

## **Analysis of Community Satisfaction Surveys on Public Services at the Village Office of Suko Sidoarjo District, Sidoarjo Regency** **[Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo]**

Arum Putri Damayanti Lestari<sup>1)</sup>, Hendra Sukmana<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id)

**Abstract.** *Quality of service is a strategy that is critical to the development and success of the organization and thus results in a satisfactory service for the recipient. The purpose of this study is to find out the extent of public satisfaction with public services at Suko Village Office, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. The methods in this study used descriptive research with quantitative approaches to data obtained through survey methods. In this study respondents were determined using simple random sampling with 390 samples. The data collection technique used is from primary data and secondary data, while the data analysis technique uses the Community Satisfaction Index (IKM) based on 9 (nine) service elements in accordance with Permenpan-RBRI No. 1. 14th of 2017. The conclusions in this study show that the average value of 9 service elements is 0.111. The perception values of the ICM interval, service quality and service unit performance of the average value fall into categories: service quality = Very Good (A) and service performance = Very Good (A). Based on the values of each service element, the service element U7 (service behavior) had the highest value with an interval value of 3.48 with the Excellent category (A), and in U9 (provisions and Infrastructure) had the lowest value with an interval value of 3.30 with the Excellent category (A).*

**Keywords** – Public Service Quality and Community Satisfaction.

**Abstrak.** Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan organisasi sehingga menghasilkan suatu pelayanan yang memuaskan bagi penerima pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui metode survei. Dalam penelitian ini responden ditentukan dengan menggunakan *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 390 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dari data primer dan data sekunder, sedangkan teknik analisis datanya menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan 9 (sembilan) unsur layanan sesuai dengan Permenpan-RB RI No. 14 Tahun 2017. Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata nilai dari 9 unsur layanan sebesar 0,111. Nilai persepsi interval IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dari nilai rata-rata tersebut masuk kategori: mutu pelayanan = Sangat Baik (A) dan kinerja pelayanan = Sangat Baik (A). Berdasarkan nilai dari masing-masing unsur layanan maka unsur layanan U7 (perilaku layanan) memiliki nilai tertinggi dengan nilai interval 3,48 dengan kategori Sangat Baik (A), dan pada U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki nilai terendah dengan nilai interval 3,30 dengan kategori Sangat Baik (A).

**Kata Kunci** – Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

## **I. PENDAHULUAN**

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kebutuhan bermasyarakat dan bersosialisasi. Aparatur pemerintah yang sebagai penyelenggara pelayanan, selalu dituntut oleh masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kemampuan memberikan pelayanan yang unggul serta menunjang kebutuhan masyarakat merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat<sup>[3]</sup>.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara<sup>[2]</sup>. Dalam memberikan pelayanan publik, organisasi publik dituntut untuk dapat bisa bertindak cepat serta akurat. Hal tersebut merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 (satu) tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan masyarakat secara umum. Pelayanan yang diberikan terkesan berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh sebagian masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Sehingga membuat masyarakat sebagai pengguna layanan tidak merasa terpenuhi akan hal tersebut<sup>[2]</sup>.

Pada umumnya, masyarakat menginginkan pelayanan yang akurat dan juga mendapatkan pelayanan yang ramah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik<sup>[4]</sup>. Namun hal tersebut masih belum banyak dilakukan oleh aparat pemerintah walaupun sudah melakukan berbagai cara untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Karena poin penting dalam melaksanakan pelayanan yaitu membuat masyarakat merasa puas. Kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting karena merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan atas pelayanan yang diberikan<sup>[6]</sup>

Oleh sebab itu, adanya upaya peningkatan pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara konsisten dan berkepanjangan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga dapat mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka perlu dilakukannya penilaian terhadap pendapat masyarakat atas pelayanan tersebut yaitu melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)<sup>[3]</sup>. Kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara menyeluruh tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tinjauan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan-RB RI Nomor 14 Tahun 2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan terdiri dari 9 (sembilan) unsur untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik diantaranya; 1) Persyaratan, 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) Biaya/tarif, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Penanganan pengaduan, 9) Sarana dan prasarana<sup>[4]</sup>. Salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Bentuk layanan yang diberikan oleh instansi tersebut berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan pada tingkat Desa. Perkembangan pelayanan di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo ini bisa dikatakan berkembang mengikuti era yang terjadi saat ini, dan pelayanan yang diterapkan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini tidak hanya melayani pelayanan secara *online* saja tetapi juga melayani secara manual dengan datang langsung ke Kantor Desa. Berikut jumlah pengguna layanan publik di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo:

**Tabel 1.1** Data Pengguna Layanan Publik Kantor Pemerintah Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2020	817 orang
2.	2021	1.019 orang
3.	2022	663 orang

Sumber: Pemerintah Desa Suko Kecamatan Sidoarjo (2022)

Pelayanan *online* yang dilakukan Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini diakses melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi ini merupakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. . Lewat aplikasi SIPRAJA ini terdapat 16 (enam belas) jenis pelayanan yang diperlukan, mulai dari tingkat desa/kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten. Pelayanan yang baik kepada masyarakat hendaklah didukung oleh tenaga kerja yang kompeten, terampil, serta mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Keluhan lain yang dinyatakan oleh pengguna layanan yang lainnya yaitu adanya fasilitas pelayanan *online* ini menimbulkan pengaduan kendala atau permasalahan yang dialami oleh masyarakat karena kurangnya arahan penggunaan aplikasi yang sudah difasilitasi, sehingga masyarakat kurang mengetahui bagaimana prosedur atau alur pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA tersebut, serta ketidakadaannya kepastian waktu

sehingga berpengaruh pada rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain terjadi permasalahan dalam pelayanan *online*-nya, dalam pelayanan langsung di Kantor Desa Suko pun memiliki masalah kurangnya respon pegawai terhadap masyarakat terkait pemberian pelayanan serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dalam pengurusan pengajuan perijinan, selain itu fasilitas yang ada di Kantor Desa Suko juga masih dianggap kurang memadai seperti kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu, dan juga tidak tersedianya alat antri untuk pengunjung (Observasi, Oktober 2022). Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Berdasarkan pengaduan yang ada di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2.** Data Jumlah Pengaduan Pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2020	56 orang
2.	2021	83 orang
3.	2022	103 orang

Sumber: Pemerintah Desa Suko Kecamatan Sidoarjo (2022)

Berdasarkan data dari lapangan jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Suko di tahun 2020 sebanyak 56 orang, tahun 2021 sebanyak 83 orang, dan ditahun 2022 sebanyak 103 orang. Apabila pengaduan pelayanan yang dituliskan masyarakat tidak di respon dengan baik oleh pihak pemerintah desa, maka hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo (Observasi, Juli 2022).

Pemilihan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan dikarenakan peneliti ingin menggali informasi lebih lanjut tentang kualitas pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Suko akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan oleh masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh instansi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Beberapa peneliti sebelumnya telah menjelaskan tentang Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik antara lain yaitu:

Pertama, Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar<sup>[3]</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam variabel persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar menunjukkan bahwa sudah dilaksanakan dengan baik atau sesuai dengan bagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, pada variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan bahwa kurangnya pengevaluasian, dan diharapkan untuk melakukan pengecekan kotak saran di tiap minggunya. Faktor internal dan eksternal juga mempengaruhi mewujudkan pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar seperti penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, pola layanan dalam penyampaian pelayanan, dll.

Kedua, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten<sup>[1]</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam variabel yang digunakan yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan masukan, sarana dan prasarana sudah dilaksanakan secara baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, dan diharapkan mempertahankan dan terus ditingkatkan lagi kualitas pelayanan tersebut.

Ketiga, Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar) (Trio Saputra, 2016). Hasil dari penelitian ini yaitu diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa pelayanan yang didapatkan telah terpenuhi. Variabel pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 9 (sembilan) indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ialah kurangnya sumber daya pegawai sehingga pelayanan yang diberikan berbelit-belit dan lambat.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas dengan adanya masalah-masalah yang telah ditemui, penulis terdorong untuk membuat penelitian tentang Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian statistik deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk menyelidiki suatu kondisi, keadaan, atau peristiwa dan hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian<sup>[2]</sup>. Dan data diperoleh melalui metode survei, pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuisioner/angket yang diberikan kepada responden. Data-data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang ada di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah sampel sebanyak 390 orang dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d<sup>2</sup> = presisi (ditetapkan 5%)

Apabila jumlah populasi (N) sebanyak 16.350 dengan presisi (d<sup>2</sup>) 5% (0,05), maka jumlah minimum sampel penelitian yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{16.350}{[16.350 (0,05^2)]+1}$$

$$n = \frac{16.350}{[16.350 \times 0,0025]+1}$$

$$n = \frac{16.350}{41,875}$$

$$N = 390,44 \text{ (390 orang)}$$

Sumber data yang didapatkan yaitu dari data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti. Data sekunder merupakan data penunjang atau pelengkap dari pihak lain atau dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembahasan penelitian (Sugiyono, 2018). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisioner/angket penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Alat analisa yang digunakan yaitu analisa kuantitatif dengan menggunakan pengukuran Skala Likert, maka nilai kepuasan layanan publik dihitung menggunakan 'nilai rata-rata tertimbang' pada masing-masing unsur layanannya dan setiap unsurnya memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang tersebut ditetapkan dengan rumus berikut:

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

Analisis data pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten

Sidoarjo menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan (9) dimensi diatas kemudian disusun menjadi kuesioner dengan 9 (sembilan) item dan empat (4) pilihan jawaban. Penilaian didasarkan pada skala likert dengan skor 1-4. Kemudian mengkonversinya ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan pada Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang sebagaimana tertulis dalam Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai berikut:

**Tabel 2.** Indeks Kepuasan Layanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Kategori Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini yaitu 390 orang. Yang menjadi responden di dalam penelitian ini merupakan para pihak yang memerlukan pelayanan di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Jumlah Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	141
Perempuan	249
<b>Total</b>	<b>390</b>

#### A. Hasil

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu persyaratan, sistem, mekanisme prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Berikut adalah rincian dari hasil pengukuran variable penelitian:

##### 1. Persyaratan Pelayanan

Ketentuan yang perlu dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan yang diperlukan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut merupakan hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur persyaratan:

**Tabel 3.2** Nilai Unsur Persyaratan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	7	
Baik	3	213	3.41
Sangat Baik	4	170	
<b>Total</b>	390	1333	Sangat Baik

Berdasarkan data primer yang diolah pada tabel diatas menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.41 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26– 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A).

## 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Tata cara pelayanan yang harus dilakukan bagi penyelenggara dan pengguna layanan. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme, prosedur :

**Tabel 3.3** Sistem, Mekanisme, Prosedur

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	2	
Baik	3	253	3.34
Sangat Baik	4	135	
<b>Total</b>	390	1303	Sangat Baik

Berdasarkan data primer yang diolah dan menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.34 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26– 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A)

## 3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan :

**Tabel 3.4** Waktu Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	1	
Baik	3	259	3.33
Sangat Baik	4	130	
<b>Total</b>	390	1299	Sangat Baik

Berdasarkan data primer yang diolah, menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.33 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26– 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A).

#### 4. Biaya dan Tarif

Pembayaran yang dikenakan kepada penerima/pengguna layanan dalam pengurusan pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan pengguna layanan. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur biaya dan tarif:

**Tabel 3.5** Biaya dan Tarif

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	4	
Baik	3	227	3.39
Sangat Baik	4	159	
<b>Total</b>	390	1325	Sangat Baik

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab dengan kategori sangat baik terhadap unsur biaya/tarif, dan hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif telah sesuai dengan kesepakatan bersama dan kesanggupan masyarakat Desa Suko. Hal Ini juga menghilangkan praktek percaloan dalam pengurusan pelayanan.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan:

**Tabel 3.6** Jenis Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	5	
Baik	3	207	3.44
Sangat Baik	4	178	
<b>Total</b>	390	1343	Sangat Baik

Berdasarkan data primer yang diolah dan menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.44 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26– 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A).

#### 6. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana antara lain pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana:

**Tabel 3.7** Kompetensi Pelaksana

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	5	
Baik	3	207	3.44
Sangat Baik	4	178	
<b>Total</b>	390	1343	Sangat Baik

Berdasarkan hasil kuisisioner yang dibagikan sebagian besar responden menjawab sangat baik atas unsur 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.

## 7. Perilaku pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur perilaku pelaksana

**Tabel 3.8** Perilaku Pelaksana

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	5	
Baik	3	190	3.48
Sangat Baik	4	195	
<b>Total</b>	390	1360	Sangat Baik

Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab sangat baik atas perilaku pelaksana dalam melayani petugas dengan ramah kepada pemohon, dengan menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

## 8. Penanganan Pengaduan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur maklumat pelayanan:

**Tabel 3.9.** Maklumat Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	
Kurang Baik	2	5	
Baik	3	247	3.34
Sangat Baik	4	138	
<b>Total</b>	390	1303	Sangat Baik

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, sebagian responden mengatakan sangat baik terhadap unsur penanganan pengaduan, hal ini membuktikan bahwa pemohon merasa puas dengan tanggung jawab petugas dan kesanggupan petugas dalam menerima pengaduan.

## 9. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur penanganan saran dan masukan :

**Tabel 3.10** Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	1	
Kurang Baik	2	27	
Baik	3	213	3.30
Sangat Baik	4	149	
<b>Total</b>	390	1290	Sangat Baik



Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan, dimana hasil perhitungan indikator sarana dan prasaran yang secara keseluruhannya dapat dinyatakan sangat baik dengan level kategori A.

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo ini dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan Kantor Desa Suko. Instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat yakni menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017, antara lain: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Semua kategori unsur variabel pada penelitian mendapatkan kategori Sangat Baik (A) dengan nilai rata-rata diatas IKM, dengan nilai terendah 3,30, meskipun menduduki kategori Sangat Baik (A) tetapi pelayanan publik di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini perlu ditingkatkan lagi pada unsur sarana dan prasarananya yang perlunya pembenahan. Gambaran hasil penelitian ini memberikan masukan oleh pemerintah daerah untuk dapat membenahi pelayanan di kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo untuk dapat terus mengembangkan fasilitas yang ada di Kantor Desa Suko agar dapat membantu peningkatan pelayanan publik. Penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.11** Nilai unsur layanan Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

No.	Unsur Layanan	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Nilai	Kategori Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,41	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	81,26-100,00	3,26-4,00	3,34	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,33	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	81,26-100,00	3,26-4,00	3,39	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,44	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	81,26-100,00	3,26-4,00	3,44	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,48	A	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,34	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan prasarana	81,26-100,00	3,26-4,00	3,30	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas dituliskan bahwa pada unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,41 dengan kategori Sangat Baik (A), unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur memiliki nilai rata-rata 3,34 dengan mendapatkan kategori Sangat Baik (A), unsur Waktu Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,33 dengan kategori Sangat Baik (A), untuk unsur Biaya/tarif memiliki nilai rata-rata 3,39 dengan kategori Sangat Baik (A), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan kategori Sangat Baik (A) dengan nilai rata-rata 3,44, unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kategori sangat baik (A) dengan nilai rata-rata 3,44, unsur Perilaku Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,48 yang mendapatkan kategori sangat baik (A), selanjutnya unsur Penanganan Pengaduan yang memiliki nilai rata-rata 3,34 dengan kategori sangat baik (A), serta unsur yang terakhir yaitu unsur Sarana dan prasarana yang memiliki nilai 3,30 dengan kategori sangat baik (A)

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

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

1. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo kepada penggunanya yang diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai 74,17 dengan kategori tingkat layanan Baik (B). Hal tersebut dapat diartikan bahwa layanan yang selama ini diberikan oleh Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kebutuhan layanan masyarakatnya.
2. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi masyarakat yaitu unsur perilaku pelaksana dengan memiliki nilai 3,48. Unsur layanan ini telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pada pengguna layanan di Kantor Desa Sidoarjo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.
3. Unsur layanan yang memiliki nilai terendah yaitu pada unsur sarana dan prasarana dengan memiliki nilai 3,30.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sesuai dengan unsur layanan yang paling memuaskan bagi para masyarakat Desa Suko yang memerlukan pelayanan di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo adalah perilaku pelaksana maka unsur ini perlu dipertahankan dan apabila perlu ditingkatkan lagi dengan cara memberikan *reward* pada pelaksana pelayanan sewaktu-waktu guna membangun semangat sehingga dapat mencapai tujuan bersama seperti bagaimana yang diinginkan.
2. Terdapat unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian karena menempati nilai terendah yakni unsur sarana dan prasarana yang harus dibenahi dan dikembangkan lagi.

### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis sangat banyak mengucapkan terima kasih kepada keluarga saya yaitu ayah dan saudara-saudara saya yang sangat membantu saya dalam menyusun tugas akhir saya ini, serta selalu memberikan doa dan semangat yang tak ada habisnya, dan saya banyak mengucapkan kepada orang-orang terdekat saya yang selalu memberi dukungan dan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya ini.

## REFERENSI

- [1]. Mursalin A, Merlinda,. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.” *E-Journal Equilibrium Manajemen*, vol. 7 no. 1, 2021.
- [2]. Damayanti, *et.al.*. “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 2019.
- [3]. Jazuli A, Siti Fatimah. “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KANTOR DESA TATAH LAYAP KECAMATAN TATAH MAKMUR KABUPATEN BANJAR.” *JURNAL ILMIAH EKONOMI BISNIS*, 2019.
- [4]. MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA. “PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA.” 2017.
- [5]. Novriansyah, *et.al.*. “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BANGUN SERANTEN KECAMATAN MUARATABIR KABUPATEN TEBO.” *Jurnal Manajemen Sains*, 2021.
- [6]. Prabowo R, Gesah Mukti. “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR DESA BANDUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG.” *Jurnal Benefit*, 2016.
- [7]. Saputra, Trio. “Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar).” *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 2016.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*