

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUKO KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

Arum Putri Damayanti Lestari

Hendra Sukmana

Progam Studi Ilmu Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juni, 2023



Pendahuluan

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan dalam suatu organisasi publik yang harus dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur pemerintah yang sebagai penyelenggara pelayanan selalu dituntut oleh masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga dapat mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukannya penilaian terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat melalui aplikasi SIPRAJA.

Tahun	Jumlah Pengguna Pelayanan
2020	817 orang
2021	1.019 orang
2022	663 orang

Pemerintah Desa Suko Kecamatan Sidoarjo (2021)

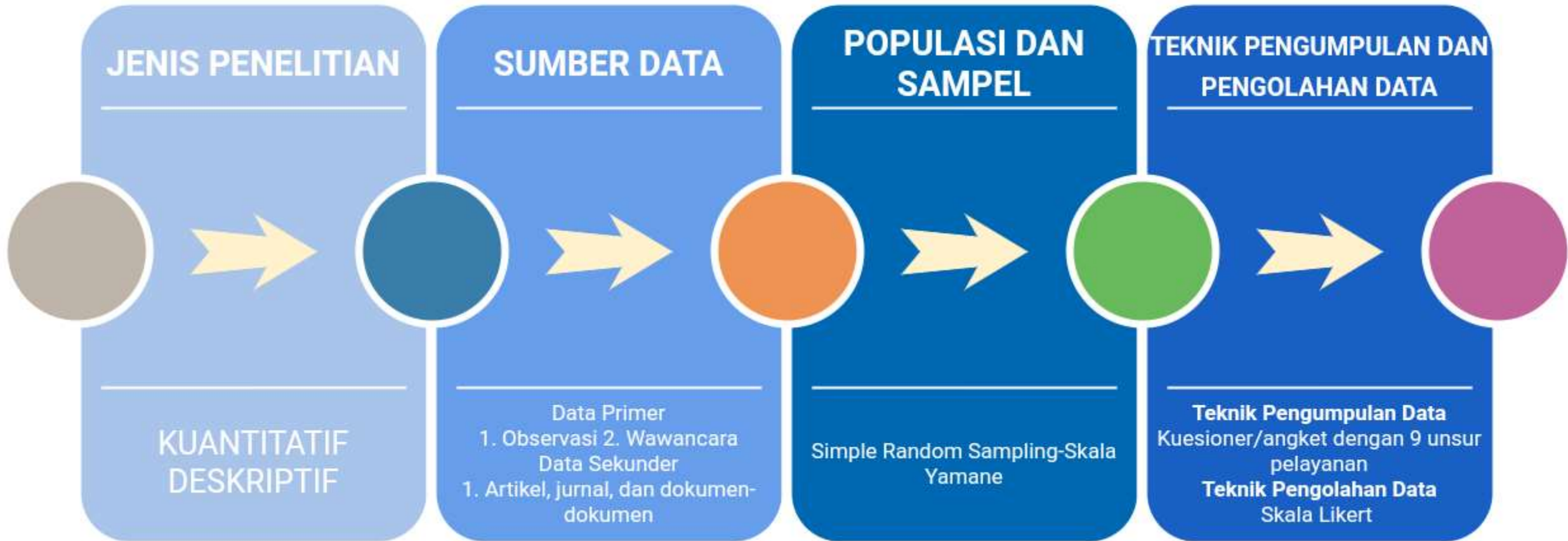
Tahun	Jumlah Pengaduan Pelayanan
2020	56 orang
2021	83 orang
2022	103 orang

Pemerintah Desa Suko Kecamatan Sidoarjo (2021)

Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo?

Metode



Hasil dan Pembahasan

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Suko melayani pelayanan melalui *online* maupun datang langsung ke Kantor Desa.

Dengan pelayanan *online*, pengguna layanan dapat mengakses pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang didalamnya terdapat 16 jenis pelayanan yang diperlukan.

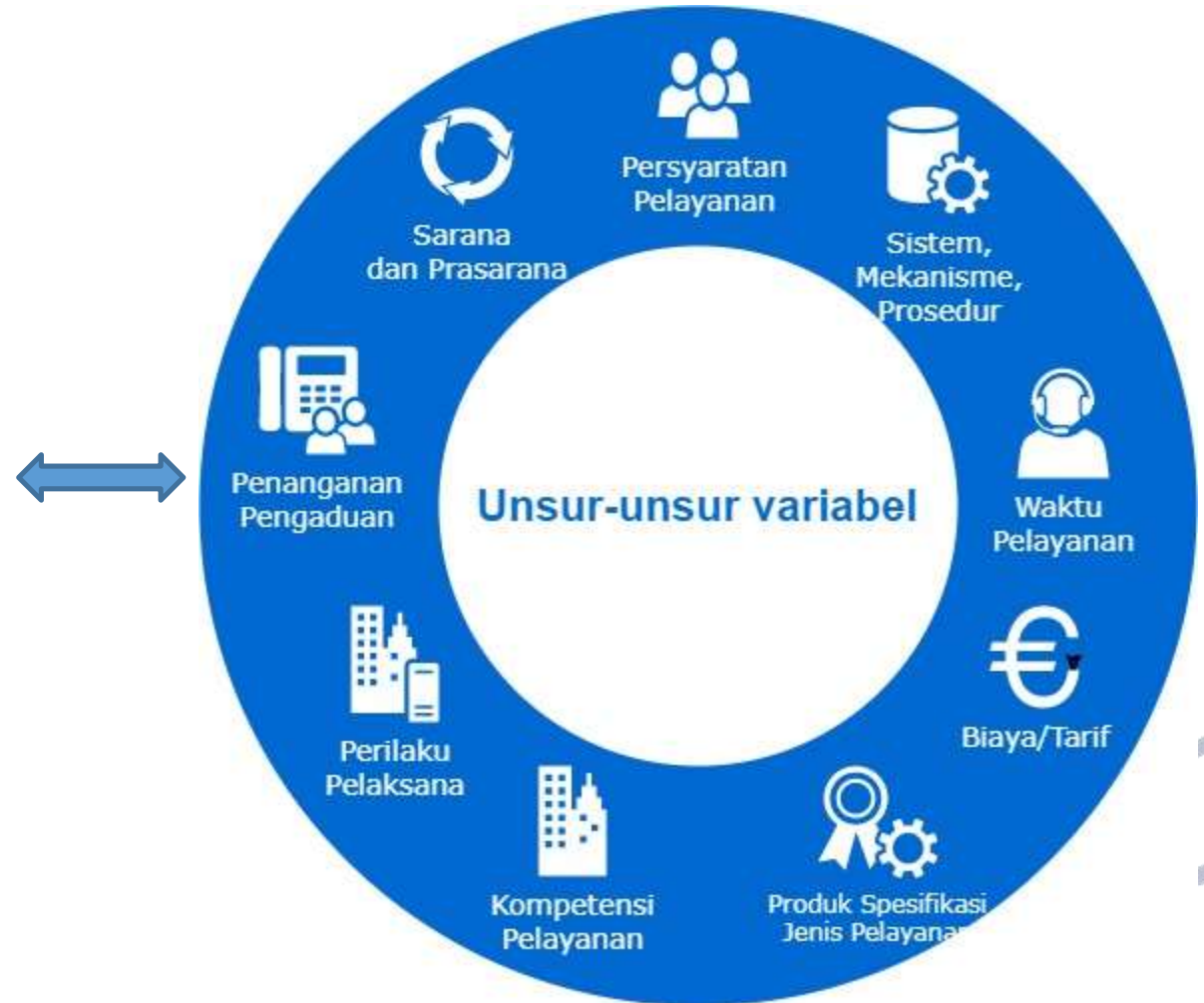
Masyarakat mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA dikarenakan kurangnya arahan penggunaan aplikasi tersebut sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan masih belum mengetahui bagaimana prosedur dan alur pengajuan pelayanan.

Kurangnya respon pegawai terhadap masyarakat terkait pemberian pelayanan, juga tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pengajuan perijinan. Serta kurangnya fasilitas yang ada di Kantor Desa Suko.

Hasil dan Pembahasan

Nilai unsur layanan Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

Unsur Layanan	Nilai	Kategori
Persyaratan Pelayanan	3,41	A
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,34	A
Waktu Pelayanan	3,33	A
Biaya/Tarif	3,39	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	A
Kompetensi Pelaksana	3,44	A
Perilaku Pelayanan	3,48	A
Penanganan Pengaduan	3,34	A
Sarana dan prasarana	3,30	A



KESIMPULAN

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan hasil penelitian serta pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan yang telah diberikan oleh Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo kepada penggunanya yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai 74,17 dengan kategori tingkat layanan Baik (B). Hal ini berarti bahwa layanan yang selama ini diberikan oleh Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo telah memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi masyarakat adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,48. Unsur layanan ini telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pada Kantor Desa Sidoarjo, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.
3. Unsur layanan yang menduduki nilai terbawah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,30.

Mengingat semua unsur variabel yang memiliki kategori A, ada salah unsur pelayanan yang memiliki nilai terbawah, penulis mengajukan saran bahwa perlu dilakukannya pembenahan dan peningkatan terhadap hal tersebut, misalnya dengan menambahkan fasilitas yang diperlukan seperti beberapa kursi dan meja untuk pengunjung, nomor antri, serta kipas angin dalam ruangan tunggu.

Referensi

- Adi Mursalin, S., & Merlinda. (Volume 7, Nomor 1, 2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *E-Journal Equilibrium Manajemen* .
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (Volume 11, Nomor 1, 2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* , 21-31.
- Jazuli, A., & Fatimah, S. (Jilid 5, Nomor 2, Juli 2019). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KANTOR DESA TATAH LAYAP KECAMATAN TATAH MAKMUR KABUPATEN BANJAR. *JURNAL ILMIAH EKONOMI BISNIS* , 220-237.
- MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA. (2017). PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA.
- Novriansyah, Y., & Windarti, N. S. (Volume 1, Nomor 3, September 2021). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BANGUN SERANTEN KECAMATAN MUARATABIR KABUPATEN TEBO. *Jurnal Manajemen Sains* , 237-246.
- Prabowo, R. G. (Volume 3, Nomor 1, Juli 2016). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR DESA BANDUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG. *Jurnal Benefit* , 75-91.

