

# **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022**

Oleh:

**Famela Octa Viola**

**Hendra Sukmana**

**Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus, 2023**

# Pendahuluan

Birokrasi penyedia pelayanan yang masih buruk namun tuntutan masyarakat semakin hari semakin meningkat. Melihat kondisi yang seperti itu maka pemerintah terus melakukan pembaruan, baik dari sisi paradigmanya maupun dari sisi format pelayanannya. Aparat penyedia pelayanan diharuskan untuk selalu melakukan berbagai upaya agar pelayanan publik dapat memingkat menjadi lebih baik, mulai dari perbaikan dibidang struktur dan fungsi, sistem dan prosedur, penyediaan sarana yang memadai, sampai peningkatan kualitas sumber daya manusia

# Rumusan Masalah

**Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan publik di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 ?**

# Metode



Metode penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuisisioner



Populasi yaitu seluruh Masyarakat Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo

Teknik pengambilan sampel yaitu teknik *Purposive sampling*

Sampel sebanyak 384 responden



Variabel terikat yaitu : pelayanan public (Y)

Variabel Bebas yaitu : kepuasan masyarakat (X)

Olah data menggunakan analisis regresi linier dan uji hipotesis

# Hasil

## Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Pernyataan	Nilai SKM	Nilai Konversi SKM	Mutu layanan	Kinerja unit layanan
1	Persyaratan	3,02	75,59	B	Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,13	78,26	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,08	77,08	B	Baik
4	Biaya/tarif	3,16	78,97	B	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,13	78,26	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,25	81,32	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,18	79,56	B	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,20	80,08	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,28	82,03	B	Baik

# Hasil

Berdasarkan hasil tabel Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan nilai konversi SKM sebesar 79,02. Nilai Rata-rata tertinggi adalah unsur sarana dan prasana Pelayanan (3,28), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur persyaratan (3,02). Nilai Rata-Rata semua unsur adalah 3,16. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

# Kesimpulan Penelitian

Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan nilai konversi SKM sebesar 79,02. Nilai Rata-rata tertinggi adalah unsur sarana dan prasana Pelayanan (3,28), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur persyaratan (3,02)

# Referensi

- [1] Nugrahani, Mita Cahya. 2019. Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan. *Skripsi Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial universitas Negeri Semarang*
- [2] Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung Alfabeta
- [3] Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- [5] Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [6] Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, A. I. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 25.
- [7] Lalolorang, Melinda. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/32085/30470>

