

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Manusia merupakan makhluk sosial yang satu sama lain saling membutuhkan. Dalam berinteraksi dengan kehidupan sehari-hari setiap orang membutuhkan pelayanan, Pelayanan baik dari diri sendiri maupun orang lain. Pelayanan ini dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan dan kepentingan hidup sehari-hari. Menurut Moenir (1995:154) Interaksi yang dilakukan manusia melalui aktivitas sehari-hari secara umum tidak terlepas dari kebutuhan pelayanan baik pelayanan yang bersifat fisik secara langsung oleh pribadi orang lain atau pelayanan oleh Negara yang bersifat *administrative*.

Menurut Supriyanto (2001:9) Pelayanan publik adalah upaya untuk membantu menyediakan, menyiapkan, atau mengurus keperluan masyarakat yang dilakukan oleh pejabat Negara sesuai dengan prinsip-prinsip dan asas-asas dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pejabat negara melalui badan-badan layanan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang telah disempurnakan melalui SK Men.PAN No 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan

yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Gonroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat atau hal-hal lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik bagi Negara melalui badan-badan penyelenggara layanan secara prinsip hanya memberikan pelayanan-pelayanan umum bagi publik/masyarakat secara adil mengingat pelayanan publik yang adil dan berkualitas merupakan masyarakat selaku konsumen pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara harus efektif dan efisien. Pelayanan publik diartikan sebagai aktifitas pemerintah untuk mendistribusikan hak-hak masyarakat, sehingga orientasi pelayanan publik memang semata-mata untuk pelayanan umum bagi masyarakat.

Konteks kepentingan umum dalam pelayanan publik merupakan kepentingan masyarakat secara luas tanpa ada perbedaan. Kepentingan umum ini memberikan isyarat bahwa semua warga masyarakat di anggap sama dalam memperoleh pelayanan publik. Menurut Moenir (1992:10) yang dimaksud dengan kepentingan umum adalah suatu kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan bersumber pada kebutuhan hidup orang banyak.

Pelayanan publik secara menyeluruh kepada masyarakat dilakukan dengan pelayanan umum yang terpadu dengan asas-asas umum yang berlaku bagi pelaksanaan standar pelayanan minimum. Pelayanan umum menurut Moenir (1992:26) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan maksud memenuhi kebutuhan material atau system, prosedur atau metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang telah diberikan oleh negara.

a. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63. Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi :

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, dan kesopanan, dalam memberi dan menerima pelayanan.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Winarsih (2005:21) disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti dan dipahami serta mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelayanan publik harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap semua proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku kosumen.
7. **Kelengkapan sarana dan Prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.
8. **Kemudahan akses**
Tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**
Pemberian pelayanan oleh petugas harus berikap sopan, santun, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**
Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, disediakan ruang tunggu, tempat parkir, sarana ibadah dan toilet.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan tuntutan publik secara menyeluruh dalam mewujudkan prinsip “*better of life*”. Untuk mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut instansi/badan penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai strategi yang tepat dan terarah. De Vreya dalam Sugiyanti (1999:28-29) mengemukakan strategi pelayanan yang disebut *simple strategy for success* yang kemudian disebut dengan *service model* yaitu :

1. *Self-esteem* (harga diri), dilakukan dengan tindakan sebagai berikut :
 - a. Pengembangan prinsip pelayanan bukanlah berarti “tunduk” pada penyedia layanan
 - b. Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya
 - c. Menempatkan pelayanan yang futuris dan terarah
 - d. Berpedoman pada slogan “hari ini harus lebih baik dari hari kemarin”
2. *Exceed expectation* (pemenuhan harapan), dilakukan dengan tindakan berikut:
 - a. Penyesuaian standar pelayanan yang baik
 - b. Pemahaman terhadap keinginan pelanggan
 - c. Pelayanan sesuai harapan

3. *Recovery* (Pembenahan) dilakukan melalui tindakan berikut :
 - a. Menganggap keluhan bukan sebagai masalah tetapi sebagai peluang
 - b. Mengatasi keluhan pelanggan/masyarakat selaku konsumen
 - c. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan/masyarakat
 - d. Melakukan uji coba standar pelayanan

4. *Vision* (pandangan kedepan), dilakukan dengan tindakan berikut :
 - a. Perencanaan ideal di masa depan
 - b. Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin
 - c. Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

5. *Improve* (Perbaikan), dilakukan dengan tindakan berikut :
 - a. Perbaikan secara terus menerus atau sering disebut “*better of better*”
 - b. Menyesuaikan dengan perubahan
 - c. Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana
 - d. Investasi yang bersifat non material
 - e. Penciptaan lingkungan yang kondusif
 - f. Penciptaan standar yang responsive

6. *Care* (Perhatian), dilakukan dengan tindakan berikut :
 - a. Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan
 - b. Menjaga kualitas
 - c. Menerapkan standar yang tepat

7. *Empower* (Pemberdayaan), dilakukan dengan tindakan berikut :
 - a. Memberdayakan karyawan dan bawahan
 - b. Belajar dari pengalaman
 - c. Memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

B. Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan menurut Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman (2003:119-120) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang didapatkannya dengan harapannya. Karena itu tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian pelanggan/masyarakat dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

- a. Jika pelayanan di bawah harapan, maka seseorang/pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas
- b. Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas
- c. Jika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang

Adapun definisi kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan pengertian kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat pelayan publik. Artinya kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat merasakan tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual yang sedang terjadi saat pelayanan dilakukan. Semakin besar kekurangan akan hal yang dibutuhkan oleh seseorang maka tingkat ketidakpuasan semakin tinggi. Menurut Azwar (1996:47) determinan utama dari kepuasan ini sesungguhnya adalah kualitas layanan dan terpenuhi secara keseluruhan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan publik.

Menurut Fraser. T. M. (1989:134) kepuasan masyarakat selalu dinyatakan sebagai suatu hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada saat tertentu. Kepuasan masyarakat berdimensi banyak, dan bersifat tidak mutlak. Tingkat kepuasan masyarakat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor misalnya kualitas

layanan, syarat pelayanan, sikap petugas pelayanan dan hasil layanan yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam hal ini kualitas termasuk yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik *internal* maupun *eksternal*, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance*, *availability*, *durability*, *aesthetic*, *reliability*, *maintainability*, *logistic*, *supportability*, *costomer service*, *training*, *delivery*, *billing*, *shipping*, *repairing*, *marketing*, *warranty*, dan *life cycle cost*.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik pada hakekatnya tidak semata-mata hanya melakukan pelayanan administratif belaka tetapi mencakup persoalan yang lebih mendasar yaitu pemenuhan keinginan masyarakat selaku konsumen. Hal ini dinilai sangat wajar karena lembaga pelayan publik yang dibentuk oleh Negara mempunyai kewajiban pokok untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan masyarakat selaku konsumen.

Menurut Engel, James F (1995:87) Secara umum ada tiga harapan masyarakat terhadap pelayanan jasa pada lembaga-lembaga/badan-badan penyelenggara pelayanan publik (1) Kinerja yang wajar, (2) Kinerja yang ideal, (3) Kinerja yang diharapkan. Untuk menciptakan kepuasan konsumen

atas layanan, penyelenggara layanan harus memegang teguh prinsip-prinsip pelayanan serta standar pelayanan yang telah ditetapkan.

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditentukan oleh kualitas layanan dan sejauh mana keinginan dari masyarakat dapat terpenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik harus mempunyai indeks yang jelas sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

11. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Survei ini, diharapkan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut:
 - a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang

mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2004 menginstruksikan kepada seluruh instansi/lembaga penyedia layanan publik agar melakukan *survey* indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan, maka unsur-unsur yang harus ada dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat harus bersifat *relevan, valid* dan *reliable*. Unsur pelayanan tersebut adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan.

Kepuasan masyarakat selaku konsumen atau pelanggan mempunyai dimensi yang luas dan cakupannya tidak terbatas. Dimensi ini merupakan hal pokok untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh publik. Menurut Kenedy dan Young dalam Supranto (1997:107) dimensi mutu tersebut adalah a. Keberadaan Pelayanan (*available for service*) b. Ketanggapan Pelayanan (*responsiveness for service*), c. Ketepatan Pelayanan, d. Profesionalisme

Pelayanan e. Keseluruhan dengan pelayanan, f. Kepuasan Keseluruhan dengan Barang.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan dimensi mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik dan adil akan menimbulkan kepuasan sebaliknya apabila dimensi kualitas pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan. Menurut Tjiptono (1996:159) ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Faktor *internal* yang relatif dapat dikendalikan instansi/badan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor *eksternal* yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi masyarakat sebagai konsumen. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan/badan/lembaga yang bersangkutan lagi; (2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- (1) tingkah laku yang sopan,
- (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
- (3) waktu penyampaian yang tepat, dan
- (4) keramah tamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Faktor-faktor tersebut secara umum dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan berkaitan dengan hal-hal yang dibutuhkan pelanggan. Jika kebutuhannya besar, maka harapan (*ekspektasi*) masyarakat juga besar.
2. Pengalaman masa lalu masyarakat/konsumen ketika menggunakan jasa atau produk yang sama pada tempat yang sama.
3. Cerita dari orang lain yang pernah menggunakan barang dan/atau jasa pada tempat yang sama.
4. Iklan melalui media massa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen/masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila semua harapan, keinginan, dan seluruh kebutuhannya terpenuhi. Menurut Tjiptono dalam Lukman S (1999:121) menyatakan setidaknya ada tiga level harapan pelanggan yang akan menciptakan kepuasan masyarakat yaitu :

1. Harapan masyarakat/pelanggan yang paling sederhana berbentuk asumsi *must, have* atau *take granted*.
2. Kepuasan masyarakat/pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi.
3. Pelanggan menuntut kesenangan suatu jasa yang baik untuk menciptakan ketertarikan.

c. Kepuasan Masyarakat dilihat dari Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang mereka rasakan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pesawaran. Ketika harapan sesuai dengan kenyataan yang mereka rasakan dari pelayanan yang diberikan maka masyarakat puas atas pelayanan tersebut. Namun sebaliknya jika harapan mereka lebih besar dari kenyataan yang dirasakan maka masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk menciptakan kepuasan masyarakat, pemerintah pemberi layanan publik harus memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (1997:231) determinan kualitas pelayanan dalam upaya menciptakan kepuasan meliputi :

1. **Keandalan (*Reliability*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat selaku pelanggan terhadap kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, ketepatan waktu pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya pembedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya.
2. **Ketanggapan (*Responsiveness*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani sambungan baru dalam membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. **Keyakinan (*Assurance*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. **Empati (*Empathy*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.
5. **Berwujud (*Tangible*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, peralatan dan perlengkapan yang baik, serta prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

C. Tinjauan Tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan (KK)

1. pengertian Kartu tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk merupakan tanda identitas resmi seseorang secara lengkap dan tertulis dikeluarkan oleh pejabat/dinas yang berwenang berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 angka (14) memberikan pengertian Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri

yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian KTP yang saya kutip melalui (www.wikipedia.com) Kartu tanda penduduk adalah nama resmi kartu tanda identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun ke atas. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun keatas mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Menurut peraturan menteri dalam negeri nomor 35 A tahun 2005 tentang perubahan atas keputusan menteri dalam negeri nomor 94 tahun 2003 tentang spesifikasi, pengadaan dan pengendalian Blangko kartu keluarga, kartu tanda penduduk, buku register akta dan kutipan akta catatan sipil bahwa spesifikasi blangko kartu tanda penduduk sebagaimana di maksud dalam pasal 2 meliputi:

a. Spesifikasi Kartu tanda penduduk (KTP)

1) Bahan dasar kertas *security*, dengan spesifikasi teknis :

- a. Komposisi *pulp* : di buat dari 25 % *pulp cotton* dan 75 % *pulp kimia*
- b. Tanda pengaman : - mengandung *visible fibres* biru dan merah tanda air berbentuk logo garuda pancasila.

- *Filter Image* dengan gambar logo “garuda pancasila” yang jika dibalik tertulis KTP-RI

<i>Grammatur</i>	: 130 ± 7 gsm
Tebal	: 169 ± 10 <i>micron</i>
Pemendaran di bawah	: tidak memedar (<i>uv dull quality</i>)
Ketahanan Tarik	: 10 ± 1 Kg
Ketahan sobek	: 140 gcm/cm
Derajat putih	: 75-78
<i>Smoothnees</i>	: 300 ml/mn
<i>Porosity</i>	: 200 ml/mn
Ph	: 5
Laminasi	: 250 <i>micron</i> palstik transparan

2) Desain cetak blangko

a. Bentuk dan Ukuran	: di buat dari 25 % <i>pulp cotton</i> dan 75 % <i>pulp kimia</i>
bentuk	: Persegi panjang
ukuran kertas	: 54 mm * 86 mm
dengan laminasi	: 62 mm × 94 mm

b. warna dasar

KTP WNI	: Biru Gradasi
KTP WNA	: Kuning emas

b. Ketentuan kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP)

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan, ketentuan kepemilikan Kartu tanda penduduk (KTP) di atur pada :

- Pasal 63 pada ayat 1 : penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP).
- Pasal 63 ayat 2 : orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP).
- Pasal 63 ayat 3 : KTP sebagaimana yang dimaksud ayat 1 dan 2 berlaku secara nasional.
- Pasal 63 ayat 4 : penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.
- Pasal 63 ayat : penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawa pada saat bepergian.
- Pasal 63 ayat 6 : penduduk sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 hanya diperbolehkan memiliki satu KTP.

Melalui peraturan yang sama, yakni UU nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, bahwa ketentuan isi dari kartu tanda penduduk (KTP) berisikan sebagai berikut :

- Pasal 64 ayat 1 : KTP mencantumkan gambar lambing garuda pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, Nama, tempat tinggal, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas photo, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai yang menandatangani.
- Pasal 64 ayat 2 : keterangan tentang agama sebagaimana di maksud pada ayat 1 bagi penduduk yang agamanya belum di akui sebagai agama berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam data base kependudukan.
- Pasal 64 ayat 3 : dalam KTP sebagaimana di maksud pada ayat 1 disediakan ruang untuk memuat kode pengaman dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting.
- Pasal 64 ayat 4
 - a. untuk warga Negara Indonesia berlaku selama 5 tahun.
 - b. Untuk warga asing tinggal tetap disesuaikan dengan masa berlaku izin tempat tinggal
- Pasal 64 ayat 5 : penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi KTP yang berlaku seumur hidup.

Adapun untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk, diperlukan persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

- Surat Pengantar dari RT/RW
- Kartu Keluarga

- KTP lama bagi yang memperpanjang KTP
- Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)

2. Pengertian Kartu Keluarga

Kartu Keluarga (KK) merupakan data identitas kolektif dari satu keluarga sebagai perlengkapan administrasi umum bagi setiap keluarga. Secara umum pengertian Kartu Keluarga yang dikutip melalui website (<http://www.simmandiri.com/site/ket-definisi.php?p=kk>) dapat kita uraikan sebagai berikut :

- Kartu Keluarga adalah kartu yang memuat data Kepala Keluarga beserta keluarganya
- Setiap keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga
- Kartu Keluarga diterbitkan untuk permohonan baru, perubahan data, hilang, rusak
- Kartu Keluarga berlaku selama tidak ada perubahan data

Untuk mendapatkan Kartu Keluarga diperlukan persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

- Surat pengantar dari RT/RW
- Kartu Keluarga lama bagi penduduk yang mempunyai Kartu Keluarga lama tetapi ada perubahan data Kepala Keluarga atau Anggota Keluarga
- Akta kelahiran / Akta Kematian
- Surat keterangan ganti nama (bagi yang telah ganti nama)

D. Kerangka Pikir

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran sebagai instansi pelayan publik yang memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), dimana masyarakat adalah konsumen yang dilayani akan merasakan suatu kepuasan yang dapat diukur setelah membandingkan harapan dan kenyataan dari kualitas layanan yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Reliability
- b. Responsiveness
- c. Assurance
- d. Empathy
- e. Tangibles

Setelah membandingkan harapan dan kenyataan terhadap kualitas layanan yang diberikan Disdukcapil maka mendapatkan hasil :

- Jika harapan lebih besar dari kenyataan maka masyarakat Tidak Puas.
- Jika harapan sama dengan kenyataan maka masyarakat Puas.
- Jika harapan lebih kecil dari kenyataan maka masyarakat Sangat Puas.