

---

# Public Service Satisfaction Analysis in Village and District: A Comprehensive Examination: Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa dan Kecamatan: Sebuah Pemeriksaan Komprehensif

Ivano Aditya Pratama  
Hendra Sukmana

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study investigates community satisfaction with public services in Banjarasri Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency, employing a qualitative descriptive design with a mix of qualitative and quantitative methods. Using a sample of 334 randomly selected respondents, the research assesses satisfaction across nine indicators outlined in the Decree of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform. While overall satisfaction is observed, the study reveals a neutral sentiment towards service time, indicating a need for improvement in this specific aspect. The average value of 3.17 suggests a positive community response. The implications of these findings underscore the importance of enhancing service time to further elevate public satisfaction with local services, contributing to the broader discourse on effective public administration.

## Highlight :

- **Comprehensive Assessment:** This study conducts a thorough evaluation of community satisfaction with public services in Banjarasri Village, encompassing various dimensions outlined in the Ministerial Decree.
- **Service Time Neutral Outlook:** The research identifies a neutral sentiment towards service time, emphasizing the critical need for targeted improvements in this specific aspect of public service delivery.
- **Mixed Methods Approach:** Employing a qualitative descriptive design with a mix of qualitative and quantitative methods, the study provides a nuanced understanding of community perceptions, offering valuable insights for local governance and public administration

**Keywords:** Community Satisfaction, Public Services, Qualitative Research, Service Time, Local Governance

---

## Pendahuluan

Pada prinsipnya pelayanan publik mencakup ibidang ikehidupan yang isangat iluas. iDalam ikehidupan ibernegara, iperan inegara iadalah imenyediakan iberbagai ipelayanan ipublik yang idibutuhkan ioleh imasyarakat, imulai idari ipelayanan iyang ibersifat ipendidikan iatau ipelayanan

---

lainnya iuntuk imemenuhi ikebutuhan imasyarakat. Di banyak negara di dunia, termasuk Indonesia, pegawai negeri merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pemerintahan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Apakah administrasi publik atau pemerintahan itu baik atau buruk tergantung pada seberapa baik pelayanan publiknya memenuhi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat. [1].

Menurut UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, kegiatan atau fungsi barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk menurut undang-undang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Republik Indonesia sesuai dengan pemerintahan daerahnya. Pemerintah provinsi yang mendeklarasikan bahwa pelayanan dasar adalah pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar negara. seorang penduduk standar pelayanan minimal adalah pengaturan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan Negara yang penting, yang sekurang-kurangnya menjadi hak setiap warga Negara. Pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik [2].

Standar pelayanan adalah ukuran yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk mengikuti dan melaksanakannya, serta pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan dan cara bagi masyarakat dan/atau penerima pelayanan untuk mengikutinya. Oleh karena itu, perlu dirumuskan dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat dan karakteristik pelayanan yang diberikan, serta memperhatikan lingkungan. Desain dan pengembangan melibatkan publik dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk pejabat birokrasi) dalam umpan balik dan umpan balik, serta dalam kesadaran dan keterlibatan [3].

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang 2004 tentang Pedoman Umum pelayanan publik [4].

Biasanya, citra kualitas pelayanan negara untuk kepentingan umum saat ini tidak maksimal sesuai datndart berlaku sehingga masyarakat merasa kurang puas. Hal ini terlihat dari seringnya keluhan terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang lama dan berbelit-belit sehingga terasa sulit, persyaratan yang tidak mudah, petugas pelayanan yang kurang ramah, lamanya waktu pelayanan sering tidak menentu, kendalanya adalah kenyamanan lokasi pelayanan yang tidak merata. yang sering dikeluhkan orang. Standar pelayanan minimal dapat diartikan melayani (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan [5]. Perubahan kepuasan penduduk dalam konteks pelayanan publik terhadap birokrasi negara, karena peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai pelayanan sangat penting sebagai titik akhir dari reformasi seluruh birokrasi.

Birokrasi penyedia jasa masih buruk, tetapi tuntutan masyarakat semakin hari semakin meningkat. Dalam kondisi seperti itu, pemerintah terus melakukan pemutakhiran baik paradigma maupun format layanan. Agar pelayanan publik dapat berkembang ke arah yang lebih baik, berbagai upaya selalu dilakukan oleh penyelenggara, mulai dari perbaikan struktur dan operasional, sistem dan prosedur operasional, penyediaan fasilitas yang memadai, hingga peningkatan kualitas personel. Negara sebagai penyedia layanan telah melaksanakan berbagai reformasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun pelaksanaannya masih banyak kejanggalan dan terkesan setengah hati. Kisaran layanan yang ditawarkan oleh pemerintah kota masih jauh dari

yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengabdian masyarakat tidak berubah [6].

Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan [7].

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 [8].

Pelayanan dapat berupa pelayanan fisik, non fisik dan pelayanan administrasi. Dalam hal ini merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh negara kepada setiap warga negara. Jasa fisik adalah jasa yang menghasilkan berbagai barang yang digunakan oleh masyarakat umum, seperti B. saluran telepon, air bersih dan tempat duduk. Jasa non fisik adalah jasa yang menyediakan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti status pemerintahan, sertifikasi dan kepemilikan atau penguasaan benda, misalnya: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Gelar dll [9].

Salah satu instansi pemerintah yang kegiatannya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Pemerintah Desa Banjarsar Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Bentuk pelayanan tersebut terkait dengan pengelolaan kependudukan dan pelayanan lainnya yang terkait dengan pengelolaan di tingkat desa. Layanan yang ditawarkan adalah contoh pembuatan kartu keluarga, kartu identitas dan layanan pemerintah lainnya di tingkat masyarakat atau desa. Pada Kantor Pemerintahan Desa Banjarsar Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo berdasarkan jumlah pengguna jasa pengelolaan administrasi mengalami peningkatan setiap tahunnya seperti terlihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

No.	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1.	2019	626 orang
2.	2020	894 orang
3.	2021	521 orang

**Table 1.** Data Pengguna Layanan Publik Kantor Pemerintah Desa Banjarsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo 2019-2021

Pemerintah desa Banjarsari berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan oleh Pengurus Desa Banjarsar dan sesuai proses, prosedur, persyaratan, waktu, biaya dan fasilitas pelayanan sesuai peraturan pemerintah untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan masyarakat baik terhadap pemerintah Desa Ploso Kecamatan Tanggulangin meningkat. Badan Desa Banjarsar Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo Standar Pelayanan Administrasi memberikan informasi jam pelayanan terkait pengurusan administrasi Badan Desa. Pemerintah desa membuat dan menetapkan standar pelayanan, mengangkat petugas/pelaksana pelayanan yang berkompeten atau berkualitas, menyediakan sarana/prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna pelayanan, dan tentunya harus memberikan pelayanan yang berkualitas pula sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, terdapat beberapa topik yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain. Kurangnya tanggung jawab dari petugas pelayanan kepada masyarakat yang bersedia memberikan pelayanan menyebabkan kebingungan warga karena tidak semua warga mengetahuinya. Selain itu, prosedur dan tahapan operasional pelayanan Desa Banjarasri sendiri menghadapi kendala yang melekat pada perangkat perangkat desa, seperti: kurangnya sumber daya manusia, yang mempengaruhi pelayanan publik baik secara kuantitatif maupun kompeten.

Permasalahan fasilitas pelayanan Kantor Kecamatan Banjarsar Kecamatan Tanggulangin dinilai kurang memadai seperti kurangnya komputer yang digunakan masyarakat untuk mengisi survei kepuasan masyarakat dan kurangnya ruang tunggu. Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat adalah petugas yang tidak ramah, ketidakpastian waktu dan biaya yang dikenakan kepada masyarakat untuk mendapatkan izin, kurangnya detail, ketersediaan penyesuaian, dan kurangnya deskripsi sistem/prosedur. Prosedur. untuk pengunjung. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyedia layanan publik masih menghadapi sistem manajemen yang disfungsi dan tidak efisien serta kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai.

## Metode

Kajian ini merupakan survei tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil survei berupa angka-angka yang akan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil analisis juga dilengkapi dengan data kualitatif. Sesuai dengan tujuan survei yang telah dipaparkan, maka kegiatan ini menggunakan rancangan atau desain deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Banjarasri, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

Fokus penelitian menurut Sugiyono [10], yaitu untuk membatasi suatu penelitian untuk memilih data mana yang sesuai, data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Perumusan suatu masalah dalam penelitian kualitatif lebih bersifat tentative, yang berarti penyempurnaan fokus suatu rumusan masalah tetap dilakukan walaupun sudah berada di lapangan, dan berikut merupakan fokus penelitian yang diambil oleh penulis dengan menggunakan indikator implementasi kebijakan publik

Menurut Moleong [11] dalam menentukan lokasi penelitian yang baik adalah dengan cara mempertimbangkan teori substantif. dan dengan cara langsung terjun ke lapangan untuk mengetahui kenyataan yang ada di lapangan. Lokasi penelitian ini berada di Desa Ganggang Panjang Kecamatan Tanggulangin Sidoarjo. Pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian yang berada Di Desa Banjarasri Kecamatan Tanggulangin Sidoarjo.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder. (1) Data primer adalah data yang langsung berkaitan dengan obyek penelitian. Data primer diperoleh dari lapangan atau penelitian empiris melalui metode wawancara dengan informasi yang bersangkutan. Data primer diperoleh saat berada dilokasi penelitian dan data tersebut dikumpulkan melalui metode wawancara dan observasi mengenai implementasi Program Keluarga Harapan Di Desa Banjarasri Kecamatan Tanggulangin . (2) Data sekunder yaitu merupakan data yang diperoleh dari buku, laporan pemerintah, artikel, jurnal, surat edaran dan lain sebagainya. Data sekunder bisa dikatakan sebagai data pendukung atau tambahan.

Responden dipilih secara acak (*purposivesampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, diambil sampel 2.041 orang responden yang ditentukan melalui penghitungan dengan menggunakan rumus Yamane. Penentuan jumlah sampling dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane, sebagai berikut:

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

**Figure 1.**

Keterangan:

n = besar sampel

N = besar populasi

d = tingkat signifikan (d= 0,05)

Dari rumus diatas ditentukan rumus sebagai berikut:

$$n=2041/(1+2041 (0.05)^2) n=2041/6,102=334$$

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. Variabel Survei Kepuasan Masyarakat dalam pengukuran ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Umum tentang Survei Kepuasan Satuan Penerimaan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 elemen antara lain persyaratan, Prosedur layanan. , waktu layanan, biaya dan harga, spesifikasi produk untuk jenis layanan, kualifikasi pelaksana, perilaku pelaksana, pengumuman layanan dan penanganan keluhan, umpan balik dan input data.

Pengolahan data dalam survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan mengukur skala Likert, dengan setiap pertanyaan dalam survei diberi item nilai. Nilai dihitung berdasarkan rata-rata tertimbang dari setiap item layanan. Saat menghitung Survei Kepuasan Masyarakat dari item layanan yang diperiksa, masing-masing layanan memiliki bobot yang sama. Untuk mendapatkan nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:  $SKM = (\text{Total dari Nilai Prepsi Per Unsur}) / (\text{Total Unsur yang Terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$

Analisis data pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKS) di Desa Banjarsar Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan dimensi tersebut di atas kemudian disusun menjadi kuesioner dengan 9 item dan empat pilihan jawaban. Rating didasarkan pada skala likert dengan rating 1-4. Analisis berikut mengubahnya menjadi skala 100, dan klasifikasi kualitas layanan di Desa Banjarsar, Kecamatan Tanggulangin, Sidoarjo ditentukan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N <sub>1</sub> )	Nilai Interval Konversi (N <sub>ik</sub> )	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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

## Hasil dan 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 masukkan. 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 :

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	20	20	3.02
Kurang baik	2	39	78	
Baik	3	159	447	
Sangat baik	4	116	464	
Total		334	1009	Kurang Baik

**Table 3.** *Persyaratan*

Sebagian orang menyatakan kurang baik atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi kependudukan, pengantar perizinan maupun surat keterangan, baik persyaratan teknis maupun administratif kurang baik dalam keterbukaan maupun kemudahan persyaratan. Dalam pelayanan Kantor Desa Banjarsari memberikan informasi persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon masih menggunakan secara langsung melalui banner yang bertuliskan persyaratan yang harus dipenuhi dan diletakkan di beberapa tempat di kantor Kantor Kecamatan Tanggulangin agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas, informasi persyaratan ini seharusnya dapat ditingkatkan lagi melalui media online yaitu pada website, untuk itu kantor kecamatan agar meningkatkan layanannya kedia online agar dapat di akses masyarakat pengguna layanan dimana saja. Salah satu factor yang menjadikan pesyratan 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 Banjarsari memiliki kategori "baik". Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur prosedur :

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	3	3	3.40
Kurang baik	2	6	12	
Baik	3	179	537	
Sangat baik	4	146	584	
Total		334	1136	Baik

**Table 4.** *Prosedur*

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

terlebih dahulu ke bagian informasi.

### 3. Waktu Pelayanan

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

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	16	16	3.02
Kurang baik	2	36	72	
Baik	3	205	615	
Sangat baik	4	77	308	
Total		334	1011	Kurang Baik

**Table 5.** Waktu Pelayanan

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 Banjarsari memiliki kategori “sangat baik”. Berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap unsur biaya dan tarif:

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	4	4	3.22
Kurang baik	2	14	28	
Baik	3	219	657	
Sangat baik	4	97	388	
Total		334	1077	Sangat Baik

**Table 6.** Biaya dan Tarif

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab sangat baik atas biaya dan tarif, hal ini menunjukkan bahwa biaya dan tarif telah sesuai dengan perda dan keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan Desa Banjarsari . Hal Ini juga menghilangkan praktek percaloan dalam pengurusan pelayanan.

### 5. Jenis pelayanan

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

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	2	2	3.55
Kurang baik	2	6	12	
Baik	3	129	387	
Sangat baik	4	197	788	

Total	334	1189	Sangat Baik
-------	-----	------	-------------

**Table 7.** *Jenis Pelayanan*

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

### 6. Kompetensi pelaksana

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

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	6	6	3.08
Kurang baik	2	46	92	
Baik	3	194	582	
Sangat baik	4	88	352	
Total		334	1032	Baik

**Table 8.** *Kompetensi Pelaksana*

Berdasarkan hasil kuisisioner 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 cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai.

### 7. Perilaku pelaksana

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

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	15	15	3.02
Kurang baik	2	37	74	
Baik	3	205	615	
Sangat baik	4	77	308	
Total		334	1012	Kurang Baik

**Table 9.** *Perilaku Pelaksana*

Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab baik atas kompetensi pelaksana, dalam melayani petugas berlaku ramah dan sopan kepada pemohon, dengan namun sedikit kurang menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan mengingatkan apabila terjadi kekeliruan dan kurangnya berkas persyaratan yang harus dibawa, selain itu petugas tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan hal ini menunjukkan bahwa sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi ketanggapan petugas, kesopanan petugas, keramahan petugas dan keadilan petugas sudah cukup baik dan mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



### 8. Maklumat pelayanan

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

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	12	12	3.09
Kurang baik	2	29	58	
Baik	3	207	621	
Sangat baik	4	86	344	
Total		334	1035	Baik

**Table 10.** Maklumat Pelayanan

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

### 9. Penanganan pengaduan saran dan masukan

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

Skor Kriteria		Frek uensi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Tidak baik	1	8	8	3.14
Kurang baik	2	32	64	
Baik	3	197	591	
Sangat baik	4	97	388	
Total		334	1051	Baik

**Table 11.** Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

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

### 10. Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Desa Banjarsri Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Dari variabel indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Desa Banjarsri Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidorajo, di dapatkan hasil :

Indikator Pengukuran	Frekuesnsi	Nilai (sxf)	Nilai SKM
Persyaratan	334	1009	3.02
Prosedur	334	1136	3.40
Waktu Pelayanan	334	1011	3.02
Biaya dan Tarif	334	1077	3.22
Jenis Pelayanan	334	1189	3.55

Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana	334334	10321012	3.083.02
Maklumat Pelayanan	334	1035	3.09
Penanganan pengaduan saran dan masukan	334	1051	3.14
Rata-rata			3.17

**Table 12.** Rata-rata Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Desa Banjarasri Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis pada table 12, didapatkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan public di Desa Banjarasri Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, dengan indikator penilaian berdasarkan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya dan tarif, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan saran masukan mendapatkan nilai 3.17 dengan kategori baik.

Hal ini relevan dengan penelitian Haristiyah [12] bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jombang menggunakan survei kepuasan masyarakat masih terdapat kekurangan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik, hasil menunjukkan kelemahan dari segi SDM dan fasilitas kantor, untuk itu sebaiknya pemerintah daerah lebih tanggap dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan pengamatan dalam penelitian ini seharusnya masyarakat mendapatkan sosialisasi merata dari penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat yang awan akan mudah diperdaya oknum tertentu, ketidakpercayaan kepada birokrasi akan menghambat pembangunan pada pemerintah daerah tersebut, dari penelitian sulistiani [13] menyatakan kesulitan dalam proses pengurusan pelayanan sehingga mereka menggunakan biro jasa (Calo) untuk mengurus keperluan tersebut, ini adalah gambaran bagaimana potret birokrasi yang ada indonesia masih banyaknya terjadi kelemahan, seharusnya dengan semangat reformasi birokrasi akan menyentuh kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanannya. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan beberapa sanksi yang akan diterima oleh aparatur negara apabila terjadi pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat, seharusnya dengan adanya payung hukum ini sanksi harus dijalankan dengan optimal, sehingga adanya efek jera yang dirasakan [14]. Hal ini secara tidak langsung akan memperbaiki pelayanan publik oleh penyelenggara [15]. Survei kepuasan masyarakat secara eksternal perlu dilakukan secara kesinambungan untuk dapat mengetahui bagaimana pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintah daerah, dari penelitian ini dapat dilihat masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, perlunya pembenahan dari segi waktu dan perilaku pelaksana, gambaran hasil penelitian ini memberikan masukan oleh pemerintah daerah untuk dapat membenahi pelayanan dikantor Kecamatan Tanggulangin untuk dapat terus mengembangkan sumber daya aparatur agar membantu peningkatan pelayanan publik.

## Simpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Desa Banjarsari Provinsi Jawa Timur, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang ditelaah diberikan. Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan kategori baik dengan nilai rata-rata 3.17.

## References

1. M. Budiarti, "Kesiapan Dan Strategi Pemerintah Desa Dalam Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa," Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Bandar Lampung, 2016.
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. Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik," PT Raja Grafindo Persada, Depok, 2017.
4. D. Mulyadi, H. T. Gedeona, and M. N. Afandi, "Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik," Alfabeta, Bandung, 2016.
5. D. Mulyana, "Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar," Cetakan ke 18, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
6. A. Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik," Jurnal Otoritas, vol. I, no. 2, 2021.
7. Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya," Yogyakarta: Gava Media, 2011.
8. Suandi, "ANALISIS Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur," Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), vol. 1, no. 2, 2019.
9. A. Dwiyanto, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
10. Sugiyono, "Metode Penelitian," Bandung: Alfabeta, 2004.
11. L. J. Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi," Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
12. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D," Bandung: ALFABETA, 2008.
13. M. B. Miles and A. M. Huberman, "Qualitative Data Analysis," Jakarta: UI Press, 2005.
14. L. Z. Haristiyah and F. E. H. Fanida, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang," Jurnal Mahasiswa Teknologi, 2016.
15. Sulistiyani et al., "Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang," Journal Of Management, vol. 2, no. 2, March 2016.