



**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 Jasa Pelayanan di Tujuh**  
**Pemakaman Umum Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Afni Fadillah Surya

2013310036

**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 Jasa Pelayanan di Tujuh**  
**Pemakaman Umum Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Afni Fadillah Surya

2013310036

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs. M.Si.

**Bandung**

**2018**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

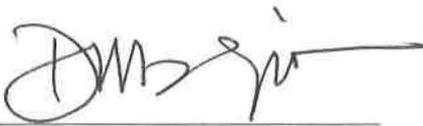


**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Afni Fadillah Surya  
Nomor Pokok : 2013310036  
Judul : Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di Tujuh Pemakaman  
Umum Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 8 Januari 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Ulber Silalahi, MA.

  
\_\_\_\_\_

**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



## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afni Fadillah Surya

NPM : 2013310036

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pemakaman Umum 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 konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Januari 2018



Afni Fadillah Surya

## **ABSTRAK**

Nama : Afni Fadillah Surya

NPM : 2013310036

Judul : “Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di Tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung”.

---

Judul Penelitian skripsi ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di Tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeksripsikan tingkat kepuasan pengguna layanan di Pemakaman Umum Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, *Assurance* dan *Tangibles*.

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 Pemakaman Umum Kota Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan di tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung masuk dalam kategori cukup puas. Hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan di tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung telah setara dengan persepsi dari pengguna layanan. Sementara Tingkat kepuasan pengguna layanan dari setiap dimensi kepuasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi ada pada dimensi *Reliability* dan tingkat kepuasan paling rendah ada pada dimensi *Empathy* atau jika diurutkan dari yang tertinggi sampai yang terendah adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles* dan *Empathy*.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan publik, Dimensi Kepuasan.

## **ABSTRACT**

*Name : Afni Fadillah Surya*

*NPM : 2013310036*

*Title : "Users' Satisfaction of Seven Public Funeral Service in Bandung City."*

---

*This research was titled Users' Satisfaction of Seven Public Funeral Service in Bandung City. This research aims to describe the level of satisfaction of users in Seven Public Funeral in Bandung City. This study uses 5 dimensions of satisfaction such as, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance and Tangibles.*

*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 Seven Public Funeral in Bandung City.*

*This research shows that the level of satisfaction of service user's of Seven Public Funeral in Bandung City can be regarded in the quite satisfied category, which caused by the services that are provided by the service of Public Funeral in Bandung City was the same as the service users' perception. While the level of service user satisfaction of each dimension of satisfaction indicates that the highest satisfaction level is in the Reliability dimension and the lowest satisfaction level is in Empathy dimension or if sorted from highest to lowest is Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles and Empathy.*

*Keywords: Public Service, Public Satisfaction, Dimension of Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di tujuh Pemakaman Umum Kota 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.

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

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua yang telah menderikan dukungan serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT 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 penulis Bapak Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang. Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
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.
4. Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si selaku dosen wali penulis.
6. Segenap dosen pengajar, staff pelaksana serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
7. Segenap narasumber di Dinas Tata Ruang dan TPU di Kota Bandung yang telah memberikan informasi terkait untuk menjawab pertanyaan penelitian.
8. Pak Ahmad, Pak Hendra, Pak Usan, Pak Sumpena, Pak Bambang, Pak Jalaludin, Teh Anisa yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data dilapangan.
9. Rekan seperjuangan dan yang saling menguatkan dalam penulisan skripsi yaitu Natasya Abilla dan Robby Abdul Malik.
10. Deden Taufiq Hartawan yang telah sabar dan setia dalam memberikan dukungan kepada penulis.
11. Stephanie Novi Karisa, Ni Made Eti Widhiari, Eka Chandra, Nicky Dharmawan Kosasih, Christy Natalia Sagala, yang menjadi sahabat

penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.

12. Rekan – rekan satu rumah KKL, yaitu Hanny, Anly, Kak Arya dan Kak Iren yang telah memberikan pengalaman saat kerja lapangan di Garut.
13. Teman dan keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2011, 2012 dan 2013 terimakasih atas dukungan dan bimbingannya.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penelitian ini, dimanapun kalian berada terimakasih untuk segalanya.

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.

Bandung, 18 Desember 2017

Penulis

Afni Fadillah Surya

#### **DAFTAR ISI**

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL .....	xi

DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I - PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II - KERANGKA TEORITIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2 Komponen Pelayanan Publik.....	12
2.3 Pengertian Kepuasan.....	14
2.4 Teori Kepuasan .....	15
2.5 Dimensi Kepuasan .....	21
2.6 Pengukuran Kepuasan.....	25
2.7 Model Penelitian .....	26
<b>BAB III - METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sample .....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	30
3.4 Pengumpulan Data.....	31
3.5 Skala Pengukuran.....	32
3.5.1 Uji Validitas .....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.6 Analisis Data.....	37
<b>BAB IV - GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Sejarah Singkat Pengelolaan Pemakaman Kota Bandung .....	39
4.2 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pemakaman Kota Bandung.....	40
4.3 Tugas dan Fungsi UPT Pengelolaan Pemakaman Kota Bandung.....	41
4.3.1 Tugas dan Fungsi Kepala UPT .....	41
4.3.2 Tugas dan Fungsi Sub Bagian Tata Usaha.....	43

4.3.3	Kelompok Jabatan Fungsional .....	44
4.4	Biaya dan Mekanisme Pelayanan Pemakaman Kota Bandung.....	45
4.4.1	Biaya pelayanan pemakaman.....	45
4.4.2	Mekanisme Pelayanan Pemakaman .....	46
4.4.3	Mekanisme Pelayanan Perpanjangan Tanah Makam.....	47
4.5	Lokasi Pemakaman Umum Kota Bandung .....	48
<b>BAB V - KEPUASAN PENGGUNA JASA PELAYANAN DI TUJUH</b>		
<b>PEMAKAMAN UMUM KOTA BANDUNG .....</b>		
5.1	Ciri-ciri demografis.....	49
5.2	Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di Tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung Terhadap Dimensi Kepuasan .....	58
5.2.1	<i>Responsiveness</i> .....	58
5.2.2	<i>Reliability</i> .....	64
5.2.3	<i>Empathy</i> .....	70
5.2.4	<i>Assurance</i> .....	76
5.2.5	<i>Tangibles</i> .....	82
5.3	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di Tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung .....	89
<b>BAB VI - KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		
6.1	Kesimpulan .....	104
6.2	Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		
<b>LAMPIRAN .....</b>		
		112

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1	Variabel Operasional .....	30
Tabel 3. 2	Skor Kategori.....	32
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas.....	35

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4. 1 Lokasi Pemakaman .....	48
Tabel 5. 1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 5. 2 Frekuensi Usia Responden.....	51
Tabel 5. 3 Frekuensi Pendidikan Responden .....	52
Tabel 5. 4 Frekuensi Pekerjaan Responden .....	53
Tabel 5. 5 Biaya Tanah Makam Responden .....	54
Tabel 5. 6 Biaya Perpanjangan Tanah Makam Responden.....	56
Tabel 5. 7 Frekuensi Pelayanan berdasarkan Lokasi TPU .....	57
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Dimensi Responsiveness. 59	
Tabel 5. 9 Tabel Silang Pelayanan dengan Dimensi Responsiveness .....	61
Tabel 5. 10 Tabel Silang Lokasi TPU dengan Dimensi Responsiveness.....	63
Tabel 5. 11 Distribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Dimensi Reliability.....	65
Tabel 5. 12 Tabel Silang Pelayanan dengan Dimensi Reliability .....	67
Tabel 5. 13 Tabel Silang Lokasi TPU dengan dengan Dimensi Reliability .....	69
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Dimensi Empathy.....	71
Tabel 5.15 Tabel Silang Pelayanan dengan Dimensi Empathy .....	74
Tabel 5.16 Tabel Silang Lokasi TPU dengan Dimensi Empathy .....	75
Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Dimensi Assurance.....	76
Tabel 5.18 Tabel Silang Pelayanan dengan Dimensi Assurance .....	80
Tabel 5.19 Tabel Silang Lokasi TPU dengan Dimensi Assurance .....	81
Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Pengguna Layanan Terhadap Dimensi Tangibles .....	83
Tabel 5.21 Tabel Silang Pelayanan dengan Dimensi Tangibles .....	87
Tabel 5.22 Tabel Silang Lokasi TPU dengan Dimensi Tangibles .....	88
Tabel 5.23 Interval Kategori Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan.....	90
Tabel 5.24 Tabel Silang Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin.....	93
Tabel 5.25 Tabel Silang Tingkat Kepuasan dengan Usia .....	94
Tabel 5.26 Tabel Silang Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan.....	95
Tabel 5.27 Tabel Silang Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan.....	96
Tabel 5.28 Tabel Silang Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan Perpanjangan .....	97
Tabel 5.29 Tabel Silang Tingkat Kepuasan dengan Lokasi TPU .....	98
Tabel 5.30 Jumlah Pegawai .....	99
Tabel 5.31 Nilai Interval IKM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.32 Nilai Unsur Pelayanan .....	101

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Expectancy Disconfirmation Model.....	19
Gambar 2.2 Model Penelitian Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pemakaman Umum Kota Bandung .....	27
Gambar 4. 1 Mekanisme Pelayanan Pemakaman .....	46
Gambar 5.1Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pemakaman .....	91

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi .....	40
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan
Lampiran 2: Pengolahan Hasil Kuesioner
Lampiran 3: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran 4: Kartu Bimbingan



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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<sup>1</sup>. Dengan kata lain, pelayanan publik dapat diartikan sebagai unsur penggerak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga salah satu tanggungjawab yang paling mendasar pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan barang dan jasa kepada warga negaranya. Dengan kata lain, negara atau pemerintah memiliki peran yang sangat penting untuk menyediakan beberapa barang dan layanan publik yang penting yang menjamin tingkat kesejahteraan minimum tertentu bagi setiap orang yang membutuhkannya.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat merupakan tugas dari aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan sebagai pengabdian kepada masyarakat, sehingga pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat perlu mengetahui sejauhmana pemerintah tersebut dalam memeberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik

Namun, pada kenyataannya pelayanan publik masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah<sup>2</sup>. Dengan demikian, maka penegasan tingkat pelayanan publik harus ditingkatkan karena masih banyak bentuk pelayanan publik di tengah masyarakat yang dinilai berada di bawah standar pelayanan minimal<sup>3</sup>, karena pada dasarnya tugas pemerintah adalah melayani masyarakat.

Dengan pemerintah melayani masyarakat dengan baik maka memberikan pula kepercayaan pada masyarakat itu sendiri, sehingga warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik<sup>4</sup>. Dengan demikian, Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pemakaman Kota Bandung sebagai bagian dari pemerintah harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa atas pelayanan tersebut.

---

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Bab 1 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>3</sup>H. Liauw, 'Standar Pelayanan Minimal Belum Terpenuhi', <http://edukasi.kompas.com/read/2014/12/13/05025511/Standar.Pelayanan.Minimal.Belum.Terpenuhi>, (12.1.18.).

<sup>4</sup> C.W, Lewis and S.C, Gilman. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street*, (San Fransisco: Jossey-Bass, 2005), 22.

Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pemakaman pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Penataan Ruang lingkup pengelolaan pemakaman. Selanjutnya fungsi dari UPT Pengelolaan Pemakaman adalah penyusunan rencana dan teknis operasional pengelolaan pemakaman, pelaksanaan operasional penataan pengelolaan, pemakaman yang meliputi pengelolaan, pemeliharaan, pengendalian ketertiban, keindahan dan kebersihan di kawasan pemakaman, pelaksanaan ketatausahaan UPT dan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan pengelolaan<sup>5</sup>.

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini fokus penelitian khususnya dibatasi hanya dengan pengguna jasa pemakaman. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pengguna jasa pelayanan Pemakaman Umum Kota Bandung, penulis menemukan masih terdapat keluhan-keluhan pemohon atas pelayanan pemakaman yang diberikan oleh UPT Pengelolaan Pemakaman Kota Bandung, diantaranya sebagai berikut:

1. Biaya yang dibayarkan pengguna jasa pemakaman di Tempat Pemakaman Umum Cikutra, yakni Rp. 2.000.000,00 - Rp. 3.000.000,00. Dalam peraturan daerah tentang Ketentuan dan Retribusi Pelayanan Pemakaman

---

<sup>5</sup> Peraturan Wali Kota Bandung No. 160 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, Paragraf 12 Pasal 17

dan Pengabuan Mayat No 19 Tahun 2011, biaya penyediaan lahan pemakaman Rp. 25.000,00 per meter persegi dan untuk retribusi penggalian dan pengurangan Rp. 375.000,00.<sup>6</sup> Seperti yang diungkapkan pengguna jasa berikut:

*“sekarang bayar makam aja mahal neng, kemarin sebelum lebaran suami saya meninggal dunia terus melapor ke kantor TPU yang ada di cikutra disuruh bayar hampir 3 juta kalo mau di blok yang bawah, kalo blok yang diatas lebih murah, tapi jauh ah neng cape harus naik tangga lagi ke atas, jadi ya ibu milih yang di bawah aja itu juga lahannya kecil neng diapit sama makam yang lain. Mahal sih, tapi ya mau gimana lagi”<sup>7</sup>*

2. Masih adanya pengguna layanan yang mengeluh terhadap lama waktu menunggu untuk proses perpanjangan tanah makam.

*“waktu itu datang ke TPU Sirmaraga buat bayar perpanjangan makam tapi pas giliran saya mau bayar lama banget petugasnya ngelayaninnya, lama cari-cari kartu makamnya kayanya.”<sup>8</sup>*

3. Belum adanya rumputisasi di TPU Cikutra yang dijanjikan oleh UPT Pengelola Pemakaman.

*“Ini saya udah bayar iuran buat pemakaman yang katanya dirawat dan dirumputisasi, tapi pada kenyataannya belum terjadi padahal*

---

<sup>6</sup> Peraturan Daerah No 3 Tahun 2017 Tentang Ketentuan Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat dan Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa pelayanan Pemakaman Kota Bandung pada tanggal 30 Juni 2017 pukul 10.30 WIB

<sup>8</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa pelayanan Pemakaman Kota Bandung pada tanggal 26 September 2017 pukul 13.30 WIB

*didalam kartu data makam pusara terpampang jelas bahwa makam harus dirumputisasi, kan kita udah bayar tapi kenyataannya masih tanah aja neng”<sup>9</sup>*

4. Pelayanan staff TPU yang kurang ramah.

*“waktu itu saya mau bayar perpanjangan tanah makam sama petugas yang ada di kantor TPU Cikutra tapi petugas administasinya jutek, engga ramah banget, engga ada ucapan terimakasih padahal kan mereka harusnya melayani kita sebagai pengguna layanan”<sup>10</sup>*

Dengan pernyataan tersebut maka terdapat masalah dalam pemberian layanan pemakaman umum, serta berdasarkan wawancara terhadap petugas UPT Pengelolaan Pemakamanpun menyatakan bahwa UPT Pengelolaan Pemakaman Umum Kota Bandung belum memiliki indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemakaman karena belum adanya survey yang khusus dilakukan untuk pelayanan pemakaman umum Kota Bandung.

Maka dari itu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan Pemakaman Umum Kota Bandung, penulis akan menggunakan *Expectations Disconfirmation Theory* karena penelitian tentang kepuasan masyarakat dengan layanan pemerintah telah diteliti dengan *expectatancy-disconfirmation* model (EDM), yaitu menunjukkan bahwa penilaian kepuasan

---

<sup>9</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa pelayanan Pemakaman Kota Bandung pada tanggal 25 September 2016 pukul 12.00 WIB

<sup>10</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa pelayanan Pemakaman Kota Bandung pada tanggal 26 September 2016 pukul 11.00 WIB

terbentuk melalui proses kognitif yang berkaitan dengan harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan serta diskonfirmasi harapan tersebut bersifat relatif terhadap kinerja. EDM menunjukkan hubungan yang dinamis antara harapan sebelumnya, pengalaman sesudahnya dan dari persepsi kualitas (atau kinerja) dari barang atau jasa, diskonfirmasi (baik positif atau negatif) berdasarkan persepsi kinerja (kesenjangan antara harapan dan realitas), dan akhirnya, kepuasan dihasilkan oleh pengalaman.<sup>11</sup>

Dari penjelasan tersebut maka teori diskonfirmasi ini dapat digunakan di ranah administrasi publik untuk menilai kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian dari kepuasan tersebut terbentuk melalui proses kognitif yang berkaitan dengan harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan di tujuh Pemakaman Kota Bandung karena dengan mengukur kepuasan dan dari data yang diperoleh dari pengukuran tersebut dapat membantu pemerintah mengidentifikasi lembaga atau program mana yang berkinerja baik atau buruk dari persepektif masyarakat yang telah menggunakan program tersebut, sehingga ini adalah tujuan paling mendasar dalam pengukuran kepuasan. Pengukuran kepuasan masyarakat bila dilakukan dengan benar dapat mengungkapkan tidak hanya seberapa puas masyarakat tersebut tetapi juga dapat mengetahui apa yang menyebabkan

---

<sup>11</sup> F. 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*, (2012): 2.

ketidakpuasan tersebut dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaikinya.<sup>12</sup> Sehingga dengan mengukur kepuasan dapat mengetahui kinerja dari pemerintah tersebut. Kepuasan dalam skripsi ini adalah pernyataan yang dikemukakan pengguna layanan terhadap layanan yang diterimanya. Maka untuk memenuhi pelaksanaan penelitian penulis menggunakan persepsi pengguna layanan atau pengguna layanan diminta untuk menilai layanan yang diterimanya sebagai cara untuk mengukur kepuasan agar menjamin semua aspek pelayanan berdasarkan 5 dimensi pelayanan yaitu *responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangibles*.

Setelah penulis melakukan observasi awal dengan mendatangi kantor UPT Pengelolaan Pemakaman dan wawancara dengan pengguna layanan yang ada di beberapa Kantor TPU di Kota Bandung ditemukan beberapa masalah seperti:

1. Keluhan pengguna layanan terhadap biaya yang harus dibayar
2. Keluhan pengguna layanan terhadap lama waktu tunggu di kantor TPU
3. Keluhan pengguna layanan terhadap perlakuan petugas TPU pada saat memberikan pelayanan
4. Belum adanya rumpitisasi sesuai dengan ketentuan yang ada pada kartu tanda makam
5. UPT Pengelolaan Pemakaman tidak melakukan survey kepuasan pada pelayanan pemakaman umum

---

<sup>12</sup> F. V. Morgeson III, *Citizen Satisfaction Improving Government Performance, Efficiency, and Citizen Trust*, (United States: PALGRAVE MACMILLAN, 2014), 42.

Selain permasalahan tersebut masyarakat tidak memiliki alternatif pelayanan pemakaman yang lain selain menggunakan jasa pelayanan pemakaman di Taman Pemakaman Umum (TPU) yang ada di Kota Bandung, dengan demikian penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di UPT Pengelolaan Pemakaman Umum Kota Bandung pada pelayanan pemakaman untuk mengetahui tingkat kepuasan pada layanan tersebut dan juga berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan diatas maka penulis akan membuat suatu penelitian dengan judul “Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan di Tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung.”

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan di Tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung berdasarkan dimensi *responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangibles*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan di tujuh Pemakaman Umum Kota Bandung berdasarkan dimensi *responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangibles*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bahan masukan, dan informasi deskriptif bagi Pelayanan Pemakaman Umum Kota

Bandung tentang tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan Pemakaman Umum Kota Bandung.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini terkait pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan Pemakaman Umum Kota Bandung. Untuk itu, bagian ini merupakan uraian pembahasan yang akan di bahas dalam penelitian ini, yaitu:

Bab I PENDAHULUAN, bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II KERANGKA TEORI, bab ini berisi uraian mengenai pengertian pelayanan publik, komponen pelayanan, pengertian kepuasan, teori kepuasan, pengukuran kepuasan, dimensi kepuasan dan model penelitian.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi uraian mengenai rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran dan instrument penelitian, sumber data, pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Profile UPT Pengelolaan Pemakaman Umum Kota Bandung, bab ini berisi uraian sejarah singkat Pengelolaan Pemakaman Umum Kota Bandung, struktur organisasi, tugas dan fungsi, biaya dan mekanisme pemakaman serta lokasi TPU Kota Bandung.

Bab V PEMBAHASAN, Analisa dan interpretasi data, menjelaskan Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pemakaman Umum Kota Bandung.

Bab VI PENUTUP, bab ini berisi uraian kesimpulan dan saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian.