

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, Pemerintah Daerah di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota diberi hak otonomi untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri. Hal tersebut ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa Pemerintah Pusat melimpahkan kewenangan kepada Pemerintah Daerah dalam semua urusan pemerintahan, kecuali dalam hal urusan politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, yustisi, moneter dan fiskal, serta urusan agama. Akan tetapi, sesuai dengan perkembangannya pada saat pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah mengalami perubahan karena dianggap sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintah daerah. Oleh karena itu, dengan persetujuan antara Dewan Perwakilan Rakyat bersama Presiden Susilo Bambang Yudhoyono maka ditetapkanlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Untuk menyelenggarakan otonomi daerah, Pemerintah Pusat menyerahkan sebagian urusan rumah tangga daerah otonom, baik kepada daerah ditingkat provinsi maupun daerah kabupaten/kota. Tujuan dari pemberian otonomi tersebut adalah; 1) peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin

baik; 2) pengembangan kehidupan demokrasi; 3) distribusi pelayanan publik yang semakin baik, merata, dan adil; 4) penghormatan terhadap budaya lokal; dan 5) perhatian atas potensi dan keanekaragaman daerah.¹

Dari beberapa tujuan otonomi daerah yang sudah disebutkan, salah satu tujuan dari diberlakukannya otonomi daerah adalah untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan publik serta distribusi pelayanan publik yang semakin baik, merata, dan adil kepada masyarakat. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 menyebutkan bahwa:

“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”.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi

¹Sarundajang, *Babak Baru Sistem Pemerintah Daerah*, Kata Hasta : Jakarta, 2005 hlm 80.

oleh masyarakat itu sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.²

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi masyarakat dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik.³

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam kondisi masyarakat yang kritis saat ini, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut bekerja lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan pelayanan yang tidak diskriminatif. Pelayanan diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa memandang status, pangkat, golongan dan semua warga

²Poltak sinambela, *Reformasi pelayanan publik*, Bumi aksara : 2006 hlm 33.

³Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : gadjahnadauniversitypress 2005 Hlm 2.

masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁴

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dianggap belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dikatakan demikian dikarenakan masih banyak ditemukan berbagai keluhan serta pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan. Hal tersebut menyangkut banyaknya kekurangan yang dirasakan antara lain: menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang dirasa masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, dan dirasa kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak ditemukan praktek pungutan tidak resmi atau liar. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.

⁴Widodo, *GoodGovernance*, Insan Cendekia 2001

Selama ini pemerintah telah mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Dengan adanya penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia masyarakat mempunyai harapan besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemerintah daerah dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ada pada daerahnya. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga dianggap akan lebih mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Pemerintah daerah diharapkan dapat lebih memahami keinginan masyarakat di daerah tersebut sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Salah satu contoh pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan permukiman atau tempat tinggal, dimana melihat fenomena yang terjadi mengenai permukiman saat ini yaitu adanya fakta yang menunjukkan bahwa rumah yang dibangun secara swadaya oleh masyarakat miskin yang tidak layak huni (RTLH) berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2015

telah mencapai 2,51 juta unit dengan rincian 2,18 juta rawan layak huni dan 0,33 juta benar-benar tidak layak huni yang tersebar di seluruh Indonesia.⁵ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa Pelayanan Infrastruktur dan Perumahan Rakyat merupakan urusan wajib dasar yang diserahkan atau didesentralisasikan kepada pemerintah daerah.

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai satuan pemerintah yang bersifat khusus dalam kedudukannya sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebagai daerah otonom memiliki fungsi dan peran yang penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan Negara Indonesia. Salah satu kewenangan yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah kewenangan dalam hal penetapan dan pelaksanaan kebijakan dalam bidang permukiman.

Sebagai Ibukota dari Negara Indonesia, Jakarta mempunyai peran dan fungsi spesifik yang tidak dimiliki oleh daerah-daerah lain di Indonesia, diantaranya adalah sebagai pusat pemerintahan. Jakarta juga bisa dikatakan sebagai kota berlangsungnya kegiatan internasional, baik di bidang ekonomi, politik, sosial dan budaya. Dengan berbagai alasan tersebut dapat dikatakan bahwa Jakarta memiliki perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat diberbagai bidang dan sektor dibandingkan dengan daerah-daerah lain di Indonesia. Melihat pertumbuhan Kota Jakarta yang begitu pesat yang dikarenakan oleh banyak faktor, seperti: perdagangan, perkantoran, bisnis, bahkan pemerintahan menjadi daya tarik tersendiri untuk masyarakat di daerah lain untuk melakukan perpindahan dan menetap di DKI Jakarta.

⁵Badan Pusat Statistik DKI Jakarta Tahun 2015

Banyaknya faktor yang mendorong masyarakat di daerah lain untuk melakukan perpindahan dan menetap di Jakarta menyebabkan tingginya tingkat urbanisasi ke kota Jakarta. Para kaum urban memiliki pendapat dan harapan bahwa dengan melakukan urbanisasi ke DKI Jakarta kehidupan mereka akan jauh lebih layak dan maju dibandingkan dengan mereka hidup di desa dengan segala keterbatasan. Bertambahnya para pendatang setiap tahunnya menyebabkan tingkat kepadatan penduduk di Jakarta semakin meningkat setiap tahunnya. Berikut adalah data jumlah penduduk DKI Jakarta yang setiap tahun mengalami peningkatan:

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk DKI Jakarta tahun 2010-2015

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk DKI Jakarta (Ribu Orang)		
		2010	2014	2015
1.	Kepulauan Seribu	21.414	23.011	23.340
2.	Jakarta Selatan	2.071.628	2.164.070	2.185.711
3.	Jakarta Timur	2.705.818	2.817.994	2.843.816
4.	Jakarta Pusat	895.371	910.381	914.182
5.	Jakarta Barat	2.292.997	2.430.410	2.462.560
6.	Jakarta Utara	1.653.178	1.729.444	1.747.315
	DKI Jakarta	9.640.406	10.075.310	10.177.924

Sumber : BPS DKI Jakarta Tahun 2016

Dengan bertambahnya jumlah penduduk yang tinggal dan menetap di Jakarta menyebabkan kebutuhan dan permintaan akan tempat tinggal atau hunian menjadi meningkat. Hal tersebut menjadi permasalahan tersendiri untuk pemerintah Jakarta mengingat kebutuhan akan tempat tinggal tidak sebanding dengan luas lahan yang tersedia di Jakarta untuk nantinya dibangun menjadi hunian. Bukan hanya permasalahan luas lahan yang menjadi permasalahan disini, terkadang keterbatasan biaya yang dimiliki para penghuni Jakarta menjadi masalah tersendiri yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan baru yang tidak kalah pentingnya yaitu menyebabkan para penduduk yang memiliki keterbatasan untuk membangun hunian atau tempat tinggal akan membangun tempat tinggal mereka dengan sangat terbatas dan dapat menyebabkan hunian yang kumuh bahkan dan menimbulkan permasalahan baru yaitu munculnya permukiman kumuh (*slum area*).

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Pasal 1 Ayat 13 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, dijelaskan bahwa permukiman kumuh adalah permukiman yang tidak layak huni karena ketidakteraturan bangunan, tingkat kepadatan bangunan yang tinggi, dan kualitas bangunan serta sarana dan pasarana yang tidak memenuhi syarat. Kemudian pengertian perumahan kumuh adalah perumahan yang mengalami penurunan kualitas fungsi sebagai tempat hunian. Permukiman kumuh juga bisa diartikan sebagai lingkungan hunian atau tempat tinggal atau rumah beserta lingkungannya yang berfungsi sebagai rumah tinggal dan sebagai sarana pembinaan keluarga, akan tetapi tidak layak huni

ditinjau dari tingkat kepadatan penduduk, fasilitas pendidikan, kesehatan serta sarana dan prasarana sosial budaya masyarakat.

Di dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat 1 dijelaskan bahwa:

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, yang merupakan kebutuhan dasar manusia, dan yang mempunyai peran sangat strategis dalam pembentukan watak serta kepribadian bangsa sebagai salah satu upaya membangun manusia Indonesia seutuhnya, berjiwa diri, mandiri, dan produktif”

Oleh karena itu, negara bertanggung jawab untuk menjamin pemenuhan hak akan tempat tinggal dalam bentuk rumah yang layak dan terjangkau kepada seluruh masyarakat terutama bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah atau MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah). Akan tetapi, pada kenyataannya pemerintah selalu dihadapkan pada permasalahan terbatasnya lahan atau luas lahan yang tersedia tidak sebanding dengan kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal atau hunian terutama di kota besar dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi seperti Jakarta.

Menurut Pasal 1 Angka 24 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapatkan dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah, sedangkan menurut Pasal 1 Angka 14 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh Satuan Rumah.

Untuk mewujudkan cita-cita bangsa agar setiap orang berhak hidup dan bertempat tinggal secara layak dan terjangkau terutama untuk masyarakat berpenghasilan rendah atau MBR, Pemerintah Daerah DKI Jakarta selalu dihadapkan pada permasalahan keterbatasan luas lahan yang tersedia karena tidak sebanding dengan kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal sehingga perlu dicarikan solusi bagaimana mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu solusi atau alternatif untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengembangkan pola pembangunan Rumah Susun. Pembangunan Rumah Susun dianggap dapat mengurangi penggunaan lahan, membuat ruang-ruang terbuka kota yang luas, dan dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk melakukan peremajaan kota bagi daerah-daerah kumuh. Melalui Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melaksanakan pembangunan Rumah Susun di berbagai lokasi di Kota Jakarta. Rumah Susun tersebut tersebar di 5 (lima) wilayah Kota Administrasi Provinsi DKI Jakarta. Berikut ini merupakan data persebaran Rumah Susun yang tersebar di DKI Jakarta:

Tabel 1.2

Jumlah Rumah Susun DKI Jakarta tahun 2015

Kota Administrasi	Jumlah Lokasi	Luas Area (Ha)	Jumlah Unit
Jakarta Selatan	2	2,60	440
Jakarta Timur	15	26,29	5.486
Jakarta Pusat	10	5,96	2.692
Jakarta Barat	8	7,97	2.959
Jakarta Utara	13	32,34	6.744

Kota Administrasi	Jumlah Lokasi	Luas Area (Ha)	Jumlah Unit
DKI Jakarta	48	75,16	18.321

Sumber: Jakarta Dalam Angka 2016

Selanjutnya mengacu pada Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 342 Tahun 2014 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kelola Unit Pengelola Rumah Susun, maka dibentuklah Unit Pengelola Rumah Susun yang merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan pengelolaan rumah susun dan sebagai pemerintah yang menjalankan kebijakan. Unit Pengelola Rumah Susun memberikan pelayanan rumah susun berupa pelaksanaan pengelolaan penghunian atau penggunaan rumah susun, serta sarana dan prasarana rumah susun. Melalui Unit Pengelola Rumah Susun Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta, pemerintah telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penyediaan permukiman atau tempat tinggal kepada seluruh masyarakat Provinsi DKI Jakarta khususnya untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) melalui hunian dalam bentuk rumah susun.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik. Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengelola Rumah Susun akan dinilai berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah

satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Dahulu ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan tersebut belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, saat ini ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat seharusnya dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilaksanakan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat masih belum dilaksanakan secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Unit Pengelola Rumah Susun di Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta menjadi hal yang menarik untuk dikaji.

Mengingat pentingnya posisi Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta di dalam keberhasilan program rumah susun yang diselenggarakan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dan mempunyai tujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Unit Pengelola Rumah Susun di Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian itu sendiri dilakukan pada bulan Juli-Oktober 2017 di Kantor Pelayanan Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis untuk mengambil judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta”**. Diharapkan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi masukan dan tolak ukur bagi Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta terhadap keberhasilan pelayanan publik untuk masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalahnya dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada hal-hal yang hendak dicapai dalam suatu penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian, pengembangan ilmu pemerintahan,

khususnya pada mata kuliah yang berhubungan dengan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam pengetahuan peneliti mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.4.2.2 Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan konsep Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan publik.

1.4.2.3 Bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan

Penelitian ini dapat menambah pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik adalah hal yang harus selalu diperhatikan. Kepuasan masyarakat merupakan

tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik karena penyelenggaraan pelayanan publik bisa dikatakan berhasil apabila kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan sudah tercapai. Kepuasan masyarakat bisa kita ketahui dengan melakukan survei kepuasan masyarakat yang menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 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. Kemudian didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa:

“Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Kemudian disebutkan juga bahwa, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) yaitu perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten atau Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Selama ini ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan tersebut belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, saat ini ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16

Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dapat disimpulkan bahwa maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan disusun guna memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi Instansi Pemerintah itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di salah satu Instansi Pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah ditetapkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;

3. Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tidak diharuskan sebanyak 150 responden;
4. Melakukan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Dalam tahapan penentuan teknik survei dapat disesuaikan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan. Hal inilah yang membedakan dengan pedoman sebelumnya (IKM) mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014, penyelenggara boleh menentukan teknik atau metode survei pada survei kepuasan masyarakat ini. Berikut beberapa teknik survei yang dapat digunakan:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan 9 unsur pelayanan yang telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 9 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tujuan dari pengukuran 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat diatas, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5.2 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam hal pemerintahan, pelayanan publik berperan penting sebagai penggerak utama dan dianggap penting oleh semua aparatur negara guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud 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.

Pelayanan publik atau pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶ Dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.⁷

Penyelenggara pelayanan publik itu sendiri mempunyai arti yang menurut Bab I ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian, terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan

⁶Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal)*, Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, halaman 5.

⁷Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta, 2007, hal.30-33, dalam Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava media, 2011, hal. 12.

unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).⁸

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat peraturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

⁸Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava media, 2011, hal. 12.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publicservice*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.⁹

Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004:

- a. Transparansi

⁹Ibid., hal 17

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan,

tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁰

Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- ii. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

¹⁰Ratminto& Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal), Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, halaman 21.

5. Keamanan

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

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹¹

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

¹¹Ratminto& Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal), Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, halaman 23.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

Pola pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

i. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak

mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

ii. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan yang disebutkan diatas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Biaya Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 diamanatkan agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.

2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) hal-hal sebagai berikut:

1. Landasan hukum pelayanan publik

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

2. Maksud dan tujuan pelayanan publik

- i. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
- ii. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

3. Sistem dan prosedur pelayanan publik

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:

- i. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- ii. Tata cara penanganan pelayanan
- iii. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
- iv. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

4. Persyaratan pelayanan publik

Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan.

5. Biaya pelayanan publik

Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.

6. Waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik

7. Hak dan kewajiban

Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.

8. Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik

Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 juga ditentukan bahwa pimpinan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah diharuskan menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan umum, dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.¹²

¹²Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama, hal 2.

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.¹³

Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991), kualitas jasa harus mengacu pada syarat-syarat utama untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu harus menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik, adanya komunikasi yang baik, dan tidak adanya kesenjangan antara jasa yang diharapkan

¹³Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava media, 2011, hal. 15.

masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:¹⁴

1. Penampakan fisik (*tangible*), yakni terdiri atas fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi.
2. Reliabilitas (*reliabilities*), yakni terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsivitas (*responsiveness*), yakni kemauan untuk membantu konsumen sebagai tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Kompetensi (*competence*), yakni tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. Kesopanan (*courtesy*), yakni sikap dan perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Kredibilitas (*credibility*), yakni sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan (*security*), yakni jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari segala bahay dan resiko.
8. Akses (*access*), yakni terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

¹⁴HM Ismail MH, 2010, Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik), Malang: Program Sekolah Demokrasi, halaman 6.

9. Komunikasi (*communication*), yakni kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Pengertian (*understanding the customer*), yakni melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Lovelock dalam Widodo (2001), prinsip yang diperhatikan bagi pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain:¹⁵

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan personil, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Di samping itu, pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus mengetahui kebutuhan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja) dan memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan

¹⁵ibid

(prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pandang bulu, dan mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang (transparansi).

1.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan. Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:¹⁶

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan 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

¹⁶Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi. 1996 . Hal 159.

- d. Pengetahuan dan pengalaman
- e. Sikap pelanggan terhadap keluhan
- f. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
- g. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan masyarakat atau pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:¹⁷

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
4. Keramahan

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya adalah:

1. Faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

¹⁷Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta 1998 : Bumi Aksara . hal 197.

5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

1.6 Definisi Konsep

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Mengikuti uraian di atas, telah disebutkan bahwa ada tiga unsur pelayanan publik, yaitu penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Hal ini menandakan bahwa pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik, pihak yang menyediakan pelayanan harus selalu mengorientasikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah memanfaatkan produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan

dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat.

c. Faktor - Faktor

Dalam mencapai kepuasan masyarakat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu:

1. Faktor Pendukung

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh para petugas penyelenggara pelayanan publik yang meliputi: Tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu, waktu penyampaian yang tepat, keramahan petugas pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dapat berupa: pelayanan yang diberikan petugas pelayanan publik tidak baik, jam karet, atau kesalahan dalam pelayanan. Kemudian faktor eksternal merupakan faktor diluar kendali unit pelayanan misalnya: cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, serta masalah pribadi pelanggan.

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku

atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa batasan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan pada Unit Pengelola Rumah Susun adalah:
 - a. Pelayanan penerimaan dan seleksi calon penghuni rumah susun;
 - b. Pelayanan bimbingan dan konsultasi teknis penghunian rumah susun kepada calon atau penghuni rumah susun;
 - c. Pelayanan pengawasan, pengendalian, dan penertiban penghunian/penggunaan satuan rumah susun baik dari segi peruntukan maupun dari segi status haknya;
 - d. Pelayanan pelaksanaan tindakan akan keluhan atau pengaduan dari penghuni rumah susun;
 - e. Pelayanan pemungutan atau penerimaan retribusi rumah susun dari penghuni rumah susun.
2. Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

- c. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - g. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - h. Maklumat pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - i. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan, dan tindak lanjut.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Faktor Pendukung;
- b. Faktor Penghambat

1.8 Metode Penelitian

Pada penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta menggunakan metode penelitian gabungan antara kualitatif dan kuantitatif deskriptif. Pendekatan penelitian kuantitatif tetap sebagai pendekatan utama. Penggunaan metode penelitian gabungan digunakan dengan memadukan prosedur pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan.

Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan suatu subjek penelitian pada saat ini.¹⁸

1.8.1 Desain Penelitian

Penggunaan metode kualitatif digunakan karena penelitian ini dilakukan dalam lingkungan alamiah (*natural setting*). Artinya dalam penelitian ini peneliti tidak berusaha untuk membawa para partisipan ke dalam situs penelitian yang telah di-*setting* atau dimanipulasi sebelumnya. Peneliti juga tidak melakukan intervensi terhadap aktivitas subyek penelitian dengan memberikan perlakuan atau instrumen-instrumen tertentu. Pada lingkungan alamiah inilah peneliti berusaha memahami fenomena yang ada dengan sebagaimana mestinya.

Adanya alasan lain penggunaan metode kualitatif adalah karena metode tersebut digunakan untuk memahami makna-makna secara mendalam. Penelitian

¹⁸ Darmadi, Hamid. 2013. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: ALFABETA. Hal 6-7.

kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.¹⁹

Metode penelitian pendekatan kuantitatif secara sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk memperkuat fakta melalui data kuantitatif berupa bilangan atau angka. Disini penulis berusaha menggambarkan keadaan yang faktual dan akurat tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Pengelola Rumah Susun Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner. Dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik dengan meninjau indikator pada indeks kepuasan masyarakat. Data yang diperoleh dari pendekatan kuantitatif melalui kuesioner digunakan untuk memperkuat fakta yang berkaitan dengan tema dan rumusan masalah.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi DKI Jakarta khususnya di kantor pelayanan Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.8.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁰

¹⁹ Creswell, John W. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 4.

²⁰Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 80.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari pada populasi, sampel diambil dari bagian populasi yang dipilih. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.²¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan di kantor pelayanan Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta.

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi. Menurut Sutrisno Hadi berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari populasi.²² Menurut Suharsimi Arikunto, menyebutkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dengan mempertimbangkan dana, waktu, tenaga, dan ketelitian dalam menganalisis datanya, maka penelitian ini menggunakan sampel.²³

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan table yang dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah sebanyak 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survei jumlah sampel minimum adalah 100.²⁴

Dalam menentukan sampel penelitian menggunakan teknik *probability sampling* karena peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur

²¹Ibid,

²²SutrisnoHadi. 2009. *MetodologiPenelitian*. Yogyakarta: PustakaBelajar, hlm 30.

²³SuharsimiArikunto. 2013. *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik*. Jakarta: RinekaCipta, hal 52.

²⁴ Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 81.

(anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.²⁵ Teknik *probability sampling* yang digunakan peneliti adalah *simple random sampling*. Teknik pengambilan sampel tersebut dipilih karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.²⁶

Metode pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat atau warga yang menggunakan jasa pelayanan publik di Unit Pengelola Rumah Susun Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka banyaknya sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 150 responden.

1.8.4 Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk menghimpun data dengan tepat yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.²⁷ Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden masyarakat (pengguna layanan Unit Pengelola Rumah Susun). Selain itu, juga dilakukan wawancara dengan responden dan pihak-pihak yang

²⁵ Op. cit. hal 82.

²⁶ Ibid,

²⁷ Saifuddin Azwar.2013. *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal : 91.

berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti untuk mendukung data kuesioner.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.²⁸ Data sekunder tersebut diantaranya, beberapa publikasi dari Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta, arsip-arsip pemerintah daerah, undang-undang yang mengatur hal terkait, karya-karya yang pernah dihasilkan sebelumnya, serta jurnal, literatur, catatan, transkrip, buku, internet, surat kabar yang relevan dengan penelitian ini.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh bahan-bahan yang akurat dan relevan dengan penelitian. Data-data pada penelitian ini diperoleh dengan cara:

1. Kuesioner

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan publik Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta kesehatan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.²⁹ Kuesioner dapat

²⁸Ibid

²⁹Bambang Prasetyo. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 143.

dikirimkan kepada responden baik langsung atau tidak langsung (melalui pos atau perantara). Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap masyarakat pengguna layanan Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta sebagai sasaran pengguna layanan yang diselenggarakan Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta. Wawancara juga dilakukan dengan aparatur Negara yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu para pegawai di Unit Pengelola Rumah Susun Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu kegiatan pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap kejadian-kejadian, fakta-fakta di lapangan atau objek penelitian. Dengan pengamatan memungkinkan penulis melihat dan mengamati kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi sebenarnya di lapangan. Dengan metode dokumentasi juga dilakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian, seperti dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan publik Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta.

1.8.6 Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil yang obyektif dalam penelitian ini, maka data yang didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kuantitatif. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi nilai per unsur}}{\text{Penimbang total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian dari rumus tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM ($P = R / K$)	Nilai Interval Konversi IKM ($I \times \text{Nilai Dasar}$)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan RB No. 16 Tahun 2014