

Jurnal Annisak

by Jurnal Annisak

Submission date: 23-Jun-2023 02:00PM (UTC+0700)

Submission ID: 2121293796

File name: jurnak_annisak_ayu_fix_revisi_2.docx (76.18K)

Word count: 3744

Character count: 24509



Analisis Surve Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Desa Banjar Bendo Kabupaten Sidoarjo

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

Annisak Ayu Kartikasari¹⁾, Hendra Sukmana^{*2)}

¹⁾ Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

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. The results of this study indicate the quality of services provided at the Banjar Bendo Village office in terms of requirements, procedure, implementation the competence of the employess is good. It's just that the fees and rates are less affordable among thecommunity.*

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 penelian 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. Hasil penelitian ini menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan Di kantor Desa Banjar Bendo dari segi persyarakat, prosedur, waktu pelaksanaan, jenis pelaksanaan, kopentensi dari para pegawai sudah baik. Hanya saja biaya dan tarif kurang terjangkau di kalanagan masyarakat..

Kata Kunci – Pelayanan Publik , Kualitas Pelayanan, 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 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 [2]. 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* . 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 msyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak menimbulkan tindakan diskriminatif [3].

Secara prinsip, ada setidaknya tiga fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatnya, yaitu fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (layanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh masyarakat yang

membutuhkannya. Selain itu, pemerintah diharapkan menerapkan prinsip kesetaraan dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Artinya, pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan harus disediakan tanpa memperhatikan status, pangkat, atau golongan individu, karena semua anggota masyarakat memiliki hak yang sama terhadap layanan-layanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat [4]. Dalam hal ini mutu 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. Standart pelayanan sendiri berfungsi sebagai tolak ukur dan acuan yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. 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 [5]. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Suandi mengenai analisis berdasarkan penelitian, ditemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur dapat dianalisis melalui indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di kantor tersebut adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di kantor tersebut dapat dikategorikan sebagai baik.

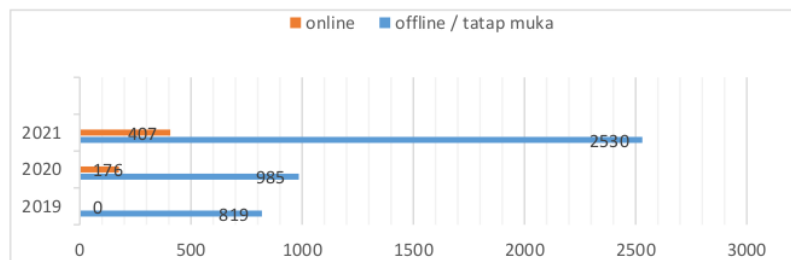
Dan dengan diberlakukannya UU Nomer 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, terjadi pelaksanaan otonomi daerah yang memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk menjalankan pemerintahan sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat setempat, tetapi tetap dalam batasan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari pelimpahan wewenang pusat ke daerah adalah untuk mempercepat pencapaian 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 memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Banjar Bendo, yang terletak di Kecamatan Sidoarjo. Pelayanan yang diberikan oleh kantor ini berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pertanahan yang terkait dengan pemerintahan tingkat Desa. Kemajuan pelayanan di Kantor Desa Banjar Bendo Kecamatan Sidoarjo ini dapat dikatakan mengikuti perkembangan zaman saat ini. Terdapat dua metode pelayanan yang tersedia di Desa Banjar Bendo, yaitu melalui tatap muka langsung (offline) dan melalui layanan online.

Di Kantor Desa Banjar Bendo, terdapat dua jenis layanan administrasi yang disediakan. Pertama, terkait dengan administrasi kependudukan, layanan ini mencakup 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. Kedua, terkait dengan administrasi pertanahan, layanan ini meliputi pemilikan tanah, surat riwayat tanah, surat permohonan jual beli tanah, surat hibah tanah, dan surat pernyataan pembagian hak waris.

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. 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 terlihat bahwa pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Banjardendo mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun. Peningkatan ini dapat dikaitkan dengan situasi pada tahun 2020, terutama pada bulan November, Desember, dan Januari 2021, di mana banyak masyarakat mengajukan Surat Keterangan Usaha sebagai persyaratan untuk mendapatkan Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) dari Dinas Koperasi Sidoarjo. Selain itu, pada tahun 2021, Pemerintah Desa Banjardendo juga meluncurkan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yang menyebabkan banyak masyarakat mengajukan permohonan 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"*. Namun, berdasarkan observasi lapangan 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 pelayanan 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 dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terdapat 9 unsur yang menjadi pertimbangan, yaitu persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, spesifikasi produk atau jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, informasi pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran, serta masukan untuk pengumpulan data, digunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang dipilih secara acak dengan menggunakan metode purposive sampling. Pemilihan responden dilakukan berdasarkan cakupan wilayah dari masing-masing unit pelayanan..

II. METODE

Penelitian ini merupakan suatu survei yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil survei akan berupa data angka yang akan dianalisis menggunakan metode analisis statistik deskriptif. Selain itu, analisis juga akan dilengkapi dengan data kualitatif. Sesuai dengan tujuan survei yang telah dijelaskan, penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif, yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 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.

Responden yang diambil secara acak menggunakan metode purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan cakupan wilayah dari setiap unit pelayanan. Untuk menjaga akurasi hasil survei, sebanyak 2.683 orang responden dipilih menggunakan rumus 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:

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

1

Copyright © 2018 Author [s]. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

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

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner tersebut akan melalui proses pengumpulan, tabulasi, dan analisis data survei.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan teknik Skala Likert untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat. Setiap pertanyaan dalam kuesioner diberi tingkat penilaian yang berbeda untuk masing-masing unsur pelayanan. Nilai-nilai tersebut kemudian dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang terhadap setiap unsur pelayanan. Dalam menghitung survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diteliti, setiap unsur pelayanan memiliki bobot yang sama. Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yang berikut :

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

Untuk menganalisis data dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Desa Banjar Bendo, Kecamatan Sidoarjo, digunakan metode analisis statistik deskriptif. Dengan memperhatikan kesembilan lingkup yang telah disebutkan sebelumnya, disusunlah kuesioner yang terdiri dari 9 item dengan 4 pilihan jawaban. Skala likert digunakan sebagai pengukurannya, dengan skor berkisar antara 1 hingga 4. Selanjutnya, dilakukan konversi skor ke dalam skala 100, dan dilakukan kategorisasi mutu pelayanan di 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 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. PEMBAHASAN

A. Hasil

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

1. Persyaratan

Persyaratan merujuk pada kriteria yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan suatu layanan, baik dalam hal persyaratan teknis maupun administratif. Berikut ini adalah hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unsur persyarat

Tabel.2 Persyaratan

SCORE KRITERIA	FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	82	68. 3
KURANG BAIK	2	222	
BAIK	3	44	
SANGAT BAIK	4	0	
TOTAL	348	658	Baik

1

Copyright © 2018 Author [s]. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

Beberapa individu menyatakan ketidakpuasan terkait dengan kemudahan persyaratan administrasi dan teknis. Hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diperlukan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pengantar perizinan, dan surat keterangan, baik dalam hal persyaratan teknis maupun administratif, belum optimal dalam hal keterbukaan dan kemudahan. Di Kantor Desa Banjar Bendo, informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon masih disampaikan secara langsung melalui spanduk yang berisi daftar persyaratan. Untuk meningkatkan layanan, sebaiknya informasi persyaratan ini juga ditingkatkan melalui media online, seperti website, sehingga dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan dari mana saja. Salah satu faktor yang menjadikan persyaratan 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 Banjar Bendo 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	131	64.7
KURANG BAIK	2	197	394	
BAIK	3	20	60	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	585	Baik

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kecukupan dan kejelasan prosedur pelayanan sudah tercapai. Penjelasan mengenai prosedur pelayanan dalam pengurusan layanan di setiap desa telah diberikan dengan baik agar masyarakat memahami prosesnya. Namun, terkait transparansi informasi mengenai penanganan pengaduan, masih ada keadaan netral, karena banyak masyarakat yang merasa bingung dengan prosedur pengaduan karena kurangnya transparansi melalui pengumuman atau media lainnya. Akibatnya, masyarakat perlu menghubungi bagian informasi terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Banjar Bendo 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	79	61.5
KURANG BAIK	2	257	514	
BAIK	3	12	36	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	629	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab kurang baik, Berdasarkan penelitian dilapangan masih banyak responden yang menganggap pelayanan yang diberikan dengan antrian yang banyak dan membuat pemohon berdiri terlalu lama, selain itu ketepatan waktu pelayanan sering terjadi keterlambatan dan penundaan pengambilan hingga berhari-hari karena belum selesai dicetak sehingga tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang sudah ditentukan.

4. 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:

1

Tabel 5. Biaya dan Tarif

SCORE KRITERIA		FREKUENSI	NILAI (sxf)	NILAI SKM
TIDAK BAIK	1	79	79	58.8
KURANG BAIK	2	257	514	
BAIKa	3	12	36	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	629	Kurang baik

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab kurang baik atas biaya dan tarif, hal ini menunjukkan bahwa biaya dan tarif dirasa kurang terjangkau bagi masyarakat.

5. 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	77	69.4
KURANG BAIK	2	147	294	
BAIK	3	124	327	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	743	Baik

Dari hasil survei dengan menggunakan kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan pada indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan pelayanan yang terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dan menggunakan database yang ada, memastikan kesesuaian dengan data pemohon sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan data menjadi minimal.

6. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Banjar Bendo memiliki kategori “kurang 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	177	65.7
KURANG BAIK	2	229	458	
BAIK	3	2	6	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	581	Baik

Dari hasil survei dengan menggunakan kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian negatif terhadap kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. 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	158	53.8
KURANG BAIK	2	187	374	
BAIK	3	3	9	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	541	Kurang baik

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan. Para petugas terbukti ramah dan sopan dalam melayani pemohon, memberikan informasi yang diperlukan, serta mengingatkan jika terjadi kekeliruan atau kekurangan berkas persyaratan yang harus diserahkan. Selain itu, petugas juga tidak membedakan pangkat, derajat, atau pekerjaan pemohon, melainkan melayani semua orang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana, seperti responsif, sopan, ramah, dan adil, telah mencapai tingkat yang baik dan memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. 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	68,8
KURANG BAIK	2	135	270	
BAIK	3	136	408	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	755	Baik

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa para pemohon merasa puas dengan tanggung jawab dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang memadai sesuai dengan standar yang berlaku.

9. 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	67.7
KURANG BAIK	2	91	182	
BAIK	3	178	534	
SANGAT BAIK	4	0	0	
TOTAL		348	795	Baik

Hasil penilaian ini didasarkan pada hasil kuisisioner yang disebarkan kepada responden, dan hasil perhitungan menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara keseluruhan dapat dikategorikan sebagai baik. Kantor Desa Banjar Bendo secara transparan menerima saran dan keluhan dari masyarakat.

1

B . PEMBAHASAN

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamil Bazarah, Ahmad Jubaida, dan rekan-rekan mereka mengenai Konsep Pelayanan Publik di Indonesia. Dalam penelitian ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai proses pemberian bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang melibatkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Kualitas buruk pelayanan publik di Indonesia telah menjadi pengetahuan umum. Di kalangan aparatur negara, terkadang terlihat kecenderungan untuk mempersulit pelayanan, sehingga muncul ungkapan "kenapa harus dipermudah jika bisa dipersulit" atau "mengapa harus dipercepat jika bisa diperlambat". Pola pikir dan sikap semacam itu jelas tidak sejalan. Pelayanan publik sebenarnya merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena pemerintah hadir dan dibentuk secara historis untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dan anggotanya. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun 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. 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 tersebut, dapat diketahui dan dinilai kelayakan pelayanan desa kepada masyarakat dengan melihat disparitas antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat proses pelayanan dilakukan. Tingkat kepuasan masyarakat desa menjadi faktor kunci atau ukuran utama untuk menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di desa tersebut, 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 dapat dilihat dari tabel berikut 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 TARIFA	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 baik sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang pada saat proses pelaksanaan pelayanan. Hanya saja biaya dan tarif kurang terjangkau di kalangan masyarakat.

1

UCAPAN TERIMA KASIH

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

REFERENSI

- [1] 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
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] Gali Artha cendana. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Vol. 10, No. 4, Tahun 2022.
- [5] 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.
- [6] Simbela. (2010). Pelayanan Administrasi Dalam Buku Herbani Pasalong. Tahun 2010: 133
- [7] 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

Jurnal Annisak

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[medscidiscovery.com](https://www.medscape.com)

Internet Source

3%

2

dpmptsp.jabarprov.go.id

Internet Source

2%

3

www.scribd.com

Internet Source

2%

4

[universitas-samawa.ac.id](https://www.universitas-samawa.ac.id)

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%