



Universitas
Muhammadiyah Sidoarjo

Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Desa Banjarasri Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Ivano aditya pratama

PROGRAM STUDI ADMNISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

2023



www.umsida.ac.id



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)

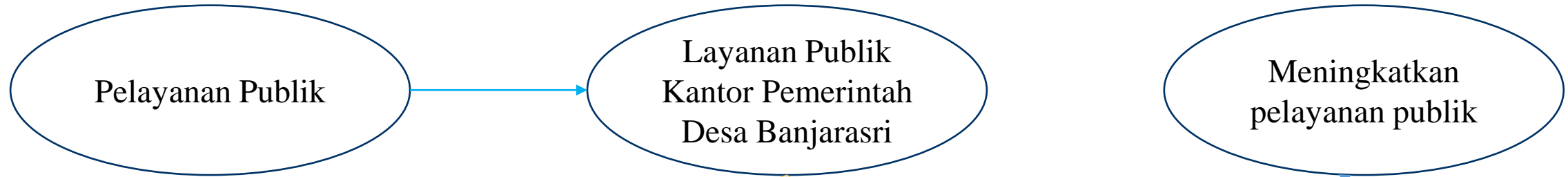


universitas
muhammadiyah
sidoarjo



[umsida1912](#)

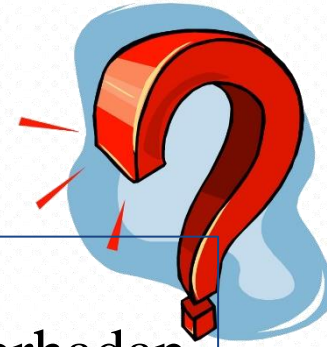
Latar Belakang



No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2019	626 orang
2.	2020	894 orang
3.	2021	521 orang

- ✓ Permasalahan fasilitas pelayanan Kantor Kecamatan Banjar asri Kecamatan Tanggulangin dinilai kurang memadai seperti kurangnya komputer yang digunakan masyarakat untuk mengisi survei kepuasan masyarakat dan kurangnya ruang tunggu.
- ✓ Petugas yang tidak ramah, ketidakpastian waktu dan biaya yang dikenakan kepada masyarakat untuk mendapatkan izin, kurangnya detail, ketersediaan penyesuaian,
- ✓ Kurangnya deskripsi sistem/prosedur untuk pengunjung.

Rumusan Masalah



Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan publik Di Desa Banjarasri Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo?

Metode Penelitian



Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.



Lokasi penelitian Desa Banjarasri, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo



Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan sampel sebanyak 334 sampel.

- Variabel Survei Kepuasan Masyarakat dalam pengukuran ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Umum tentang Survei Kepuasan Satuan Penerimaan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 elemen antara lain **Persyaratan, Prosedur Layanan, Waktu Layanan, Biaya Dan Harga, Spesifikasi Produk Untuk Jenis Layanan, Kualifikasi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Pengumuman Layanan Dan Penanganan Keluhan, Umpan Balik Dan Input Data.**
- Untuk mendapatkan nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Prepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil Penelitian

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	20	20
Kurang baik	2	39	78
Baik	3	159	447
Sangat baik	4	116	464
Total	334	1009	Kurang Baik

✓ Persyaratan

Hal ini menunjukkan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi kependudukan, pengantar perizinan maupun surat keterangan, baik persyaratan teknis maupun administratif kurang baik dalam keterbukaan maupun kemudahan persyaratan.

✓ Prosedur

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan, dan tingkat keterbukaan prosedur pelayanan sudah cukup baik. Kantor Kecamatan Tanggulangin memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan dalam pengurusan layanan yang dilakukan di setiap desa, agar masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan.

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	3	3
Kurang baik	2	6	12
Baik	3	179	537
Sangat baik	4	146	584
Total	334	1136	Baik

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	16	16
Kurang baik	2	36	72
Baik	3	205	615
Sangat baik	4	77	308
Total	334	1011	Kurang Baik

✓ Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab kurang baik, Berdasarkan penelitian dilapangan masih banyak responden yang menganggap pelayanan yang diberikan dengan antrian yang banyak dan membuat pemohon berdiri terlalu lama, selain itu ketepatan waktu pelayanan sering terjadi keterlambatan dan penundaan pengambilan hingga berhari-hari karena belum selesai dicetak sehingga tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang sudah ditentukan.

✓ Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab sangat baik atas biaya dan tarif, hal ini menunjukkan bahwa biaya dan tarif telah sesuai dengan perda dan keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan Desa Banjarsari . Hal Ini juga menghilangkan praktek percaloan dalam pengurusan pelayanan.

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	4	4
Kurang baik	2	14	28
Baik	3	219	657
Sangat baik	4	97	388
Total	334	1077	Sangat Baik

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	6	6
Kurang baik	2	46	92
Baik	3	194	582
Sangat baik	4	88	352
Total	334	1032	Baik

✓ Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab baik atas kompetensi pelaksana, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai.

✓ Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab baik atas kompetensi pelaksana, dalam melayani petugas berlaku ramah dan sopan kepada pemohon, dengan menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan mengingatkan apabila terjadi kekeliruan dan kurangnya berkas persyaratan yang harus dibawa, selain itu petugas tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan hal ini menunjukkan bahwa sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi ketanggapan petugas, kesopanan petugas, keramahan petugas dan keadilan petugas sudah cukup baik dan mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	15	15
Kurang baik	2	37	74
Baik	3	205	615
Sangat baik	4	77	308
Total	334	1012	Baik

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	12	12
Kurang baik	2	29	58
Baik	3	207	621
Sangat baik	4	86	344
Total	334	1035	Baik

✓ Maklumat Pelayan

Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan, sebagian responden mengatakan baik terhadap pelayanan yang diberikan hal ini membuktikan bahwa pemohon merasa puas dengan tanggung jawab petugas dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan standart.

✓ Penanganan dan Pengaduan

Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan, dimana hasil perhitungan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan secara keseluruhan dapat dinyatakan baik. Kantor Desa Banjarsari dengan terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat secara langsung, namun pihak kecamatan belum menggunakan media oneline, mungkin hal ini dapat dipertimbangkan oleh kantor Kecamatan Tanggulangin untuk meningkatkan pelayanan melalui media

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	8	8
Kurang baik	2	32	64
Baik	3	197	591
Sangat baik	4	97	388
Total	334	1051	Baik

Indikator Pengukuran	Nilai SKM
Persyaratan	3.02
Prosedur	3.40
Waktu Pelayanan	3.02
Biaya dan Tarif	3.22
Jenis Pelayanan	3.55
Kompetensi Pelaksana	3.08
Perilaku Pelaksana	3.02
Maklumat Pelayan	3.09
Penanganan pengaduan saran dan masukan	3.14
Rata-rata	3.17

Bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan public di Desa Banjarsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, dengan indikator penilaian berdasarkan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya dan tarif, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan saran masukan mendapat nilai 3.17 dengan kategori baik

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Desa Banjarsari Provinsi Jawa Timur, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan kategori baik dengan nilai rata-rata 3.17

**SEKIAN
TERIMAKASIH**

