

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh lembaga pemerintah terhadap seluruh masyarakat menjadi sebuah implikasi dari peran dan fungsi lembaga pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Posisi dari lembaga pemerintah sangat fundamental karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan juga menentukan sejauh mana negara sebagai pelayan masyarakat telah melaksanakan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya. Moenir (1995: 29) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap orang atau kelompok tertentu dengan memiliki landasan faktor material dengan sistem, metode dan prosedur yang sudah disepakati dalam upaya memenuhi kebutuhan/kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang dimiliki.

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik menjabarkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 di sediakan oleh pelayanan publik.

Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013: 199) menjelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah terhadap sejumlah individu yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan pada sebuah kumpulan ataupun kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasil yang diperoleh tidak terikat pada sebuah produk secara fisik”. Dari definisi pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum mencapai standar yang tinggi, terutama dalam hal implementasi kebijakan dan regulasi. Terdapat banyak masalah dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, seperti diskriminasi dalam pelayanan, ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri. Masyarakat di Indonesia cenderung menganggap pelayanan publik sebagai sesuatu yang rumit dan membingungkan. Selain itu, terdapat kasus penyalahgunaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrat yang memanfaatkannya sebagai sumber penghasilan dengan memungut biaya dari masyarakat yang ingin menyelesaikan urusan pemerintahannya dengan cepat. Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI, pada tahun 2022, penilaian indeks kepuasan terhadap pelayanan di 25 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 44 % atau 11 kementerian masuk dalam kategori baik, 48 % atau 12 kementerian masuk dalam kategori tidak baik dan 8 % atau 2 kementerian masuk dalam kategori sangat tidak baik. Berdasarkan data tersebut dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan baik. (<https://ombudsman.go.id/>)

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 mengenai Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), ialah perlu dibuat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik juga mewajibkan lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara teratur. Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 mengenai Panduan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tujuan survei IKM ialah untuk mencari tahu prestasi unit pelayanan secara berkala sebagai sumber untuk menetapkan kebijakan demi meningkatkan mutu pelayanan publik. Data dan informasi mengenai kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif pada pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan harapan dan kebutuhan, disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei dalam bentuk data IKM dapat dipakai untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu perbaikan, serta memotivasi setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Pada tahun 2022, salah satu lembaga pemerintah yang memperoleh hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai tinggi yaitu pada Lembaga Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. Kementerian Pertahanan Republik Indonesia memperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat dengan nilai 90,71 yang masuk pada predikat sangat baik (A). Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh Kementerian Pertahanan Republik Indonesia tersebut dapat menjadi contoh bagi seluruh lembaga penyelenggara pelayanan publik di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari setiap lembaga sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik yang ada di negara Indonesia yaitu Dinas Sosial. Dinas Sosial menjadi salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial perorangan, kelompok dan masyarakat, termasuk Dinas Sosial yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan tugas dan fungsinya, Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki beberapa jenis pelayanan dasar yang ditujukan kepada masyarakat yaitu. Mengutip situs <https://dinsos.jogjaprov.go.id/jenis-pelayanan/>, berikut ini merupakan 10 pelayanan dasar Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta:

- a. pelayanan pengangkatan anak (adopsi)
- b. pelayanan pemakaman jenazah terlantar
- c. pelayanan pemulangan orang terlantar
- d. pelayanan penanganan gelandangan dan pengemis
- e. pelayanan penanganan penyakit sosial/ ODHA
- f. pelayanan syarat mengurus rekomendasi penelitian, PKL, dan permohonan data
- g. pelayanan visum jenazah terlantar
- h. pelayanan permintaan informasi publik
- i. pelayanan pemakaman/Ziarah di TMPN
- j. pelayanan pengaduan

Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta telah melakukan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Panduan Evaluasi Kepuasan Masyarakat untuk sepuluh (10) jenis pelayanan. Namun, dua (2) jenis pelayanan yang disurvei belum diatur dalam standar pelayanan, yaitu pelayanan visum jenazah terlantar dan pelayanan pemakaman/ziarah di TMPN karena Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta belum pernah menerima permintaan pelayanan tersebut dari masyarakat, sehingga keduanya tidak dimasukkan dalam standar pelayanan. Hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2019 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 84,91 dengan kualitas pelayanan termasuk dalam kategori B.

Selama ini Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat lewat program-program yang dibuat, salah satunya yaitu pemberdayaan masyarakat fakir miskin dengan mengadakan program Kelompok Usaha Bersama (KUBE) yang diberi nama KUBE Lestari Budaya. Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta membentuk KUBE Lestari Budaya dengan tujuan untuk mempercepat pengurangan tingkat kemiskinan, dengan cara meningkatkan kemampuan berusaha kepada setiap anggota kelompok KUBE Lestari Budaya secara bersama pada sebuah kelompok. Pada tahun 2022 Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Seksi Penanganan Fakir Miskin membentuk 15 kelompok KUBE Lestari Budaya.

Untuk membantu seluruh Kelompok KUBE Lestari Budaya yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan pelayanan dengan cara memfasilitasi seluruh kegiatan usaha yang dilaksanakan kelompok KUBE yang bersumber dari dana keistimewaan. Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan pada saat pelaksanaan kegiatan *internship* di Dinas Sosial, penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap seluruh anggota kelompok KUBE masih kurang maksimal. Masih terdapat banyak kelemahan dalam pelayanan yang telah diberikan, salah satunya adalah kurangnya pelatihan yang memadai bagi anggota kelompok KUBE dalam mengelola

dan melakukan manajemen yang efektif untuk menghasilkan produk-produk berkualitas.

Selain itu, Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta juga masih perlu meningkatkan fasilitas yang diberikan untuk mendukung usaha kelompok KUBE Lestari Budaya. Keterbatasan fasilitas menyebabkan hasil produksi kelompok KUBE belum dapat memenuhi kebutuhan semua anggotanya. Oleh karena itu, hal ini menjadi alasan sebagian anggota kelompok KUBE kurang bersemangat dalam menjalankan usaha karena merasa bahwa waktu yang dihabiskan untuk membuat produk tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh. Padahal pada peraturan pembentukan KUBE Lestari Budaya, Dinas Sosial bertanggung jawab untuk memfasilitasi seluruh kegiatan usaha dan juga memberikan pelatihan bimbingan teknis sesuai dengan kebutuhan setiap kelompok KUBE Lestari Budaya.

Penelitian terhadap KUBE Lestari Budaya ini penulis lakukan karena penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial masih kurang maksimal. Dinas Sosial sebagai penyelenggara KUBE Lestari Budaya perlu memperhatikan kualitas pelayanan pegawai dinas pada saat memberikan pelayanan kepada anggota KUBE Lestari Budaya. Untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan ini, Dinas Sosial perlu melakukan survei kepuasan kepada anggota KUBE Lestari Budaya terhadap program KUBE. Namun berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan oleh penulis, Dinas Sosial belum pernah melakukan survei kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan yang mereka berikan sehingga Dinas Sosial tidak mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang sudah diberikan pada anggota KUBE Lestari Budaya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan melakukan penelitian ini, akan diketahui berapa indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya tahun 2022 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial. Tentunya hasil penelitian ini diharapkan akan membantu Dinas Sosial untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan dan memperbaiki pelayanan yang semakin baik pada program KUBE Lestari Budaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya Tahun 2022 terhadap pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3. Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini, penulis akan memasukkan hasil penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan oleh pihak lain yang bertujuan sebagai bahan rujukan pendukung, referensi serta perbandingan dalam menyusun skripsi dalam menyusun dan mengembangkan materi yang terdapat pada penelitian yang akan diteliti:

Penelitian yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ika Yusliana (2022) dengan judul *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat*. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan standar indeks kepuasan masyarakat (IKM). Sampel pada penelitian ini ditetapkan 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu random sampling. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat penerima program keluarga harapan (PKH) yaitu 80,10. Sedangkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat yang tertinggi terdapat pada perilaku pelaksanaan pelayanan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 85,40. Sedangkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat terendah terdapat pada persyaratan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 75,40.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu, objek yang diteliti adalah sama-sama Dinas Sosial, jenis dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuantitatif, memiliki fokus penelitian yang sama yaitu tentang indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu, subjek dalam penelitian sebelumnya adalah masyarakat penerima Program Keluarga Harapan sedangkan subjek pada penelitian ini adalah anggota Kelompok Usaha Bersama (KUBE) dan juga lokasi penelitian sebelumnya di

Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat sedangkan penelitian ini berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anita dan Nurliani (2019) dengan judul *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang*. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif. Pada penelitian ini respondennya adalah pengguna perpustakaan Kabupaten Deli Serdang. Untuk menentukan sampel, teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling. Pada penelitian ini terdapat 97 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip di Kabupaten Deli Serdang adalah 68,16, sehingga mutu dari pelayanan masuk kategori baik (B).

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu objek yang diteliti pada penelitian ini adalah Dinas Sosial sedangkan objek penelitian sebelumnya adalah Dinas Perpustakaan. Selain itu subjek penelitian sebelumnya adalah seluruh pengguna perpustakaan Deli Serdang, sedangkan pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah anggota kelompok KUBE.

Penelitian ketiga yaitu penelitian dilakukan oleh Suandi (2019) dengan judul *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur pada bulan Oktober 2018. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik observasi dan juga kuesioner. Pada penelitian ini unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan 14 unsur indeks kepuasan masyarakat. Hasil

penelitian ini menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku yaitu berada pada interval 62,51-82,25 sehingga kualitas pelayanan publik termasuk pada kategori baik (B).

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Persamaan berikutnya yaitu teknik pengambilan sampel yang digunakan sama-sama menggunakan non-probability sampling. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu pada penelitian ini unsur indeks kepuasan masyarakat terdiri dari sembilan (9) indikator sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan 14 indikator indeks kepuasan masyarakat.

Penelitian Keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh dilakukan oleh Nurhamidah (2020) dengan judul *Indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Suka Makmur Aceh Besar*. Metode yang dilakukan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan alat ukur indeks kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap program Pro-Abes di Kecamatan Suka Makmur dikatakan sudah sangat puas yang dilihat pada indikator proses, manfaat dan dampak, dan juga masukan. Sedangkan pada indikator keluaran dan hasil indeks kepuasan masyarakat menunjukkan ketidakpuasan pada program Pro-Abes.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu pada jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada subjek penelitian, dimana subyek penelitian pada penelitian sebelumnya yaitu anggota kelompok Program Aceh Besar Sejahtera sedangkan pada penelitian ini yang menjadi subjek yaitu anggota kelompok Usaha Bersama (KUBE).

1.4. Kerangka Konsep

1.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat terkait pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik. IKM diperlukan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, 2020: 4). Pada umumnya kepuasan masyarakat terhadap sebuah lembaga pelayanan dari pemerintah diukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat diperoleh dengan melakukan penilaian terhadap kualitas kepuasan masyarakat. Kualitas kepuasan masyarakat merupakan kondisi tingkat kepuasan masyarakat yang dapat diperoleh dari data serta informasi hasil pengukuran yang dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dengan membandingkan harapan dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Kepuasan yang dimiliki masyarakat terhadap organisasi publik merupakan hal yang sangat penting, karena kepuasan yang dimiliki masyarakat berhubungan dengan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Hurbani Pasolong (2010: 221-222) menjelaskan bahwa “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan dari masyarakat akan semakin tinggi (*high trust*)”. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

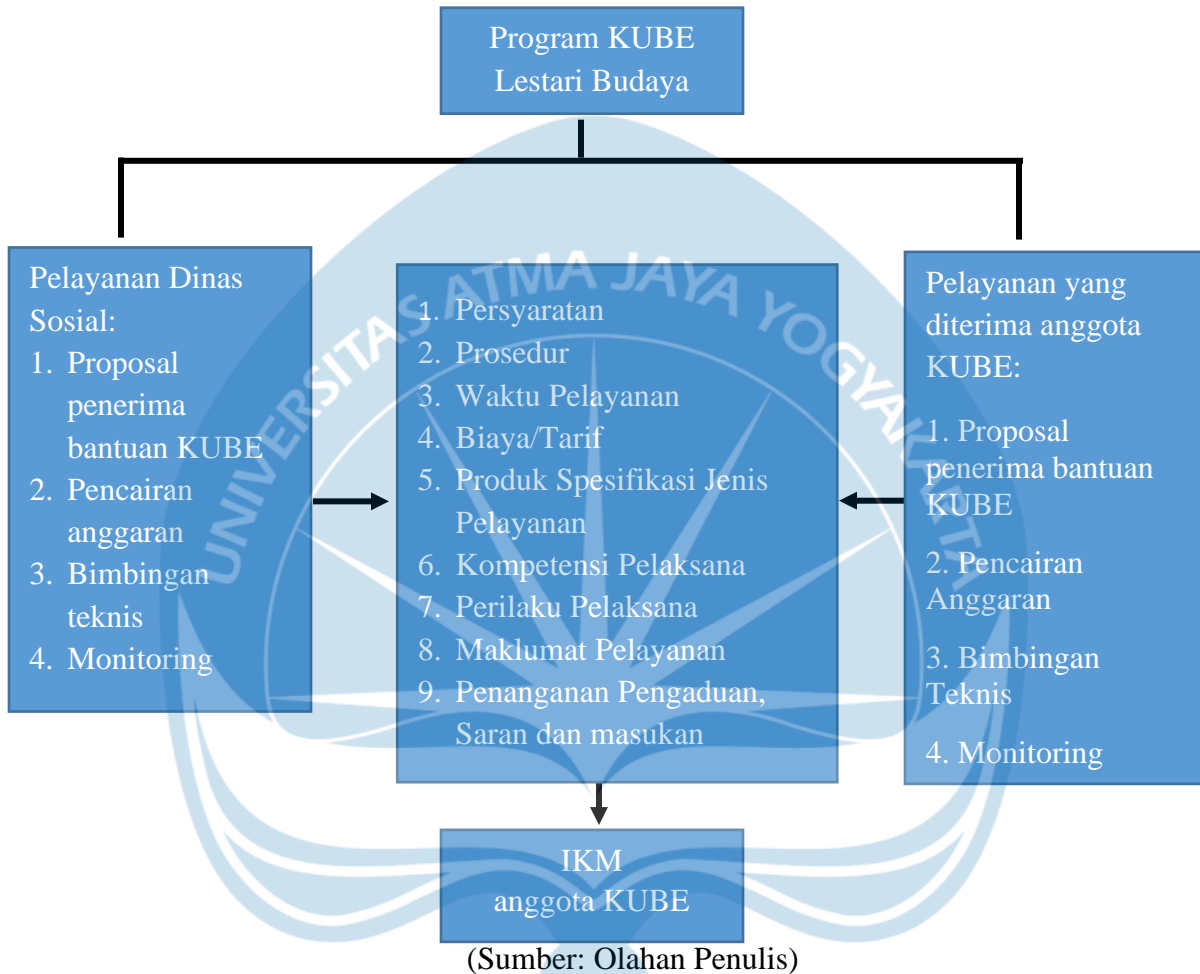
Pemerintah sebagai lembaga penyedia jasa pelayanan publik, harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan memastikan lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat. Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta sebelumnya sudah pernah melakukan survei kepuasan masyarakat, namun pada penelitian ini penulis tidak menggunakannya karena masih ada 2 jenis standar pelayanan yang belum ditetapkan pada standar pelayanan dan tidak disertakan dalam survei, yaitu pelayanan visum jenazah terlantar dan bantuan biaya pemakaman jenazah terlantar.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan model pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang digunakan oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI). Penulis menggunakan model pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang digunakan LIPI karena model ini merupakan salah satu model pengukuran yang sudah teruji pada saat ini. Di bawah ini merupakan sembilan (9) unsur yang digunakan LIPI untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014:

- a) Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (LIPI, 2019: 7).

Di bawah ini merupakan kerangka berpikir yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini:

Gambar 1: Kerangka Berpikir



1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya Tahun 2022 terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bab 1: Pendahuluan

Bab 1 berisi penjelasan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka konseptual dan juga sistematika penulisan.

2. Bab 2: Metode Penelitian

Bab 2 berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, metode penelitian, operasional konsep, metode pengumpulan data, jenis data, analisis data serta deskripsi objek penelitian serta responden.

3. Bab 3: Temuan dan Pembahasan

Bab 3 berisi uraian-uraian data temuan penelitian di lapangan. Data-data tersebut kemudian dianalisis menggunakan konsep yang telah dijelaskan pada Bab 1 dengan menggunakan teknik analisis yang telah dijelaskan pada Bab 2, sehingga hasil tersebut akan menjawab rumusan masalah yang ada pada penelitian ini.

4. Bab 4: Penutup

Bab 4 berisi kesimpulan penelitian dan juga saran yang didapat sesuai dengan pengalaman selama penelitian.