

# Analysis of Public Satisfaction With Public Services in Larangan Village, Temple District, Sidoarjo Regency in 2022. [Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022]

Famela Octa Viola<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..** This research is a survey about community satisfaction with public services, this study aims to determine and describe community satisfaction with services in Larangan Village, Candi District, Sidoarjo Regency. The research focus taken by the author examines Community Satisfaction in this measurement based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2018 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys in Public Service Delivery Units which consist of 9 elements namely requirements, systems, mechanisms and procedures, Completion time, Costs/tariffs, Product specifications for types of services, Competence of implementers, Behavior of implementers, Handling of complaints, suggestions and input and Facilities and infrastructure. The study location for the Community Satisfaction Survey is located in Larangan Village, Candi District, Sidoarjo Regency as a public service agency. Meanwhile, the object of this research is the Regional Apparatus Organization (OPD) and the Village Government as service users. based on the research results obtained, it can be concluded that the service quality and performance of service units in Larangan Village, Candi District, Sidoarjo Regency are in the good category, this is evidenced by the SKM conversion value of 79.02. The highest average value is the element of service facilities (3.28), while the element with the lowest average value is the element of requirements (3.02).

**Keywords:** Community Satisfaction, Public Service. Bureaucracy

**Abstrak..** Penelitian ini merupakan survei tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian yang diambil oleh penulis meneliti tentang Kepuasan Masyarakat pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan Sarana dan prasarana. Lokasi kajian Survei Kepuasan Masyarakat ini berlokasi di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pelayanan publik. Sedangkan, obyek penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Pemerintah Desa sebagai pengguna layanan. berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka dapat disimpulkan bahwa 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).

**Kata Kunci :** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik. Birokrasi

## I. PENDAHULUAN

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggungjawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. [1]

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. Namun, implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Penyelenggaraan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih amat jauh dari harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat tidak kunjung berubah. Kondisi seperti ini hampir terjadi di sebagian besar Pemerintah Desa, Kabupaten/Kota atau bahkan Pemerintah Provinsi di Indonesia.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama- sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif [2].

Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standard pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standard yang ditetapkan [3]. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [4]. Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik [5]

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [6], menunjukkan bahwa prosedur pelayanan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan harus baik, Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan menyatakan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan di kantor pelayanan publik mudah untuk didapatkan sehingga masyarakat mudah mengerti tahapan alur dari pelayanan yang diminta, pelayanan tidak berbelit-belit sehingga tidak menyusahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, petugas yang bertugas pada bagian pelayanan selalu ada di loket pelayanan dan petugas yang bertugas sesuai dengan yang terdapat pada jadwal, begitupun dengan proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tidak berlangsung lama dan selesai tepat waktu sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan tidak sampai menunggu terlalu lama untuk mendapatkan hasil dari pelayanan yang dibutuhkan, pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian atau yang terlebih dahulu datang untuk melakukan pelayanan tanpa mendahulukan saudara atau kerabat yang kebetulan melakukan pelayanan yang sama dan memberikan informasi yang jelas mengenai pengambilan berkas yang diajukan apabila ada berkas yang harus diselesaikan lebih dari sehari oleh pihak bagian pelayanan. Penelitian selanjutnya yaitu [7], Yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Pentingnya peningkatan kualitas dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat, karena rendahnya kualitas dalam pemberian pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat sebagai salah satu wujud dari akuntabilitas kinerja Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa. Berdasarkan jumlah pengguna layanan di Kantor Pemerintah Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo setiap tahun mengalami peningkatan dalam melakukan kepengurusan administrasi, hal ini dapat dilihat pada tabel 1. sebagai berikut :

**Tabel 1.** Data Pengguna Layanan Publik Kantor Pemerintah Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo 2019-2021

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2019	725 orang
2.	2020	631 orang
3.	2021	628 orang

Sumber : Kantor Desa Larangan Kecamatan Candi Sidoarjo (2022)

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor kelurahan Desa Larangan Kecamatan Candi, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor kelurahan Desa Larangan Kecamatan Candi dianggap masih kurang memadai, seperti kurang luasnya ruang tunggu, dan tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan latar belakang permasalahan terkait kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di desa Larangan, Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022

## II. METODE

Penelitian ini merupakan survei tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil survei berupa angka-angka yang akan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil analisis juga dilengkapi dengan data kualitatif [8]. untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian yang diambil oleh penulis meneliti tentang Kepuasan Masyarakat pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur [9], Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan Sarana dan prasarana [10]. Lokasi kajian Survei Kepuasan Masyarakat ini berlokasi di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pelayanan publik. Sedangkan, obyek penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Pemerintah Desa sebagai pengguna layanan. Variabel Survei Kepuasan Masyarakat pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur meliputi, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan [11]. Sumber data yang digunakan oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh saat berada dilokasi penelitian dan data tersebut dikumpulkan melalui metode survei, dan observasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo [12]. sedangkan Data sekunder yaitu merupakan data yang diperoleh dari buku, laporan pemerintah, artikel, jurnal, surat edaran dan lain sebagainya [13]. Data sekunder bisa dikatakan sebagai data pendukung atau tambahan. Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan [14]. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, diambil sampel 9.625 orang responden yang ditentukan melalui penghitungan dengan menggunakan rumus Yamane. Maka besarnya sampel adalah 384. Pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini kemudian akan melalui proses collecting, tabulasi dan analisis data survei [15]. Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4 [10]. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan pada Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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

#### Profil Responden

Responden dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini sejumlah 384 masyarakat di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan karakteristiknya menurut jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

**Tabel 3.** Profil Responden

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	159	41,4
Perempuan	225	58,6
<b>Usia (tahun)</b>		
17 – 33	139	36,2
34 – 50	158	41,1
51 – 67	73	19,0
68 – 84	14	3,7
<b>Pendidikan</b>		
SD	49	12,8
SMP	77	20,1
SMA	214	55,7
S1	42	10,9
S2	2	0,5
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	8	2,1
TNI	5	1,3
POLRI	4	1,0
Swasta	129	33,6
Wirausaha	71	18,5
Ibu Rumah Tangga	124	32,3
Lainnya	43	11,2
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer (2023)

Berdasarkan hasil tabel profil responden diatas, dapat dijabarkan bahwa pada kategori jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 58,6%, kemudian pada kategori usia distribusi frekuensi tertinggi pada responden yang berusia 34– 50 tahun dengan presentase 41,1%. Pada kategori pendidikan terakhir sebagian besar responden berpendidikan terakhir tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan yang terakhir pada kategori pekerjaan, distribusi frekuensi tertinggi pada responden yang memiliki pekerjaan dibidang swasta dengan presentase 33,6%

## Kualitas Pelayanan Publik pada Survei Kepuasan Masyarakat Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018

Survei kepuasan masyarakat Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui 9 unsur yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana. Berikut akan diuraikan pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per responden dan per unsur kinerja.

### 1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur persyaratan :

**Tabel 4.** Persyaratan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	10	
Kurang baik	2	20	
Baik	3	305	3.02
Sangat baik	4	49	
Total	384	1161	Baik

Sebagian orang menyatakan baik atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis. 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. Dalam pelayanan Kantor Desa Larangan memberikan informasi persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon masih menggunakan secara langsung melalui banner yang bertuliskan persyaratan yang harus dipenuhi dan diletakkan di beberapa tempat di kantor Kantor Kecamatan Candi agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas, informasi persyaratan ini seharusnya dapat ditingkatkan lagi melalui media online yaitu pada website, untuk itu kantor kecamatan agar meningkatkan layanannya kedia online agar dapat di akses masyarakat pengguna layanan dimana saja. Salah satu factor yang menjadikan pesyaratan mendapatkan kategori kurang baik karena informasi yang tersebar berbeda dan kurang merata.

### 2. Prosedur

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur prosedur :

**Tabel 5.** Prosedur

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	6	
Kurang baik	2	46	
Baik	3	224	3.13
Sangat baik	4	108	
Total	384	1202	Baik

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan, dan tingkat keterbukaan prosedur pelayanan sudah cukup baik. Kantor Kecamatan Candi memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan dalam pengurusan layanan yang dilakukan di setiap desa, agar masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan Namun pada tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur penanganan pelayanan pengaduan mendapatkan kriteria netral, karena masih banyak masyarakat yang bingung bagaimana prosedur pelayanan pengaduan karena tidak ada keterbukaan secara langsung melalui papan pengumuman atau media lain, sehingga masyarakat harus bertanya terlebih dahulu ke bagian informasi.

### 3. Waktu Penyelesaian

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “Baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan :

**Tabel 6.** Waktu Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	8	
Kurang baik	2	16	
Baik	3	296	3.08
Sangat baik	4	64	
Total	384	1184	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab baik, Berdasarkan penelitian dilapangan walaupun masih banyak responden yang menganggap pelayanan yang diberikan dengan antrian yang banyak dan membuat pemohon berdiri cukup lama, Namun penyelesaian dan ketepatan waktu pelayanan di hari itu juga tidak sampai hingga berhari-hari

#### 4. Biaya dan Tarif

Biaya dan tarif dalam pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur biaya dan tarif:

**Tabel 7.** Biaya dan Tarif

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	9	
Kurang baik	2	25	
Baik	3	246	3.16
Sangat baik	4	104	
Total	384	1213	Baik

Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan 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 Larangan . Hal Ini juga menghilangkan praktek percaloan dalam pengurusan pelayanan.

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur jenis pelayanan:

**Tabel 8.** Jenis Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	10	
Kurang baik	2	24	
Baik	3	256	3.13
Sangat baik	4	94	
Total	384	1212	Baik

Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab baik atas pelayanan pada indikator ini, hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

## 6. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsurkompetensi pelaksana:

**Tabel 9.** Kompetensi Pelaksana

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	7	
Kurang baik	2	20	
Baik	3	226	3.25
Sangat baik	4	131	
Total	384	1249	Baik

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.

## 7. Perilaku pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur perilaku pelaksana

**Tabel 10.** Perilaku Pelaksana

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	9	
Kurang baik	2	14	
Baik	3	259	3.18
Sangat baik	4	102	
Total	384	1222	Baik

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.

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur maklumat pelayanan :

**Tabel 11.** Maklumat Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	5	
Kurang baik	2	23	
Baik	3	245	3.20
Sangat baik	4	111	
Total	384	1130	Baik

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

### 9. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Larangan memiliki kategori “baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur penanganan saran dan masukan :

**Tabel 12. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	6	
Kurang baik	2	28	
Baik	3	202	3.28
Sangat baik	4	148	
Total	384	1260	Baik

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

Survei kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan publik di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 termasuk dalam kategori baik dengan nilai SKM sebesar 3,16. Perhitungan tersebut dinilai dari 9 unsur yaitu Persyaratan dengan nilai konversi 3,02; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3,13; Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,08; Biaya/Tarif dengan nilai 3,16; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,13; Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,25; Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,18; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,20; Sarana dan Prasarana dengan nilai konversi 3,28. Langkah selanjutnya yaitu mengetahui nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 13. 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

**Nilai SKM : 3,16**

**Niali Konversi SKM :  $3.16 \times 25 = 79,02$**

**Mutu Pelayanan : B**

**Kinerja Unit Pelayanan BAIK**

Sumber : data primer (2022)

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.

### **Pembahasan**

Hal ini relevan dengan penelitian Haristiyah [8] bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Jombang menggunakan survei kepuasan masyarakat masih terdapat kekurangan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik, hasil menunjukkan kelemahan dari segi SDM dan fasilitas kantor, untuk itu sebaiknya pemerintah daerah lebih tanggap dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan pengamatan dalam penelitian ini seharusnya masyarakat mendapatkan sosialisasi merata dari penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat yang awan akan mudah diperdaya oknum tertentu, ketidakpercayaan kepada birokrasi akan menghambat pembangunan pada pemerintah daerah tersebut, dari penelitian sulistiani [9] menyatakan kesulitan dalam proses pengurusan pelayanan sehingga mereka menggunakan biro jasa (Calo) untuk mengurus keperluan tersebut, ini adalah gambaran bagaimana potret birokrasi yang ada Indonesia masih banyaknya terjadi kelemahan, seharusnya dengan semangat reformasi birokrasi akan menyentuh kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanannya. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan beberapa sanksi yang akan diterima oleh aparatur negara apabila terjadi pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat, seharusnya dengan adanya payung hukum ini sanksi harus dijalankan dengan optimal, sehingga adanya efek jera yang dirasakan. Hal ini secara tidak langsung akan memperbaiki pelayanan publik oleh penyelenggara. Survei kepuasan masyarakat secara eksternal perlu dilakukan secara kesinambungan untuk dapat mengetahui bagaimana pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintah daerah, dari penelitian ini dapat dilihat masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, perlunya pembenahan dari segi waktu dan perilaku pelaksana, gambaran hasil penelitian ini memberikan masukan oleh pemerintah daerah untuk dapat membenahi pelayanan di Kantor Kecamatan Candi untuk dapat terus mengembangkan sumber daya aparatur agar membantu peningkatan pelayanan publik.

## **IV. SIMPULAN**

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 prasarana Pelayanan (3,28), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur persyaratan (3,02)

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Allhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat dalam penyelesaian penulisan artikel ini, keluarga serta perangkat desa dan masyarakat Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

## **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 Reformasi 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>
- [8] Sugiyono. 2017. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- [9] Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- [10] Sulistiyani Et. al (2016) Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016
- [11] Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- [12] Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- [13] Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. Qualitative Data Analysis. (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- [14] Haristiyah. L. Z & Fanida E. H (2016) Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-EI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Jurnal Mahasiswa Teknologi.
- [15] Sulistiyani Et. al (2016) Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 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.*