



**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*

**Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas**  
**Kesehatan Kota Bandung**

Skripsi

Oleh  
Elly  
2015310004

**Bandung**  
**2019**



**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*

**Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas**  
**Kesehatan Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Elly

2015310004

Pembimbing

Hubertus Hasan., Drs.,M.Si

**Bandung**

**2019**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Elly  
Nomor Pokok : 2015310004  
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada, Kamis, 19 Desember 2019  
Dan dinyatakan **LULUS**

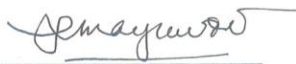
**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

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

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**  
Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik





Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

## Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Elly  
NPM : 2015310004  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan  
di Dinas Kesehatan 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 dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 11 September 2019

Elly

## ABSTRAK

Nama : Elly  
NPM : 2015310004  
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisa mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Pada penelitian ini penulis menggunakan model penelitian Key Drivers yang dikembangkan oleh *MORI Social Research Institute for the Office for Public Services Reforms (OPSR) at the Cabinet Office* adalah *delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, access*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner yang dilakukan kepada 150 responden pengguna pelayanan perizinan dan melakukan wawancara dengan 10 pengguna pelayanan. Data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung secara keseluruhan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini dibuktikan dengan terdapat dalam dimensi *timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, Access* yang masuk dalam kategori tinggi sedangkan pada dimensi *delivery* masih rendah, dikarenakan hasil dokumen perizinan yang diterima oleh pengguna pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ditentukan.

Kata Kunci: pelayanan publik, kepuasan, *key drivers*

## **ABSTRACT**

*Name* : Elly  
*Student ID Number* : 2015310004  
*Title* : *The Level Of Satisfaction Of Users Of Licensing Services  
InThe Bandung City Health Office*

---

*The purpose of this study was to conduct an analysis of the Level of User Satisfaction of Licensing Services in the Bandung City Health Office. In this study the authors used the Key Drivers research model developed by MORI Social Research Institute for the Office for Public Services Reforms (OPSR) at the Cabinet Office, which are delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, access.*

*This research uses descriptive quantitative research methods. In this study the authors used data collection techniques through questionnaires which were distributed to 150 respondents who used licensing services and conducted interviews with 10 service users. Data were analyzed descriptively to obtain an in-depth picture of the level of service user satisfaction.*

*The results of this study indicate that the Level of User Satisfaction of Licensing Services in Bandung City Health Office as a whole is in the high category. This is evidenced by the dimensions of timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, Access that are included in the high category while the delivery dimension is still low, because the results of licensing documents received by service users do not comply with specified standards.*

*Keywords: public policy, satisfaction, key drivers*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian seminar dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu menyempurnakan seminar ini dan mengembangkan kemampuan serta pengetahuan penulis dikemudian hari.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua yang slalu memberikan dukungan serta perhatian moril maupun materil. Semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmat, kesehatan dan karunia di dunia dan di akhirat atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Tak lupa penulis sampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih untuk dosen pembimbing Bapak Hubertus Hasan Ismail, Drs.,M.si yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penulisan seminar ini.

Dalam kesempatan ini pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah turun tangan dalam membantu pembuatan skripsi ini hingga selesai dan tidak ada hentinya mengucap syukur untuk berkatnya yang tidak pernah berhenti.
2. Kepada mama dan papa yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta selalu mengingatkan untuk berdoa dan bersabar dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
3. Terima kasih kepada jajaran dosen Tutik rachmawati, Gina Ningsih, Maria Rosarie, Ulber Silalahi, Pius Sugeng serta jajaran dosen lainnya yang selalu membantu penulis dari awal kuliah hingga sekarang.

4. Teruntuk Neli, Kevin, Angel, Akiun yang selalu mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi dan memberikan dukungan, terima kasih untuk setiap dukungannya.
5. Untuk oneng, endut dan kucing-kucing lainnya terima kasih juga untuk kalian yang selalu bertingkah aneh untuk menghibur penulis dikala stress dan mulai bosan.
6. Kepada rekan seperjuangan dan yang saling menguatkan dalam menulis yaitu Novianti, Tanti, Ruth Agata, Vyra Novanda terima kasih buat semua dukungan, bantuan, doa banyak lainnya yang gak bisa disebutin satu-satu.
7. Cory dan Febi teman kost yang slalu setia mendengarkan curhatan dan menemani penulis menyelesaikan skripsi
8. Buat Cintya dan Silvi terima kasih juga untuk kalian yang selalu memberikan semangat, mau mendengarkan curhatan dan nemenin penulis membuat skripsi.
9. Teman-teman kkl yang selalu memberikan semangat terima kasih untuk semuanya yang gak bisa disebutkan satu bersatu.
10. Teman-teman angkatan 2015 yang menjadi teman-teman seperjuangan dan slalu memberikan semangat untuk satu sama lain.

Dan kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah memberikan semangat kepada penulis dan bersabar mendengarkan curhatan penulis mengenai penelitian ini dan tugas kuliah serta lainnya, penulis ucapkan terimakasih banyak.

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

Bandung, 22 November 2018

Penulis

Elly



## Daftar Isi

<b>Pernyataan</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Identifikasi Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3. Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.6. Sistematikan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB 2 KERANGKA TEORI</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1 Pelayanan Publik</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2 Pengertian Kepuasan</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3 Teori Kepuasan</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4 Dimensi Kepuasan</b> .....	<b>20</b>

2.5	<b>Kerangka Berfikir</b> .....	26
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....		<b>29</b>
3.1	<b>Metode Penelitian</b> .....	29
3.2	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	30
3.3	<b>Operasional Variabel</b> .....	30
3.4	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	35
3.5	<b>Skala pengukuran</b> .....	36
3.5.1	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	37
3.5.2	<b>Uji Validitas</b> .....	39
3.6	<b>Analisis Data</b> .....	42
<b>BAB 4 OBYEK PENELITIAN</b> .....		<b>44</b>
4.1	<b>Sejarah Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	44
4.2	<b>Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	45
4.3	<b>Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	46
4.4	<b>Stuktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	47
4.5	<b>Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	48
4.5.1	<b>Jenis Pelayanan Perizinan</b> .....	48
4.5.2	<b>Tata Cara Pelayanan Perizinan</b> .....	<b>50</b>
<b>BAB 5 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS KESEHATAN KOTA BANDUNG</b> .....		<b>53</b>
5.1.	<b>Ciri-Ciri Demografi</b> .....	53

<b>5.2. Karakteristik Pelayanan</b> .....	54
<b>5.3. Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan Di Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	56
<b>5.3.1. <i>Delivery</i> (Pemberian Pelayanan)</b> .....	57
<b>5.3.2. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)</b> .....	61
<b>5.3.3. <i>Information</i> (informasi)</b> .....	63
<b>5.3.4. <i>Professionalism</i> (Profesional)</b> .....	67
<b>5.3.5. <i>Staff Attitude</i> (Sikap Petugas)</b> .....	70
<b>5.3.6. <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)</b> .....	73
<b>5.3.7. <i>Access</i> (Akses)</b> .....	75
<b>5.4. Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung Setiap Dimensi.</b> .....	78
<b>5.4.1. <i>Delivery</i> (Pemberian Pelayanan)</b> .....	79
<b>5.4.2. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)</b> .....	79
<b>5.4.3. <i>Information</i> (informasi)</b> .....	80
<b>5.4.4. <i>Professionalism</i> (Profesional)</b> .....	80
<b>5.4.5. <i>Staff Attitude</i> (Sikap Petugas)</b> .....	80
<b>5.4.6. <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)</b> .....	81
<b>5.4.7. <i>Access</i> (Akses)</b> .....	81
<b>5.5. Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung</b> .....	83

<b>5.6. Kontribusi Dimensi Terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.....</b>	<b>92</b>
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>95</b>
<b>6.2 Saran.....</b>	<b>96</b>
<b>DAFTAR PUSAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>100</b>
<b>Lampiran 2 .....</b>	<b>102</b>

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Penelitian Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	47
Gambar 5.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	85

## Daftar Tabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skor Kategori.....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 5.1 Ciri-Ciri Demografis Pengguna Pelayanan Perizinan.....	53
Tabel 5.2 Karakteristik Pengguna Pelayanan Perizinan.....	55
Tabel 5.3 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>delivery</i> diberikan pelayanan.....	58
Tabel 5.4 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>timeliness</i> diberikan pelayanan.....	62
Tabel 5.5 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>information</i> diberikan pelayanan.....	64
Tabel 5.6 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>professionalism</i> diberikan pelayanan.....	68
Tabel 5.7 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>staff attitude</i> diberikan pelayanan.....	70
Tabel 5.8 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>physical environment</i> diberikan pelayanan.....	73
Tabel 5.9 Distribusi frekuensi persepsi pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung terhadap <i>access</i> diberikan pelayanan.....	76
Tabel 5.10 Indek dimensi <i>delivey</i> .....	79

Tabel 5.11	Indek dimensi <i>timeliness</i> .....	80
Tabel 5.12	Indek dimensi <i>information</i> .....	80
Tabel 5.13	Indek dimensi <i>professionalis</i> .....	81
Tabel 5.14	Indek dimensi <i>staff attitude</i> .....	81
Tabel 5.15	Indek dimensi <i>physical environment</i> .....	81
Tabel 5.16	Indek dimensi <i>access</i> .....	82
Tabel 5.17	Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	82
Tabel 5.18	Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	85
Tabel 5.19	Kontribusi Dimensi Terhadap Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan Di Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	87

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu kinerja dari pemerintah merupakan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini diatur dalam UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi hak dan kebutuhan dasar dari warga negara dan masyarakat dari pelayanan publik, sehingga warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang terbaik dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat tentunya harus mengikuti prinsip- prinsip yang sudah ditentukan, dapat dilihat melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu 1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. 2. Kejelasan dan Kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu



elayanan. 3. Keamanan, dalam artian adanya proses dan produksi hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. 4. Keterbukaan, dalam artian bahwa tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. 5. Efisiensi, dalam artian bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan. 6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. 7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. 8. Ketepatan Waktu, dalam artian bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu telah ditentukan<sup>1</sup>. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan harus dapat diberikan secara cepat dan akurat seperti prinsip di atas.

---

<sup>1</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan prinsip yang diuraikan di atas, pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik sebaik mungkin kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan dengan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan yang dijalankan sesuai dengan prinsip yang sudah ditetapkan, tentunya akan membuat pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Dalam hal ini untuk dapat melihat kepuasan pengguna pelayanan dapat dilakukan survei kepuasan pengguna pelayanan, dengan survei kepuasan pengguna pelayanan bukan hanya untuk melihat cara pemerintah menjalankan pelayanan sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik tetapi terdapat beberapa manfaat dari survei kepuasan pengguna pelayanan yaitu *Citizen Government Feedback Loop, Transparency and Accountability, Citizen Trust, Quality Improvements, Benchmarking, Budgetary Allocations, Motivate Public Employees*<sup>2</sup>. Dirasa sangat penting untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan publik untuk mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah sendiri dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dari hasil pengukuran kepuasan pengguna pelayanan dapat digunakan menjadi tolak ukur untuk pemerintah dalam mengambil keputusan kedepannya.

Dalam melakukan survei kepuasan pengguna pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai model penelitian, salah satu model penelitian kepuasan adalah *Expectation and Disconfirmation Model* atau EDM yang merupakan proses pembuatan keputusan atau *judgment* yang dibuat

---

<sup>2</sup> F.V.Morgeson III, *Citizen Satisfaction improving Government Performance, Efficiency and Citizen Trust* (United States:PALGRAVE MACMILLAN,2014), hal 47.

berdasarkan harapan (*prior expectation*) sebelum mendapatkan pelayanan dengan pengalaman sesudah mendapatkan pelayanan dengan melalui proses kognitif<sup>3</sup>. Model penelitian tersebut dapat digunakan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atas suatu tindakan, peristiwa atau pelayanan yang ditentukan secara signifikan oleh harapan dan pengalaman<sup>4</sup>, dan terdapat pendapat menurut Feye kepuasan merupakan reaksi pengguna layanan terhadap pengalaman dengan harapan sehingga menghasilkan tanggapan<sup>5</sup>. Dalam peraturan pemerintah sendiri mengatur bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik<sup>6</sup>. Salah satu metode pengukuran kepuasan masyarakat adalah dengan menggunakan metode pengukuran Key Drivers yang kemukakan oleh *MORI Social Research Institute for the Office for*

---

<sup>3</sup> Forrest V. Morgeson III “*Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model*”. *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access* published 2012. Hal 1.

<sup>4</sup> H.J.Sixam, P.M Spreeuwenber, and Van Der Pasch, M.A,”*Patient Satisfaction with the General Practitioner: a two-level analysis*”, *Medical Care*,VI.36, (1998):212-29 yang dikutip dari G.S.Avontri, A.Beke, and G.Abekah-Nkrumah, “*Predictors of Satisfaction with Child Birth Services in Public Hospital in Ghana*”, *International Journal of Health Care Quality Assurance*,2011. Hal 225.

<sup>5</sup> Feye Schmidt,Ph.D., with Theresa Strickland, *Client Satisfaction Surveying: Common Measuring Tool*. Citizen Centerd Service Network Canadian Centre for Management Development, 1998. Hal 11

<sup>6</sup> Undang-undang nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

*Public Services Reforms (OPSR) at the Cabinet Office* yaitu *delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, access* yang merupakan faktor pendorong tingkat kepuasan pengguna pelayanan.

Salah satu lembaga yang pengawas pelayanan publik adalah ombudsman. Pada hasil survei yang dilakukan Ombudsman pada tahun 2018 menyatakan bahwa tingkat kepatuhan di pemerintah kota dalam menjalankan pelayanan publik menunjukkan bahwa masih terdapat 44,90% pemerintah kota yang masuk dalam zona kuning, zona kuning sendiri merupakan tingkat kepatuhan sedang d 18,37% yang masuk dalam zona merah dengan tingkat kepatuhan buruk, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di pemerintah kota belum dapat berjalan dengan baik<sup>7</sup>, bahkan ketua Ombudsman RI yaitu Amzulian Rifai masih menyatakan bahwa kepatuhan pemerintah dan Pemda terhadap standar pelayanan publik sendiri masih rendah<sup>8</sup>. Penelitian pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan juga telah dilakukan, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Dr.Nuria Siswi Enggarani, S.h.M.Hum yang melakukan penelitian kepuasan di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu<sup>9</sup>. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan

---

<sup>7</sup> [https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/196/LP\\_file\\_20180227\\_133942.pdf](https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/196/LP_file_20180227_133942.pdf) diakses pada 30 juni 2019 pada pukul 22:14 WIB.

<sup>8</sup> <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr> diakses pada 30 juni 2019 pada pukul 22: 18 WIB.

<sup>9</sup> Dr.Nuria Siswi Enggarani S.h.M.Hum, *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMP2T) kabupaten Boyolali*, Jurnal Law and Justice Vol.1 no. 1(2016)

pengguna pelayanan masih rendah atau negatif, hal ini dikarenakan pelayanan yang lama dengan birokrasi yang berbelit-belit dan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Berdasarkan temuan dirasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, hal ini dikarenakan masih banyaknya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih masuk dalam kategori rendah.

Pada penelitian ini penulis memilih salah satu pelayanan publik yaitu pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Bandung, terdapat beberapa indikasi permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Indikasi permasalahan yang ditemukan adalah beberapa fasilitas pelayanan yang masih kurang seperti tempat duduk untuk menunggu antrian, petugas yang tidak ramah, hasil dokumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan, terlebih petugas pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung belum melakukan survei kepuasan pengguna pelayanan.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung menjadi hal yang menarik untuk dikaji, karena memiliki tujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kota Bandung dalam pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan. Berdasarkan penjabaran diatas penulis akan melakukan penelitian dengan judul Tingkat

Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, salah satu pelayanan yang disediakan adalah Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan. Dapat diketahui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan harus dapat diberikan secara baik dan benar sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan faktor penting untuk melihat kinerja dari pemerintah.

Berdasarkan temuan penulis dari hasil wawancara awal dan melihat pada website Lapor sebagai media untuk masyarakat memberikan kritik dan saran, penulis menemukan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu

*“saya sudah dua kali mengunjungi Dinkes untuk konfirmasi registrasi data yang sebelumnya sudah selesai atau belum, tetapi saat saya datang ternyata registrasi belum di proses sehingga masih harus menunggu sedangkan Surat Tenaga Kesehatan sangat dibutuhkan agar dapat mulai bekerja”<sup>10</sup>*

*“iya mba, saya sudah mengajukan pembuatan SIK dari bulan januari ini tetapi saat saya datang lagi bulan sekarang (Maret) masih belum jadi,*

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan pengguna layanan pada jumat, 5 april 2019 pada pukul 10: 15 WIB.

*kalau saya tanya alasannya bilangnya masih diproses dan diminta bersabar”<sup>11</sup>*

*“selamat pagi. Izin menyampaikan keluhan. Kami para tenaga kerja kesehatan yang telah membuat SIK di Dinkes Kota Bandung. Mendapat perlakuan kurang baik dari IBu Ida yang bertugas di sana. Kami telah membuat SIK sejak Mei 2018 namun hingga sekarang bulan Agustus 2018 ini belum selesai. Sudah 3 kali bulak balik tapi ga digubris. Malah Ibu Ida ketus bicaranya. Ini sudah sering kejadian seperti ini. Mohon ditindak lanjuti. Kalo memang tidak ramah untuk dipelayanan masyarakat mohon dimutasi saja diganti dengan yang lebih baik. Terima kasih”<sup>12</sup>*

*“saya hari jumat 10 November 2017 ke Dinas Kesehatan Kota Bandung, saya ke bagian perijinan untuk memperpanjang surat ijin profesi, bertemu dengan Bu Ida, pelayanan tidak ramah, informasi yang didapatkan tidak sesuai dengan alur, mohon ditindak lanjut, karna Dinas Kesehatan juga merupakan jasa pelayanan masyarakat. Terima kasih”<sup>13</sup>*

Setelah penulis melakukan observasi awal dengan mendatangi kantor Dinas Kesehatan Kota Bandung dan wawancara dengan pengguna layanan serta melakukan observasi dari website Lapor, ditemukan beberapa indikasi yang ditemukan yaitu:

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan pengguna layanan pada jumat, 5 april 2019 pada pukul 10: 45 WIB.

<sup>12</sup> Anonim “*Pelayanan Kurang Ramah Dalam Membuat SIK di Dinas Kesehatan*” ( diakses melalui <https://www.lapor.go.id/pengaduan/2008334/pelayanan-kurang-ramah-dalam-membuat-sik-di-dinas-kesehatan.html> pada hari sabtu, 3 November 2018 pada pukul 9:20 WIB)

<sup>13</sup> Anonim “*Pelayanan Kurang Ramah Dinas Kesehatan*” ( diakses melalui <https://www.lapor.go.id/pengaduan/1893684/pelayanan-kurang-ramah-dinas-kesehatan.html> pada hari sabtu, 3 November 2018 pukul 09:17 WIB)

1. Adanya indikasi yang berkaitan dengan *delivery* yang dilihat melalui keluhan salah satu pengguna pelayanan yang merasa bahwa untuk mendapatkan hasil pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan standar yang berlaku.
2. Dilihat dari hasil wawancara terdapat indikasi yang berkaitan dengan *information*, hal ini dilihat dari keluhan pengguna yang tidak mendapatkan informasi mengenai progress dari pelayanan yang sudah diajukan.
3. Adanya indikasi yang berkaitan dengan dimensi *staff attitude*, hal ini dikarenakan keluhan pengguna layanan yang mendapatkan perlakuan tidak ramah dari petugas.
4. Dilihat dari hasil keluhan pengguna pelayanan terdapat indikasi ketidakprofesionalan, yaitu dimensi *professionalism* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Dengan pernyataan tersebut penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Bandung, masih terdapat beberapa pengguna layanan yang mengeluh dengan pelayanan yang diterima. Keluhan yang diberikan tentunya merupakan salah satu bentuk rasa kecewa atau tidakpuasnya dengan pelayanan yang diterima, maka dari itu penulis merasa penting untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Pada pengukuran kepuasan dapat menggunakan *Expectation Disconfirmation Model* yang dikemukakan oleh Forres V. Morgeson,



EDM merupakan penilaian atau *judgment* yang berkaitan dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan dengan pengalaman setelah mendapatkan pelayanan melalui proses kognitif. Model yang digunakan dalam mengukur kepuasan adalah dengan menggunakan *key drivers* yang dikembangkan *MORI Social Research Institute for the Office for Public Services Reforms (OPSR) at the Cabinet Office* yaitu *delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, access*.

Berdasarkan indikasi di atas, pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki beberapa indikasi yang sesuai 7 dimensi pengukuran kepuasan yang dikembangkan oleh *MORI Social Research Institute for the Office for Public Services Reforms (OPSR) at the Cabinet Office*, maka dari itu akan dilakukan pengukuran kepuasan pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan yang diterima.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan teori *expectation disconfirmation* model dan identifikasi masalah di atas, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung?
2. Seberapa besar persentasi dimensi *delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, access* memiliki

kontribusi pada kepuasan pengguna pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian kepuasan pengguna pelayanan perizinan di dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki tujuan penelitian ialah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pelayanan perizinan dan seberapa besar kontribusi dimensi *delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, physical environment, access* dalam menentukan tingkat kepuasan pada pelayanan perizinan dinas Kesehatan Kota Bandung.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan masukan kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung pada pelayanan Periznan untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan.

#### **1.6. Sistematikan Penetian**

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

##### **Bab 1: Pendahuluan**

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah mengenai kepuasan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan, identifikasi masalah untuk mencari tahu permasalahan yang dihadapi pengguna layanan

sehingga merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## **Bab 2: Kajian Pustaka**

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari masalah yang akan diteliti.

## **Bab 3: Metode Penelitian**

Dalam hal ini menjelaskan tentang mencapai penelitian, populasi dan sampel, pengukuran dan instrument penelitian, metode pengumpulan data dan metode dan analisis data.

## **Bab 4: Obyek Penelitian**

Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi subyek penelitian yaitu visi dan misi, sejarah singkat, dan struktur organisasi yang berlaku di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

## **Bab 5: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis menjelaskan analisis data dan pembahasan atas hasil pengelolaan data yang telah diperoleh dari penelitian di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

## **Bab 6: Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian dan saran-saran/masukan yang berguna dimasa yang akan datang untuk Dinas Kesehatan Kota Bandung.

