

---

# Revealing Public Service Quality: Assessing Satisfaction Levels and Performance in a Local Administrative Unit: Memaparkan Kualitas Pelayanan Publik: Menilai Tingkat Kepuasan dan Kinerja di Satuan Administrasi Lokal

Arum Putri Damayanti Lestari  
Hendra Sukmana

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study delves into the pivotal role of service quality in organizational development, focusing on public service satisfaction at the Suko Village Office, Sidoarjo Sub-district, Sidoarjo Regency. Employing a descriptive quantitative approach through survey methodology, 390 respondents were randomly sampled. Data collection involved primary and secondary sources, while analysis utilized the Community Satisfaction Index (CSI) based on 9 service elements following the Indonesian Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 14/2017. Results reveal an average score of 0.111 across the 9 service elements, with the perception interval indicating service quality and performance falling within the "Very Good" category (A). Notably, Service Element U7 (Service Behavior) attained the highest score with an interval value of 3.48 (A), while U9 (Facilities and Infrastructure) marked the lowest with a score of 3.30 (A). This underscores the need for continued focus on infrastructure improvements despite commendable service quality and performance across most domains.

## Highlights:

- **Methodology:** Utilized quantitative survey methodology with 390 randomly sampled respondents.
- **Service Element Analysis:** Revealed varying satisfaction levels across 9 service elements, highlighting high performance in Service Behavior and the need for improvement in Facilities and Infrastructure.
- **Performance Assessment:** Overall assessment indicated "Very Good" service quality and performance, signaling effective service delivery within the studied administrative unit.

**Keywords:** Public Service Quality, Community Satisfaction, Service Performance, Survey Methodology, Service Elements

---

## PENDAHULUAN

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kebutuhan bermasyarakat dan bersosialisasi. Aparatur pemerintah yang sebagai penyelenggara pelayanan, selalu dituntut oleh masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kemampuan memberikan pelayanan yang unggul serta menunjang kebutuhan masyarakat merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat[1]

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara[2]. Dalam memberikan pelayanan publik, organisasi publik dituntut untuk dapat bisa bertindak cepat serta akurat. Hal tersebut merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 (satu) tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan masyarakat secara umum. Pelayanan yang diberikan terkesan berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh sebagian masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Sehingga membuat masyarakat sebagai pengguna layanan tidak merasa terpenuhi akan hal tersebut[3].

Pada umumnya, masyarakat menginginkan pelayanan yang akurat dan juga mendapatkan pelayanan yang ramah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik[4]. Namun hal tersebut masih belum banyak dilakukan oleh aparat pemerintah walaupun sudah melakukan berbagai cara untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Karena poin penting dalam melaksanakan pelayanan yaitu membuat masyarakat merasa puas. Kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting karena merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan atas pelayanan yang diberikan.[5]

Oleh sebab itu, adanya upaya peningkatan pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara konsisten dan berkepanjangan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga dapat mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka

perlu dilakukannya penilaian terhadap pendapat masyarakat atas pelayanan tersebut yaitu melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). [6] Kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara menyeluruh tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tinjauan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan-RB RI Nomor 14 Tahun 2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan terdiri dari 9 (sembilan) unsur untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik diantaranya; 1) Persyaratan, 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) Biaya/tarif, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Penanganan pengaduan, 9) Sarana dan prasarana. [7] Salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Bentuk layanan yang diberikan oleh instansi tersebut berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan pada tingkat Desa. Perkembangan pelayanan di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo ini bisa dikatakan berkembang mengikuti era yang terjadi saat ini, dan pelayanan yang diterapkan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini tidak hanya melayani pelayanan secara *online* saja tetapi juga melayani secara manual dengan datang langsung ke Kantor Desa. Berikut jumlah pengguna layanan publik di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo:

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2020	817 orang
2.	2021	1.019 orang
3.	2022	663 orang

**Table 1.** Data Pengguna Layanan Publik Kantor Pemerintah Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo 2020-2022

Pelayanan *online* yang dilakukan Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini diakses melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi ini merupakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Lewat aplikasi SIPRAJA ini terdapat 16 (enam belas) jenis pelayanan yang diperlukan, mulai dari tingkat desa/kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten. Pelayanan yang baik kepada masyarakat hendaklah didukung oleh tenaga kerja yang kompeten, terampil, serta mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Keluhan lain yang dinyatakan oleh pengguna layanan yang lainnya yaitu adanya fasilitas pelayanan *online* ini menimbulkan pengaduan kendala atau permasalahan yang dialami oleh masyarakat karena kurangnya arahan penggunaan aplikasi yang sudah difasilitasi, sehingga masyarakat kurang mengetahui bagaimana prosedur atau alur pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA tersebut, serta ketidakadaannya kepastian waktu sehingga berpengaruh pada rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain terjadi permasalahan dalam pelayanan *online*-nya, dalam pelayanan langsung di Kantor Desa Suko pun memiliki masalah kurangnya respon pegawai terhadap masyarakat terkait pemberian pelayanan serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dalam pengurusan pengajuan perijinan, selain itu fasilitas yang ada di Kantor Desa Suko juga masih dianggap kurang memadai seperti kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu, dan juga tidak tersedianya alat antri untuk pengunjung. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Berdasarkan pengaduan yang ada di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo dapat dilihat pada

tabel berikut ini:

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2020	56 orang
2.	2021	83 orang
3.	2022	103 orang

**Table 2.** Data Jumlah Pengaduan Pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2022

Berdasarkan data dari lapangan jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Suko di tahun 2020 sebanyak 56 orang, tahun 2021 sebanyak 83 orang, dan ditahun 2022 sebanyak 103 orang. Apabila pengaduan pelayanan yang dituliskan masyarakat tidak di respon dengan baik oleh pihak pemerintah desa, maka hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Pemilihan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan dikarenakan peneliti ingin menggali informasi lebih lanjut tentang kualitas pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Suko akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan oleh masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh instansi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Beberapa peneliti sebelumnya telah menjelaskan tentang Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik antara lain yaitu:

Pertama, Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam variabel persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar menunjukkan bahwa sudah dilaksanakan dengan baik atau sesuai dengan bagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, pada variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan bahwa kurangnya pengevaluasian, dan diharapkan untuk melakukan pengecekan kotak saran di tiap minggunya. Faktor internal dan eksternal juga mempengaruhi mewujudkan pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar seperti penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, pola layanan dalam penyampaian pelayanan, dll.

Kedua, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam variabel yang digunakan yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan masukan, sarana dan prasarana sudah dilaksanakan secara baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, dan diharapkan mempertahankan dan terus ditingkatkan lagi kualitas pelayanan tersebut.

Ketiga, Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil dari penelitian ini yaitu diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa pelayanan yang didapatkan telah terpenuhi. Variabel pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 9 (sembilan) indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ialah kurangnya sumber daya pegawai sehingga pelayanan yang diberikan

---

berbelit-belit dan lambat.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas dengan adanya masalah-masalah yang telah ditemui, penulis terdorong untuk membuat penelitian tentang Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

## METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian statistik deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk menyelidiki suatu kondisi, keadaan, atau peristiwa dan hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dan data diperoleh melalui metode survei, pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuisisioner/angket yang diberikan kepada responden. Data-data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang ada di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah sampel sebanyak 390 orang dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Taro Yamane sebagai berikut:

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

**Figure 1.**

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d<sup>2</sup> = presisi (ditetapkan 5%)

Apabila jumlah populasi (N) sebanyak 16.350 dengan presisi (d<sup>2</sup>) 5% (0,05), maka jumlah minimum sampel penelitian yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{16.350}{[16.350 (0,05^2)]+1}$$

$$n = \frac{16.350}{[16.350 \times 0,0025]+1}$$

$$n = \frac{16.350}{41,875}$$

$$N = 390,44 \text{ (390 orang)}$$

**Figure 2.**

Sumber data yang didapatkan yaitu dari data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti. Data sekunder merupakan data penunjang atau pelengkap dari pihak lain atau dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Alat analisa yang digunakan yaitu analisa kuantitatif dengan menggunakan pengukuran Skala Likert, maka nilai kepuasan layanan publik dihitung menggunakan 'nilai rata-rata tertimbang' pada masing-masing unsur layanannya dan setiap unsurnya memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang tersebut ditetapkan dengan rumus berikut:

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

**Figure 3.**

Analisis data pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan (9) dimensi diatas kemudian disusun menjadi kuesioner dengan 9 (sembilan) item dan empat (4) pilihan jawaban. Penilaian didasarkan pada skala likert dengan skor 1-4. Kemudian mengkonversinya ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan pada Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang sebagaimana tertulis dalam Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N <sub>i</sub> )	Nilai Interval Konversi (N <sub>ik</sub> )	Kategori Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 -1,75	25,00 - 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

**Table 3.** Indeks Kepuasan Layanan Publik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini yaitu 390 orang. Yang menjadi responden di dalam penelitian ini merupakan para pihak yang memerlukan pelayanan di Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	141
Perempuan	249
Total	390

**Table 4.** Jumlah Responden

### A. Hasil

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu persyaratan, sistem, mekanisme prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Berikut adalah rincian dari hasil pengukuran variable penelitian:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Ketentuan yang perlu dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan yang diperlukan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut merupakan hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur persyaratan:

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	3.41
Kurang Baik	2	7	
Baik	3	213	
Sangat Baik	4	170	
Total	390	1333	Sangat Baik

**Table 5.** Nilai Unsur Persyaratan

#### 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Berdasarkan data primer yang diolah pada tabel diatas menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.41 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26- 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A).

Tata cara pelayanan yang harus dilakukan bagi penyelenggara dan pengguna layanan. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme, prosedur :

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baikx	1	0	0	3.34
Kurang Baikx	2	2	4	
Baikx	3	253	759	
Sangat Baikx	4	135	540	
Total		390	1303	SangatxBaik

**Table 6.** *Sistem, Mekanisme, Prosedur*

Berdasarkan data primer yang diolah dan menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.34 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26- 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A)

### 3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan :

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	0	3.33
Kurang Baik	2	1	2	
Baik	3	259	777	
Sangat Baik	4	130	520	
Total		390	1299	Sangat Baik

**Table 7.** *Waktu Pelayanan*

Berdasarkan data primer yang diolah, menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.33 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26- 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A).

### 4. Biaya dan Tarif

Pembayaran yang dikenakan kepada penerima/pengguna layanan dalam pengurusan pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan pengguna layanan. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur biaya dan tarif:

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	0	3.39
Kurang Baik	2	4	8	
Baik	3	227	681	
Sangat Baik	4	159	636	
Total		390	1325	Sangat Baik

**Table 8.** *Biaya dan Tarif*

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab dengan kategori sangat baik terhadap unsur biaya/tarif, dan hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif telah sesuai dengan kesepakatan bersama dan kesanggupan masyarakat Desa Suko. Hal Ini juga menghilangkan praktek percaloan dalam pengurusan pelayanan.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan:

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	0	3.44
Kurang Baik	2	5	10	
Baik	3	207	621	
Sangat Baik	4	178	712	
Total		390	1343	Sangat Baik

**Table 9.** *Jenis Pelayanan*

Berdasarkan data primer yang diolah dan menunjukkan hasil sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 3.44 dan berada pada interval IKM level keempat yakni 3,26- 4,00 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori sangat baik (A).

### 6. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana antara lain pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana:

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	0	3.44
Kurang Baik	2	5	10	
Baik	3	207	621	
Sangat Baik	4	178	712	
Total		390	1343	Sangat Baik

**Table 10.** *Kompetensi Pelaksana*

Berdasarkan hasil kuisioner yang dibagikan sebagian besar responden menjawab sangat baik atas unsur 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

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur perilaku pelaksana

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	0	3.48
Kurang Baik	2	5	10	
Baik	3	190	570	
Sangat Baik	4	195	780	
Total		390	1360	Sangat Baik

**Table 11.** *Perilaku Pelaksana*

Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab sangat baik atas perilaku pelaksana dalam melayani petugas dengan ramah kepada pemohon, dengan menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

### 8. Penanganan Pengaduan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur maklumat pelayanan:

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	0	0	3.34
Kurang Baik	2	5	10	
Baikx	3	247	741	
Sangat Baik	4	138	552	
Total		390	1303	Sangat Baik

**Table 12.** *Maklumat Pelayanan*

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, sebagian responden mengatakan sangat baik terhadap unsur penanganan pengaduan, hal ini membuktikan bahwa pemohon merasa puas dengan tanggung jawab petugas dan kesanggupan petugas dalam menerima pengaduan.

### 9. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Berikut adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap unsur penanganan saran dan masukan :

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak Baik	1	1	1	3.30
Kurang Baik	2	27	54	
Baik	3	213	639	
Sangat Baik	4	149	596	
Total		390	1290	Sangat Baik

**Table 13.** *Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan*

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan, dimana hasil perhitungan indikator sarana dan prasaran yang secara keseluruhannya dapat dinyatakan sangat baik dengan level kategori A.

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo ini dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diteloh diberikan oleh penyelenggara pelayanan Kantor Desa Suko. Instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat yakni menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017, antara lain: persyaratan pelayanan, sistem, makanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Semua kategori unsur variabel pada penelitian mendapatkan kategori Sangat Baik (A) dengan nilai rata-rata diatas IKM, dengan nilai terendah 3,30, meskipun menduduki kategori Sangat Baik (A) tetapi pelayanan publik di Kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini perlu ditingkatkan lagi pada unsur sarana dan prasarananya yang perlunya pembenahan. Gambaran hasil penelitian ini memberikan masukan

oleh pemerintah daerah untuk dapat membenahi pelayanan di kantor Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo untuk dapat terus mengembangkan fasilitas yang ada di Kantor Desa Suko agar dapat membantu peningkatan pelayanan publik. Penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Unsur Layanan	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Nilai	Kategori Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,41	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	81,26-100,00	3,26-4,00	3,34	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,33	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	81,26-100,00	3,26-4,00	3,39	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,44	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	81,26-100,00	3,26-4,00	3,44	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelayanan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,48	A	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan	81,26-100,00	3,26-4,00	3,34	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan prasarana	81,26-100,00	3,26-4,00	3,30	A	Sangat Baik

**Table 14.** Nilai unsur layanan Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas dituliskan bahwa pada unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,41 dengan kategori Sangat Baik (A), unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur memiliki nilai rata-rata 3,34 dengan mendapatkan kategori Sangat Baik (A), unsur Waktu Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,33 dengan kategori Sangat Baik (A), untuk unsur Biaya/tarif memiliki nilai rata-rata 3,39 dengan kategori Sangat Baik (A), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan kategori Sangat Baik (A) dengan nilai rata-rata 3,44, unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kategori sangat baik (A) dengan nilai rata-rata 3,44, unsur Perilaku Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,48 yang mendapatkan kategori sangat baik (A), selanjutnya unsur Penanganan Pengaduan yang memiliki nilai rata-rata 3,34 dengan kategori sangat baik (A), serta unsur yang terakhir yaitu unsur Sarana dan prasarana yang memiliki nilai 3,30 dengan kategori sangat baik (A)

## SIMPULAN

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian, serta hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo kepada penggunanya yang diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai 74,17 dengan kategori tingkat layanan Baik (B). Hal tersebut dapat diartikan bahwa layanan yang selama ini diberikan oleh Kantor Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kebutuhan layanan masyarakatnya.
2. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi masyarakat yaitu unsur perilaku pelaksana dengan memiliki nilai 3,48. Unsur layanan ini telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pada pengguna layanan di Kantor Desa Sidoarjo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

---

3. Unsur layanan yang memiliki nilai terendah yaitu pada unsur sarana dan prasarana dengan memiliki nilai 3,30.

## References

1. A. Mursalin and Merlinda, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak," *E-Journal Equilibrium Manajemen*, Vol. 7, No. 1, pp. 1-10, 2021.
2. Damayanti et al., "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 2023.
3. A. Jazuli and S. Fatimah, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 2019.
4. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia," 2012.
5. Novriansyah et al., "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muaratabir Kabupaten Tebo," *Jurnal Manajemen Sains*, 2021.
6. R. Prabowo and G. Mukti, "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung," *Jurnal Benefit*, 2016.
7. T. Saputra, "Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)," *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 2016.