



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 Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Mila Nursidah

2012310082

Bandung

2017



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 Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat**

Skripsi

Oleh

Mila Nursidah

2012310082

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs. M. Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Mila Nursidah
Nomor Pokok : 2012310082
Judul : Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Bandung Barat.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 16 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Deny M Tri Aryadi, Drs., M.Si

Sekretaris

Hubertus Hasan Ismail, 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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mila Nursidah

NPM : 2012310082

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

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, Januari 2017



Mila Nursidah

Abstrak

Nama : Mila Nursidah

NPM : 2012310082

Judul : “Kepuasan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”.

Judul Penelitian skripsi ini adalah Kepuasan Pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung Barat menggunakan Key Drivers untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang paling menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan teori dari Institut Penelitian Sosial MORI terdiri dari tujuh Key Drivers yaitu Pemberian Pelayanan, Ketepatan Waktu, Informasi, Profesional, Sikap Petugas, Lingkungan Fisik, Akses.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 150 responden pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah pengguna layanan merasa cukup puas atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Artinya bahwa lebih dari setengah pengguna layanan memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan harapannya. Sementara kontribusi dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Bandung Barat relative kecil, apabila diurutkan dari urutan yang besar ke kecil adalah pemberian pelayanan, informasi, sikap petugas, lingkungan fisik, profesional, akses dan yang terakhir ketepatan waktu.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan public, Pengguna layanan

Abstract

Name : Mila Nursidah

NPM : 2012310082

Title : "Satisfaction of Users of Services by West Bandung's Department of Population and Civil Registration"

This research was titled Satisfaction of Users of Services by West Bandung's Department of Population and Civil Registration. The research aimed to know the level satisfaction of users of services by the Department of Population and Civil Registration in West Bandung using Key Drivers to identify the most significant aspects of service which determine users' satisfaction bodily. The research used the theory of MORI Institute for Social Research including seven Key Drivers: Services Provision, Timeliness, Information, Professional, Officers' Attitude, Physical Environment and Access.

The research used quantitative-descriptive design using questionnaires and interviews as data collection method instruments. Samples taken for the research were 150 respondents who had used services of the Department of Population and Civil Registration of West Bandung.

The result of this study show that more than half of User of services were quite satisfied with the services by West Bandung's Department of Population and Civil Registration. That means more than half of the User of services felt the service provided is quite in accordance with expectations. While the contribution of each dimension of the service satisfaction West Bandung's Department of Population and Civil Registratio, West Bandung regency is relatively small, if sorted from sequence large to small is the Delivery, information, Staff Attitude, physical environment, professional, the last access and timeliness.

Keywords: Public Service, Satisfaction public, User of service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. 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. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepad :

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 Andoko selaku Administrasi Jurusan yang bersedia membantu segala kebutuhan dalam penyusunan skripsi ini, serta seluruh staff tata usaha Fisip UNPAR yang telah membantu penulis selama kuliah di FISIP UNPAR.

5. Ibu R.Etty Kurniati,S.Sos sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang telah membantu dan memberikan ijin melakukan penelitian ini.
6. Ibu Reni Rosliana sebagai pelaksana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang telah membantu saya.
7. Bapak Syahroni Afrianto sebagai pelaksana sub bagian penyusunan program yang telah membantu saya dalam memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
8. Terimakasih kepada seluruh pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat yang telah bersedia menjadi subyek penelitian penulis
9. Teman-teman penulis, Adit, Vijay, Ismail, Tanty, Novy, Disya, Devi, Erina, Putri, Cecilia, Lolita, Stephany, karina, Cynthia dan teman-teman lain yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu telah mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya
10. Teman-teman Kuliah kerja Lapangan Agung, Christy, Silvia.
11. Teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan 2011, 2012 dan 2013 yang sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Januari 2017

Mila Nursidah

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK	12
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.2 Pengertian Kepuasan Publik.....	13
2.3 Teori Harapan Diskonfirmasi (Expectancy disconfirmation theory)	15
2.4 <i>Key Drivers</i> Kepuasan Pelayanan	16
2.5 Kinerja Key Drivers	22
2.6 Model Peneleitian.....	24
BAB III	26
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 instrument.....	32
3.3.4.1 Uji Reliabilitas Instrumen.....	33
3.3.4.2 Uji Validitas Instrumen.....	35
3.4 Analisis Data	37
BAB IV	39
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
4.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat	39
4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat	40
4.2.1 Visi	40
4.2.2 Misi.....	40
4.3 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bandung Barat	40
4.4 Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan catatan sipil, Kabupaten Bandung Barat.....	42
4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan catatan sipil, Kabupaten Bandung Barat.....	44
4.5.1 Dinas Kependudukan dan catatan sipil.....	44
4.5.2 Tugas dan fungsi Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	45
BAB V.....	54
KEPUASAN PENGGUNA LAYANANDINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT	54
5.1 Ciri-ciri Demografis	54
5.2. Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas kependudukan dan catatan sipil, Kabupaten Bandung Barat.....	59
5.2.1 Pemberian pelayanan (<i>Delivery</i>).....	59
5.2.2 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	61
5.2.3 Informasi (<i>Information</i>)	64
5.2.4 Profesional (<i>Professionalism</i>).....	66

5.2.5 Sikap petugas (<i>Staff Attitude</i>)	69
5.2.6 Lingkungan fisik (Physical environment).....	71
5.2.7 Akses (Access).....	73
5.3 Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Bandung Barat.	76
5.4 Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Key Drivers	86
BAB VI	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
3.1.	Variabel operasional	28
3.2.	Hasil uji Reliabilitas	34
3.3	Hasil uji Validitas	36
5.1	Ciri-Ciri Demografis	55
5.2	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Atas Pemberian Pelayanan	60
5.3	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Atas Ketepatan Waktu	62
5.4	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Atas Informasi pelayanan	64
5.5	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Atas Profesional petugas pelayanan	67
5.6	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Sikap Petugas Pelayanan	69
5.7	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Lingkungan Fisik Pelayanan	72
5.8	Ditribusi Frekuensi Pengguna Layanan Atas Akses Untuk Memperoleh Pelayanan	74
5.9	Tingkat kepuasan pengguna layanan DISDUKCAPIL, Kabupaten Bandung Barat	77
5.10	Tabel silang tingkat kepuasan dengan Jenis kelamin pengguna Layanan	79
5.11	Tabel silang tingkat kepuasan dengan Usia pengguna layanan	79
5.12	Tabel silang tingkat kepuasan dengan pendidikan pengguna layanan	80
5.13	Tabel silang tingkat kepuasan dengan dokumen pelayanan	81

5.14	Tabel silang tingkat kepuasan dengan kepentingan pengguna layanan	82
5.15	Tabel silang tingkat kepuasan dengan waktu menunggu pelayanan	83
5.16	Tabel silang tingkat kepuasan dengan waktu memperoleh dokumen	84
5.17	Tabel silang tingkat kepuasan dengan Waktu kunjungan DISDUKCAPIL	85
5.18	Distribusi frekuensi Kepuasan atas kinerja DISDUKCAPIL, Kabupaten Bandung Barat	86
5.19	Kontribusi dimensi Terhadap Kepuasan pelayanan	87

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
2.1	Kinerja Key Drivers	23
2.2	Metode Penelitian	25
4.1	Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat	42
4.2	Alur Pendaftaran Pelayanan	44
5.1	Kepuasan Pengguna Layanan DISDUKCAPIL, Kabupaten Bandung Barat.	78
5.2	Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Kabupaten Bandung Barat Berdasarkan Key Drivers	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Lampiran 3 : Tabel Distribusi Frekuensi

Lampiran 4 : Tabel silang

Lampiran 5 : Tabel Induk

Lampiran 6 : Keterangan dari tempat penelitian

Lampiran 7 :Kartu Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini kebutuhan tersebut ialah kebutuhan akan pelayanan barang, jasa dan/atau pelayanan Administratif . Pada hakikatnya pelayanan public adalah segala sesuatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.¹ Sederhananya, pelayanan public diartikan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Seperti yang telah disebutkan dalam pengertian pelayanan public pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa pelayanan public disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Penyelenggara pelayanan public disini yaitu disebut dengan organisasi penyelenggara yang merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan public yang berada dilingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.²

¹Gabriel Roth, *The Private Provision of public services in Developing Countries*, EDI Series in Economic Development, Published for the World Bank, Oxford University Press 1987, p.1

² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 2

Sebagai pembayar pajak, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik yaitu berkualitas, efektif dan efisien. Pemberian pelayanan tidak hanya terhenti dalam pemenuhan kebutuhan akan barang dan jasa saja, tetapi juga kebutuhan akan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Hal ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kearah yang memuaskan, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Berdasarkan *Social Research Institute for the Office for Public Services Reform* MORI "Kepuasan dipandang sebagai penilaian bahwa layanan yang diberikan memadai, arti kata lain yaitu "menyenangkan" yang mencerminkan layanan yang melebihi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan".³ Ketika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai harapan sebelumnya, pengguna layanan tersebut akan kecewa dan kemungkinan besar tidak puas. Jika pelayanan yang dirasakan adalah sama atau bahkan lebih dari harapan maka pengguna layanan tersebut kemungkinan besar akan puas.⁴

Kepuasan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan didalam pelayanan publik karena kepuasan dapat dijadikan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan itu sendiri agar dapat memperbaiki kualitas yang dimiliki apabila terdapat kekurangan dan ketika pelayanan yang dilakukan tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebaliknya menjaga kualitas apabila sudah memenuhi standar pelayanan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan kepuasan pelayanan public

³MORI. *'Public Services Reform' Measuring and understanding Customer Satisfaction*, London, Social Research institute on behalf Of the Office Services Reform at Cabinet Office, 2002. p.32

⁴ Oliver, R.L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*, Second Edition. ed, M.E. Sharpe: Armonk, NY, 2010.p.101.

tentunya harus didukung dengan data hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.⁵

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pemberian pelayanan kepada masyarakat walaupun telah dilakukannya survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh organisasipelayanan yaitu instansi pemerintahan. Perlu diakui bahwa kualitas pelayanan public di Indonesia tergolong masih rendah. Selama ini pemerintah cenderung tidak memperhatikan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Hal ini dapat disebabkan, dengan keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah sebagai organisasi pelayanan seperti terbatasnya sumberdaya manusia dan juga terbatasnya sumberdaya keuangan yang dimiliki.

Faktanya yang terjadi Menurut Ketua Ombudsman, Danang Girindawardhana, yang diunggah pada Liputan6.com mengatakan bahwa peringkat pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188

⁵Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

negara di dunia. Padahal dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik mengamanahkan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat pelayanan public.⁶ Artinya bahwa pelayanan Aparatur Pemerintah diindonesia secara umum masih belum berjalan efektif. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kearah yang memuaskan, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat.

Fakta lainnya yaitu hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat dikategorikan memiliki nilai dengan mutu pelayanan A itu artinya Sangat Bagus namun walaupun hasil IKM didinas ini memuaskan tetapi masih terdapat unsur pelayanan dari 14 unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata yang dimana unsur tersebut merupakan unsur yang sangat penting dan berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat diantaranya kenyamanan lingkungan, kesopanan dan keramahan petugas, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, beberapa unsur yang sudah disebutkan perlu perbaikan dikarenakan memiliki nilai rata-rata (NRR) dibawah 3,23.⁷ Itu artinya IKM yang dimiliki oleh DISDUKCAPIL, Kabupaten Bandung Barat masih terdapat kekurangan terkait pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan masalah yang terjadi dan data hasil surey IKM yang dimiliki DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat, penulis merasa perlu untuk

⁶ Fiki Ariyanti, "Pelayanan Publik Indonesia di Urutan 129." Artikel di akses dari <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2079787/pelayanan-publik-indonesia-di-urutan-129> tanggal 27 Desember 2016 pukul 13:16 WIB

⁷ Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat bulan juli – desember 2016.

melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bandung barat dengan judul “Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”. Melakukan suatu pengukuran mengenai kepuasan masyarakat dapat memperoleh informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Untuk memenuhi pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan satu setfactor *Key Drivers* yang dikembangkan oleh MORI *Social Research Institute for the Office for Public Services Reform (OPSR)*. *Key Drivers* ini merupakan alat pengukuran yang menentukan kepuasan pelayanan diantaranya Pemberian pelayanan (*Delivery*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Informasi (*Information*) , Profesional (*Profesionalsm*), Sikap Petugas (*Staff Attitude*), Lingkungan fisik (*Physical environment*) dan Akses (*access*). Umumnya *Key Drivers* ini akan mengarahkan organisasi public untuk menemukan tingkat kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dilakukannya penelitian menggunakan *Key Drivers* adalah untuk menemukan unsur atau dimensi dari pelayanan public apa yang paling erat terkait dalam menentukan kepuasan secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Salah satu dinas yang memberikan pelayanan public yaitu Dinas kependudukan dan catatan sipil yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan public dalam bidang administasi kependudukan dengan serangkaian kegiatan diantaranya penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi

Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁸

Berdasarkan pengamatan langsung maupun wawancara dengan 8 (Delapan) pengguna layanan yang terdapat keluhan mengenai persepsi pelayanan yang tidak sesuai harapannya. Maka identifikasi masalah berdasarkan *Key Drivers* diantaranya Pemberian pelayanan (*Delivery*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Informasi (*Information*), Profesional (*Professionalsm*), Sikap Petugas (*Staff Attitude*), Lingkungan fisik (*Physical environment*) dan Akses (*access*).
Diantaranya:

- 1) Pemberian pelayanan daripada pemberian dokumen yang diterima oleh pengguna jasa layanan cenderung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan mereka seperti terdapat kesalahan cetak dari mulai data pemohon sampai dengan Nomor Induk Kependudukan. Selain itu juga dengan adanya keterlambatan pencetakan E-KTP, banyak pengguna jasa layanan yang mengeluhkan hasil dari pendaftaran pembuatan E-KTP yang berupa surat keterangan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara pengguna jasa layanan yang sedang mengantri.

*“Ini bapak lagi buat E-KTP baru soalnya tanggal lahirnya salah neng, cuma dapat surat keterangan aja nunggu lagi lama buat dapat E-KTP”.*⁹

Ungkap pengguna layanan lainnya.

⁸Undang-undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan pasal 1 ayat 1.

⁹ Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 4 April 2016 pukul 09.00 WIB.

*“ Saya harus bolak-balik terus kesini karena kesalahan ketik angka dan nama E-KTP, sudah prosesnya lama saya juga jadi susah mengurus BPJS soalnya itu berdampak sama pengurusan BPJS, jadi ribet”.*¹⁰

- 2) Ketepatan waktu dari petugas untuk mengurus permintaan masyarakat terkait permohonan pembuatan dokumen Akta Kelahiran dan E-KTP. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara dengan pengguna pengguna layanan beberapa mengatakan.

*“pelayanan yang diberikan cenderung lambat, waktu tunggu jugalama bisa berjam-jam”*¹¹

*“E-KTP sama akta kelahiran lama neng jadinya, jadi aja saya juga minta bantuin saudara”*¹²

Dengan keterlambatan pelayanan maka sebagian dari pengguna jasa layanan menggunakan jasa calo dikarenakan lebih cepat mereka mendapatkan dokumen.

- 3) Kurangnya informasi yang menyatakan waktu pendaftaran hanya dilakukan pada jam tertentu yaitu jam 08.00-12.00 yang menyebabkan masyarakat sudah menunggu lama namun ternyata waktu pendaftarannya sudah habis. seperti yang diutarakan oleh pemohon kebetulan ia juga sedang mengantri didinas.

¹⁰Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 4 April 2016 pukul 13.00 WIB.

¹¹Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 4 April 2016 pukul 09.00 WIB.

¹²Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 4 April 2016 pukul 13.10 WIB.

Ungkapnya " *Harusnya semua pelayanan kepada masyarakat dilayani tidak dibatasi jamnya, jangan sampai masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang telah meluangkan waktu dan tenaga Pulang tanpa sebuah kepastian kapan pelayanan KTP dapat dilaksanakan* " ¹³ .

Hal ini membuat masyarakat mengeluh karena sudah antri sekian lama harus pulang dengan kekecewaan karena tidak mendapatkan pelayanan.

- 4) Berdasarkan hasil pengamatan penulis masih terdapat petugas pelayanan yang memberikan pelayanannya tidak profesional karena memberikan pelayanan secara tidak adil, mereka cenderung membantu jasa pelayanan atau calo dalam mempersingkat waktu pengguna jasa layanan untuk mendapatkan dokumen yang diinginkan.
- 5) Terdapat beberapa petugas yang cenderung tidak ramah terhadap pengguna layanan dan berdasarkan hasil pengamatan penulis wawancara terdapat beberapa petugas makan saat melayani masyarakat. Seperti yang diutarakan oleh pengguna layanan yang sedang mengantri membuat E-KTP.

"Ada beberapa petugas yang memang jutek, paling males ibu mah ama yang kaya gitu neng, tapi ada juga yang ramah kalo ditanya mau jawab" ¹⁴

- 6) Berdasarkan hasil pengamatan lingkungan ruang tunggu pengguna layanan masih belum tertata rapih walaupun sarana dan prasarana yang dimiliki

¹³Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 4 April 2016 pukul 10.32 WIB.

¹⁴Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 5 April 2016 pukul 08.40 WIB.

oleh DISDUKCAPIL sudah lengkap dan memadai hal ini dikarenakan perpindahan dari gedung Kabupaten yang lama ke gedung yang saat ini. Seperti yang diutarakan pengguna layanan yang saya temui.

“ya kalo masih belum rapih sih diwajarin aja soalnya kan baru pindah de dari tempat yang dicangkorah, tapi ya lebih baik kalo ini ditata dulu sih biar masyarakatnya juga nyaman”¹⁵

- 7) Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengguna jasa layanan saat penulis menanyakan tempat tinggal pengguna layanan,.

“Rumah ibu di cipatat neng jauh kalau kesini, apalagi kalau tidak ada yang antar kedalamnya harus naik ojeg”¹⁶

“Pernah saya kesini jam 13.00 tapi mesin nomer antriannya udah dimatikan, padahal udah jauh-jauh ke kantor”¹⁷

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanatingkat kepuasan pengguna layanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat terhadap pelayanan yang diberikan
2. Seberapa besar kontribusi dari masing-masing dimensi kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Pemberian pelayanan (*Delivery*), Ketepatan Waktu (*Timeless*), Informasi (*Information*) , Profesional

¹⁵Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 5 April 2016 pukul 08.50 WIB.

¹⁶Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 5 April 2016 pukul 09.00 WIB.

¹⁷Hasil wawancara bersama pemohon DISDUKCAPIL pada tanggal 5 April 2016 pukul 09.45 WIB.

(*Professionalsm*), Sikap Petugas (*Staff Attitude*), Lingkungan fisik (*Physical environment*) dan Akses (*access*)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan bagaimanatingkat kepuasan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Mengdeskripsikan dan mengidentifikasiSeberapa besar kontribusi dari masing-masing dimensi pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan (Pemberian pelayanan (*Delivery*), Ketepatan Waktu(*Timeliness*), Informasi (*Information*), Profesional (*Professionalsm*), Sikap Petugas(*Staff Attitude*), Lingkungan fisik (*Physical environment*) dan Akses (*access*)?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Bandung Barat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan suatu pelayanan public di Dinas Kependudukan dan catatan sipi.

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 dan sistematika penelitian.

BAB II KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK, menjelaskan pelayanan public, kepuasan public, teori diskonfirmasi harapan, alat ukur *Key Drivers*, Kinerja *Key Drivers*, Model penelitian.

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

Bab IV PROFIL PENELITIAN, menjelaskan Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan catatan sipil, Kabupaten Bandung Barat, Visi dan Misi, Unit pelayanan, Struktur organisasi, Tugas pokok dan fungsi.

Bab V ANALISA DAN INTERPRESTASI DATA, menjelaskan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

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