dan menerima nomor registrasi untuk diserahkan di tingkat Kecamatan.

⁸ Hasil wawancara pada 22 Januari 2018

Tetapi dalam proses pembuatan Kartu Keluarga ada beberapa keluhan pengalaman yang dialami pengguna jasa pembuatan Kartu Keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani:

1. Tingkat Rukun Tetangga (RT)

“kalau masalah waktu bapak kurang puas dengan pelayanan yang diberikan ketua RT karna tidak ada jadwal yang tetap, jika mau ketemu ketua RT harus janji sehari sebelumnya”⁹

Ungkap pengguna jasa lainnya

“bapak kurang puas sama informasi yang disampaikan oleh ketua RT karena ketua RTnya suka lupa ngasih tau syarat yang lengkap”¹⁰

2. Tingkat Rukun Warga (RW)

“iya neng ibu kurang puas sama pelayanan dari ketua RW, ya masa mau minta tanda tangan aja harus nunggu sehari dulu ditinggal”¹¹

Ungkap pengguna jasa lainnya

“padahal hanya minta tanda tangan saja tetapi harus nunggu lama, tanda tangan mah hanya berapa menit eh yang lama nunggu ketemu pak RWnya makanya kurang puas”¹²

3. Tingkat Kelurahan

⁹ Hasil wawancara pada 02 Juli 2018

¹⁰ Hasil wawancara pada tanggal 04 Juli 2018

¹¹ Hasil wawancara pada tanggal 04 Juli 2018

¹² Hasil wawancara pada tanggal 03 Juli 2018

“kalau buat saya untuk mengisi data diri yang banyak dengan kode-kode lumayan susah, kita harus membolak-balik kertasnya untuk melihat keterangan dibelakangnya makanya saya kurang puas dengan proses mengisi formulir data diri karena lumayan susah”¹³

Ungkap pengguna jasa lainnya

“dari beberapa tahap yang ada, tahap inilah yang lumayan ribet dan tahap yang bikin tidak puas kebanyakan masyarakat karena susahya mengisi formulir data diri dengan kode yang sudah atur”¹⁴

4. Tingkat Kecamatan

“kurang puas sama pelayanan di Kecamatan menjajikan KK beres dalam waktu 14 hari kerja tetapi pada saat saya ke Kecamatan untuk mengambil hasil KK belum jadi”¹⁵

Ungkap pengguna jasa lainnya

“ ini bapak udah datang yang kedua kalinya untuk ngambil KK tapi belum jadi, kalau dihitung-hitung ini udah lebih dari 2minggu neng, padahal bapak butuh banget KKnya, makanya bapak kurang puas dengan pelayanan disini”¹⁶

Ungkap pengguna jasa lainnya

¹³ Hasil wawancara pada tanggal 04 Juli 2018

¹⁴ Hasil wawancara pada tanggal 05 Juli 2018

¹⁵ Hasil wawancara pada tanggal 03 Juli 2018

¹⁶ Hasil wawancara pada tanggal 03 Mei 2018

“ saya sudah menulis nama dan agama yang benar di lembar data diri tetapi hasil cetakannya tidak sesuai dengan yang ada di data diri, karena itu saya tidak puas dengan pelayanan disini. Jadi saya harus membuat kembali”¹⁷

Dari keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan di wilayah kerja Kecamatan Antapani maka ditemukan beberapa masalah seperti:

1. Tidak adanya ketersediaan informasi mengenai jam layanan di tingkat RT dan tingkat RW
2. Kurang lengkapnya ketersediaan informasi mengenai syarat pengajuan Kartu Keluarga yang diberikan oleh ketua RT
3. Dalam proses pengisian formulir data diri di Kelurahan yang kurang mudah
4. Dalam proses penyelesaian kartu keluarga di tingkat Kecamatan yang kurang tepat waktu
5. Pelayanan yang diberikan oleh ketua RT dan ketua RW kurang memuaskan

Dengan adanya keluhan-keluhan atau masalah-masalah pada proses pengajuan kartu keluarga penulis tertarik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa layanan kartu keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani mulai tingkat RT, tingkat RW, tingkat Kelurahan sampai tingkat Kecamatan. Dilihat dari latar belakang

¹⁷ Hasil wawancara pada tanggal 06 Mei 2018

dan permasalahan yang ada menurut penulis model Key Drivers dari Morgeson cocok untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa layanan kartu keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani. Pendapat ini dikatakan juga oleh Morgeson “*in terms of those elements of the experience that are most likely to be significant drive or influence citizen satisfaction (i.e., cause satisfaction to increase or decline) and serve as relevant and important outcomes of satisfaction.*”¹⁸ Model key driver dari Morgeson yaitu: *Information Delivery, Process, Customer Service*. Selain itu model *Key Driver* dari Morgeson berhubungan dengan 14 indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat serta fenomena-fenomena yang ada di lapangan.

Dengan adanya latar belakang dan masalah yang ada maka rumusan masalahnya, adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pembuat KK atas layanan kartu keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani:
 - 1.1 Berdasarkan dimensi Menyediakan Informasi (*Information Delivery*), Proses (*Process*), Pelayanan Yang Diberikan Petugas (*Customer Service*)
 - 1.2 Berdasarkan wilayah kerja Kecamatan Antapani dari tingkat RT, tingkat RW, tingkat Kelurahan sampai tingkat Kecamatan

¹⁸ F.Morgeson, *Citizen Satisfaction:improving government performance, efficiency, and citizen trust* (New York: Palgrave Macmillan, 2014), 59

2. Seberapa besar kontribusi dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna layanan

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengdeskripsikan dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan kartu keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani dari tingkat RT, tingkat RW, tingkat Kelurahan sampai tingkat Kecamatan
2. Mengdeskripsikan dan mengidentifikasi dimensi Penyedia Informasi (*Information Delivery*), Proses (*Process*), Pelayanan Yang Diberikan Petugas (*Customer Service*) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan kartu keluarga di wilayah kerja Kecamatan Antapani dari tingkat RT, tingkat RW, tingkat Kelurahan sampai tingkat Kecamatan.
3. Mengdeskripsikan dan mengidentifikasi seberapa besar kontribusi dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna layanan Kartu Keluarga

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya Kantor Kecamatan Antapani. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan suatu pelayanan public di Kantor Kecamatan Antapani.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Kajian Pustaka dan sistematika penelitian.

BAB II KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK, menjelaskan pelayanan public, kepuasan public,

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran instrumen penelitian dan analisis data.

Bab IV PROFIL PENELITIAN, menjelaskan Sejarah singkat Kantor Kecamatan Antapani Visi dan Misi, Unit pelayanan, Struktur organisasi, Tugas pokok dan fungsi.

Bab V ANALISA DAN INTERPRESTASI DATA, menjelaskan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Kecamatan Antapani

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan