

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI DESA BANJAR BENDO SIDOARJO

Oleh:

Nama Mahasiswa : ANNISAK AYU KARIKASARI,

Nama Dosen Pembimbing : HENDRA SUKMANA

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2023



Pendaluhuan

- Potret kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih terbilang rendah sehingga dapat memberikan citra buruk antara hubungan pemerintah dengan masyarakat serta sebagian masyarakat yang menggunakan layanan pemerintah terkadang mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan karena dianggap kurang sesuai dengan standart kualitas yang ditetapkan.
- Oleh sebab itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh seluruh jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga dapat tercapainya kualitas yang diharapkan
- Salah satu kantor pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Kantor Desa Banjar bendo Kecamatan Sidoarjo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan pertanahan yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Desa. Pelayanan yang diberikan di Desa Banjar Bendo terdapat dua metode dalam melayani masyarakat yaitu pelayanan secara offline atau tatap muka dan pelayanan onlnine.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Rumusan Masalah

Ada beberapa masalah yang terkait dengan penyediaan layanan publik diantaranya :

- Kurangnya respon dan disiplin pegawai terhadap masyarakat dalam hal memberikan pelayanan
- Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit – belit sehingga kurang optimal dalam memberikan pelayanan
- Fasilitas yang kurang memadai seperti halnya kurangnya tempat duduk di ruang tunggu

Metode

Sumber Data

Data primer

1. Wawancara
2. Observasi

Data sekunder

1. Dari buku, artikel dan jurnal

Lokasi penelitian

Desa Banjar Bendo
Sidoarjo

Teknik pengumpulan sampel

- menggunakan Rumus Yamane dalam menentukan jumlah sampling dalam penelitian
- Diperoleh dari responden yang dipilih secara acak (purposive sampling) sesuai dengan cakupan wilayahnya masing- masing unit

• Teknik Pengumpulan data

Diambil dari instrument berupa kuesioner / angket

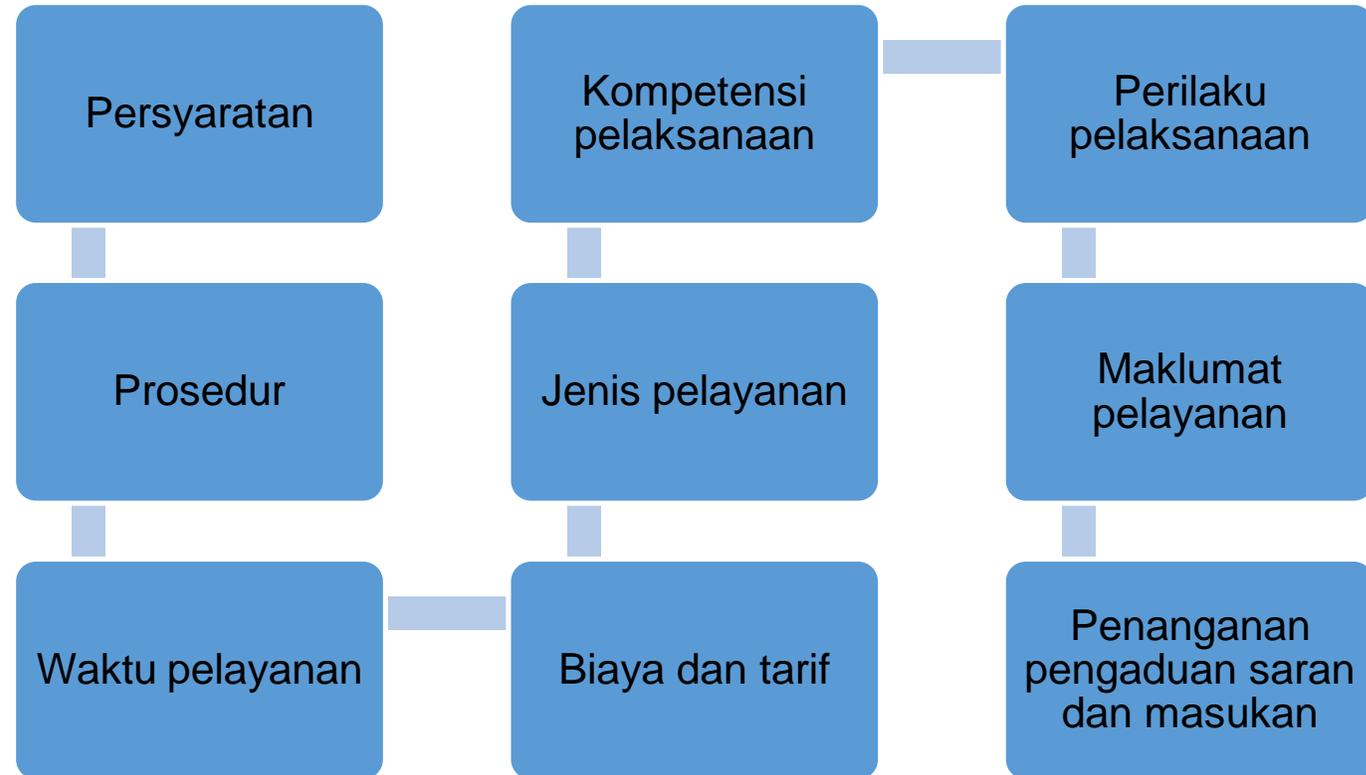
• Teknik pengolahan data

Pengolahan data yang digunakan untuk mengukur SKM menggunakan skala likert yang disetiap pertanyaannya diberikan unsur nilai pada masing-masing pertanyaan survei Dan nilai tersebut akan dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang terhadap masing-masing unsur pelayanana

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

Hasil & Pembahasan

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :



Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan hasil SKM yang diperoleh dapat dilihat dari tabel berikut ini :

| Indikator | Nilai SKM | Kinerja Unit Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|-----------------------|-----------|------------------------|----------------|
| Persyaratan | 0,39 | Kurang Baik | C |
| Prosedur | 2,36 | Kurang Baik | C |
| Waktu pelayanan | 2,8 | Kurang Baik | C |
| Biasa dan Tarif | 3,00 | Baik | B |
| Jenis pelayanan | 3,1 | Baik | B |
| Kompetensi Pelaksanan | 2,77 | Kurang baik | C |
| Perilaku Pelaksanan | 3,4 | Baik | B |
| Maklumat Pelayanan | 3,0 | Baik | B |
| Penangan pengaduan | 3,1 | Baik | B |

kesimpulan



Berdasarkan hasil penelitian Kelayakan pelayanan desa kepada masyarakat dapat dilihat dan dinilai dari ketimpangan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat melakukan proses pelayanan. Kepuasan masyarakat desa merupakan kunci utama atau tolak ukur dari suatu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik desa, karena kurang puasnya pelayanan akan mengakibatkan keluhan, kritikan dan penilaian negatif masyarakat terhadap Pemerintah Desa yang dianggap kurang optimal dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dapat dilihat bahwa pelayanan Pemerintah Desa Banjarnendo memiliki permasalahan khususnya pada indikator persyarakat, prosedur, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksanaan

Referensi

- Sunandi. (2019). Analisis kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan. Vol. 1, No. 2, Maret 2019
- Adi Mursalin, Merlin. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. Jurnal Manajemen. Vol. 7, No. 1, Tahun 2021.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaida dkk. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya. Vol. 22, No.2, Tahun 2021.
- Gali Artha cendana. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Vol. 10, No. 4, Tahun 2022.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.
- Simbela. (2010). Pelayanan Administrasi Dalam Buku Herbani Pasalong. Tahun 2010: 133
- Riyadin. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). Jurnal Simplex. Vol. 2, Nomer 1, April 2019

