

Analysis Of Public Satisfaction With Public Services In Banjar Bendo Village, Sidoarjo District

[Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Desa Banjar Bendo Kabupaten Sidoarjo]

Annisak Ayu Kartikasari¹⁾ Hendra Sukmana²⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. This study examines the quality of administrative services in Banjar Bendo Village regarding the Analysis of Satisfaction Survey on Public Services in Banjar Bendo Village, Sidoarjo District. The purpose of this research is to find out and describe and analyze the quality of public services in Banjar Bendo Village, Sidoarjo District. Qualitative research methods, with respondent techniques namely data collection and processing, data presentation and drawing conclusions from the results of this study that the community satisfaction index (IKM) for services at the Banjar Bendo Village office using indicators of requirements, procedures, types of implementation, implementation behavior, service announcements as well as handling and complaints is good with that a score of 68.3-69.4, it just that the costs and rates are not good with score of 58.8 for that it needs to be repaired so that it needs to be repaired so that it can be reached by the community

Keywords—Public Service, Service Quality, Bureaucracy

Abstrak. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan administrasi di Desa Banjar Bendo mengenai Analisis Survey Kepuasan Terhadap Layanan Publik Di Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan serta menganalisis mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo. Metode penelitian kualitatif, dengan teknik responden yaitu pengumpulan dan pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di Kantor Desa Banjar Bendo adalah indikator persyaratannya, prosedur, jenis pelayanan, kompetensi, perilaku, maklumat pelayanan dan juga penanganan pengaduan sudah baik dengan score 68.3-69.4 hanya saja biaya dan tarif kurang baik dengan score 58.8 untuk itu perlu untuk diperbaiki agar dapat dijangkau oleh masyarakat.

Kata Kunci—pelayanan publik, Kualitas Pelayanan Publik, birokrasi

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan sangatlah penting dalam kehidupan manusia sebagai pemenuhan kebutuhan yang tidak dapat dipehuni sendiri, dan dapat dikatakan juga pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. pelayanan yang baik ialah pelayanan yang sanggup memenuhi kebutuhan yang dilayani seperti halnya memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Sedangkan pelayanan publik sendiri mempunyai arti sebagai suatu bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu dengan kepekaan dan hubungan interpersonal serta terciptanya kepuasan dan keberhasilan setiap pelayanan sehingga dapat menghasilkan produk baik itu berupa barang ataupun jasa (Depdagri,2004)^[1].

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam hal ini pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan jaminan kualitas pelayanan untuk masyarakat dengan diterbitkannya *Undang-undang Nomer 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu mengenai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*^[2]. Untuk itu kualitas pelayanan publik sebagai penghubung utama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak menimbulkan tindakan diskriminatif^[3].

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*)^[4]. Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelolah fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutukannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equality dalam menjalankan fungsi-fungsi yang telah diterapkan. Yang artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku^[5].

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam hal ini mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih terbilang rendah sehingga dapat memberikan citra buruk antara hubungan pemerintah dengan masyarakat serta sebagaimana masyarakat yang menggunakan layanan pemerintah terkadang mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan karena dianggap kurang sesuai dengan standart kualitas yang ditetapkan. Standart pelayanan sendiri berfungsi sebagai tolak ukur dan acuan yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang berkualitas^[6]. 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. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Suandi mengenai, analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik.

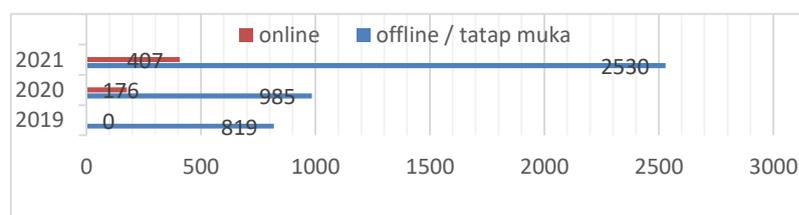
Dan dengan sejalanannya pelaksanaan otonomi daerah seperti tertera dalam UU Nomer. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yaitu memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintah sesuai dengan kehendak sendiri dan berdasarkan aspirasi masyarakat tanpa melanggar peraturan perundang-undangan^[7]. Yang dimaksudkan pelimpahan wewenang pusat ke daerah adalah untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan. Untuk itu pemerintah desa memiliki tugas yang penting dan bertanggung jawab untuk meningkatkan ketahanan sosial budaya dan perekonomian masyarakat desa. Selain itu pemerintah desa juga memiliki tugas dan kewajiban untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat desa dengan memaksimalkan potensi-potensi yang dimiliki oleh desa.

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. Perkembangan pelayanan di Kantor Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo ini bisa dikatakan berkembang mengikuti era yang terjadi saat ini, dan pelayanan yang diberikan di Desa Banjar Bendo terdapat dua metode dalam melayani masyarakat yaitu pelayanan secara offline atau tatap muka dan pelayanan online^[8].

Di kantor Desa Banjar Bendo terdapat dua jenis layanan Administrasi diberikan yaitu administrasi kependudukan yang terdiri dari pelayanan surat pengantar keluarga/biodata penduduk, surat kelahiran, surat kematian, surat pengantar pindah / masuk, surat domisili tempat tinggal/usaha, surat pengantar pernikahan, surat keterangan tidak mampu / berobat, dan surat keterangan umum. Dan untuk pelayanan administrasi pertanahan sendiri terdiri dari pemilikan tanah, surat riwayat tanah, surat pertanyaan jual beli tanah, surat hibah tanah, dan surat pernyataan pembagian hak waris^[9].

Pelayanan *online* yang dilakukan Kantor Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini diakses melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi ini merupakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo^[10]. Berikut adalah data penggunaan pelayanan Di Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo bulan Januari 2019 hingga bulan Oktober 2021:

Gambar 1.1
Jumlah pengguna layanan Administrasi Pemerintah Desa Banjar Bendo Kabupaten Sidoarjo
2019 s.d 2021 – Oktober



Sumber : pemerintah Desa Banjar Bendo (2021)

Dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa perkembangan pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo setiap tahunnya meningkat secara signifikan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2020 khususnya di bulan Nopember, Desember dan Januari 2021 banyak masyarakat yang melakukan pengajuan Surat Keterangan Usaha sebagai syarat Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) di Dinas Koperasi Sidoarjo . Selain itu di tahun 2021 Pemerintah Desa Banjarbendo juga memiliki program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), sehingga masyarakat banyak yang mengajukan pembuatan Surat Kepemilikan Tanah, seperti Surat Pernyataan Jual-Beli Tanah, Surat Pernyataan Hibah dan Surat Pembagian Hak Waris.

Pelayanan Di Kantor Desa Banjar Bendo memiliki prinsip 3 S yang artinya *Senyum, Salam, Sapa dan motto “ Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami”*^[11]. Namun .berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa masalah yang terkait dengan penyediaan pelayanan publik yang diberikan yang diantaranya kurangnya respon dari pegawai terhadap masyarakat terkait pemberian pelayanan yang terkait dengan kedisiplinan dan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit – belit sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Selain itu juga terdapat permasalahan mengenai fasilitas yang di sediakan yaitu keberadaan ruang tunggu yang kurang memadai sehingga masyarakat menjadi kurang nyaman . Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai .

Merujuk pada permasalahan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjar Bendo Sidoarjo dengan menggunakan 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^[12]. Dan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan responden yang dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

II. METODE

Kajian ini merupakan survey tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik. hasil survei berupa angka – angka yang akan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil analisis juga dilengkapi dengan data kualitatif . Sesuai dengan tujuan survei yang telah dipaparkan, maka kegiatan ini menggunakan rancangan atau disain deskriptif kualitatif yaitu mengetahui mixed antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik di Desa Banjar Benjo Kecamatan Sidoarjo .

Sumber data yang dipergunakan oleh peneliti terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang langsung berkaitan dengan objek penelitian. Data primer yang diperoleh dari lapangan atau melalui metode wawancara dengan informasi yang bersangkutan. Data primer diperoleh dari lokasi penelitian dan data tersebut dikumpulkan melalui metode wawancara dan observasi mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Desa Banjar bendo Kecamatan Sidoarjo. Data sekunder ya itu data yang diperoleh dari buku, laporan pemerintah, artikel, jurnal, surat edaran dan lainnya. Dan data sekunder bisa dikatakan sebagai data pendukung atau tambahan^[13].

Responden yang dipilih secara acak (*purposive sampling*) yaitu yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan . Dan untuk memehuni akurasi hasil penyusunan survei, diambilah 2.683 orang responden yang ditentukan melalui perhitungan dengan menggunakan rumus skala Yamane .

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

keterangan :

n = besar sampel

N= besar populasi

d = tingkat signifikan (d= 0,05)

Dari rumus diatas ditentukan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{2.683}{1 + 2.683 (0,05)^2}$$

$$= \frac{2.683}{7,7075} = 348$$

Teknik pengumpulan data 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.

Teknik pengolahan data yang digunakan untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat dengan 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 pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, dan disetiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama^[14]. Untuk dapat memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Analisis data yang digunakan untuk pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo menggunakan analisis statistik deskriptif. Dengan kesembilan ruangan lingkup di atas, selanjutnya disusun ke adalan kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan 4 (empat) option jawaban. Adapun pengukurannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan pada Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELYANAN
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

II. PEMBAHASAN

A. Hasil

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persyaratan prosedur waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, makulmat pelayanan, dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Berikut adalah rincian dari hasil pengukuran variable penelitian :

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.2 Persyaratan

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	82	
KURANG BAIK	2	222	68,3
BAIK	3	44	
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Baik

Sebagian orang menyatakan kurang baik atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun administrasi pertanahan, pengantar perizinan maupun surat keterangan, baik persyaratan teknis maupun administratif sudah baik dalam keterbukaan maupun kemudahan persyaratan

Dalam pelayanan Kantor Desa Banjar Bendo memberikan informasi persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon masih menggunakan secara langsung melalui banner yang bertuliskan persyaratan yang harus dipenuhi agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas, informasi persyaratan ini seharusnya dapat ditingkatkan lagi melalui media online yaitu pada website, agar meningkatkan layanannya kedia online agar dapat di akses masyarakat pengguna layanan dimana saja .

2. Prosedur

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

Tabel 3. Prosedur

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	131	
KURANG BAIK	2	197	
BAIK	3	20	64,7
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Baik

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan, dan tingkat keterbukaan prosedur pelayanan sudah baik, 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 Pelayanan

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

Tabel 4. Waktu Pelayanan

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	79	
KURANG BAIK	2	257	
BAIK	3	12	61,5
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab sudah baik, Berdasarkan penelitian dilapangan masih banyak responden yang menganggap bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dan terjadwal dalam hal melayani masyarakat sehingga tidak membuat antrian panjang pada pelaksanaan pelayanan .

3. Biaya dan Tarif

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

Tabel 5. Biaya dan Tarif

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	79	
KURANG BAIK	2	257	
BAIK	3	12	58,8
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Kurang Baik

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab kurang baik atas biaya dan tarif, hal ini dapat menimbulkan adanya praktek percaloan dalam pegurusan pelayanan untuk itu perlu diperhatikan agar biaya dan tarif dapat terjangkau oleh kemampuan masyarakat

4. Jenis pelayanan

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

Tabel 6. Jenis Pelayanan

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	77	
KURANG BAIK	2	147	69,4
BAIK	3	124	
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Baik

Berdasarkan hasil kuisioner 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 .

5. Kompetensi pelaksana

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

Tabel 7. Kompetensi Pelaksana

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	117	
KURANG BAIK	2	229	65,7
BAIK	3	2	
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Baik

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan 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 baik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa harus membedah bedahkan pelayanan yang ada .

6. Perilaku pelaksana

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

Tabel 8. Perilaku Pelaksana

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	158	
KURANG BAIK	2	187	61,2
BAIK	3	3	
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL		348	Baik

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan 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 .

7. Maklumat pelayanan

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

Tabel 9. Maklumat Pelayanan

SCORE KRITERIA		FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	77	77	
KURANG BAIK	2	135	270	68,8
BAIK	3	136	408	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	755	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 memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart ketentuan yang ada .

8. Penanganan pengaduan saran dan masukan

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

Tabel 10. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

SCORE KRITERIA		FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	79	79	
KURANG BAIK	2	91	182	67.7
BAIK	3	178	534	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	795	Baik

Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan, dimana hasil perhitungan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan secara keseluruhan dapat dinyatakan baik. Kantor Desa Banjar Bendo dengan terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat .

B . PEMBAHASAN

Hal ini relevan dengan penelitin Jamil Bazarah, Ahmad Jubaida & Dkk yaitu mengenai Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia) yang dimana Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Dikalanagan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalo bisa dipersulit kenapa harus dipermudah, jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat, urusan negara tidak bisa selesai leh kita sendiri dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap itu tentu tidak sejalan. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah karenapemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat dan anggotanya .Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah upaya memberikan dan melayani kepentingan individu, masyarakat atau organisasi sesuai dengan tata aturan dan cara yang ditetapkan dengan tujuan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima . (Hardiyansyah, 2011) .

Jadi tujuan pelayanan adalah output atau hasil akhir sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik sehingga setiap penyelenggara publik wajib menetapkan tujuan pelayanan yang akan hendak dicapai sebagai acuan atau pedoman ^[15]. Oleh karena itu pemerintah menetapkan tujuan pelayanan yang utama adalah untuk memberikan kelayakan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah agar masyarakat merasa puas dan kebutuhannya dipenuhi oleh pemerintah.

IV. 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. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel survei dibawah ini :

Tabel 11. Hasil Dari Survei Kepuasan Masyarakat

INDIKATOR	NLAI SKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
PERSYARATAN	68.3	Baik	B
PROSEDUR	64.7	Baik	B
WAKTU PELAKSANAAN	61.5	Baik	B
BIAYA DAN TARIF	58.8	Kurang Baik	C
JENIS PELAKSANAAN	69.4	Baik	B
KOMPETENSI PELAKSANAAN	65.7	Baik	B
PERILAKU PELAKSANAAN	61.2	Baik	B
MAKLUMAT PELAYANAN	68.8	Baik	B
PENANGANAN PENGADUAN	67.7	Baik	B

Hal ini menunjukkan hasil survei dari pelayanan yang ada di Kantor Desa Banjar Bendo Sidoarjo mengenai pelayanan yang dilaksanakan dari segi persyaratan, prosedur, waktu pelaksanaan, jenis pelaksanaan, kompetensi dari para pegawai sudah bagus sehingga masyarakat tidak menimbulkan antrian yang panjang pada saat proses pelaksanaan pelayanan. Hanya saja biaya dan tarif kurang terjangkau di kalangan masyarakat yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diperoleh .

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah membantusehingga penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik

REFERENSI

- [1] 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
- [2] 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.
- [3] 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
- [4] 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.
- [5] Gali Artha cendana. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Vol. 10, No. 4, Tahun 2022.
- [6] Simbela. (2010). Pelayanan Administrasi Dalam Buku Herbani Pasalong. Tahun 2010: 133
- [7] Undang-Undang (UU) No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah T.E.U. Indonesia, Pemerintahan Pusat APBD Otonomi Daerah Dan Pemerintah Daerah
- [8] 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
- [9] Zulfadli Andi DKK (2019) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Vol. 15, No. 2. Tahun 2019
- [10] Robi Cahya Kurniawan(2016) Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Dearah. Vol. 3, July-September 2016.
- [11] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- [12] Nungky wanodyatama islami. (2022). Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kecamatan Pujon, Ngantang Dan Kesamben. Vol. 4, Nomer. 1, Juli 4 2022.
- [13] Rahmadani Kurnia. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Tahun (2018)
- [14] Dahmiri, D 2017. Index Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun. Universtas Jambi
- [15] 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*.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that there search was conducted in the absence of any commercial or financial relationship sthat could beconstrued as a potential conflict of interest.