

*Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Desa Masaran  
Kabupaten Sumenep – Mita Purnamasari, Aryo Wibisono, Agus Suharsono, Wara  
Pramesti*

## **PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA MASARAN KABUPATEN SUMENEP**

**<sup>1</sup>Mita Purnamasari, <sup>2</sup>Aryo Wibisono, <sup>3</sup>Agus Suharsono, <sup>4</sup>Wara Pramesti**

*<sup>1</sup>[mitapurnamasari539@gmail.com](mailto:mitapurnamasari539@gmail.com), <sup>2</sup>[aryo.feb@wiraraja.ac.id](mailto:aryo.feb@wiraraja.ac.id), <sup>3</sup>[gmagussuharsono@gmail.com](mailto:gmagussuharsono@gmail.com),*

*<sup>4</sup>[warapra@unipasby.ac.id](mailto:warapra@unipasby.ac.id)*

**<sup>12</sup>Universitas Wiraraja**

**<sup>3</sup>Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**<sup>4</sup>Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

### ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the perception and satisfaction of the community in public services in the village of Masaran, Sumenep district through the measurement of the Community Satisfaction Survey in terms of administrative services. The method used in this research is descriptive quantitative analysis using the Community Satisfaction Survey (SKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 14 of 2017. This research was carried out in the village of Masaran, Sumenep Regency with a total of 100 respondents using a non-probability sampling technique with purposive sampling type. The data collected was carried out using a questionnaire or questionnaire method. The results of the study show that overall the services provided by the village of Masaran, Sumenep Regency are in the "Good" category with an SKM value of 3.42 and an SKM conversion value of 85.50. The steps taken by the village head in improving the quality of public services in the village of Masaran, Sumenep district are the first to pay attention to the dimensions of service quality and the second is to improve the quality of human resources.*

**Key words:** Public Service, Community Satisfaction Survey

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di desa Masaran kabupaten Sumenep melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ditinjau dari pelayanan administratif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Penelitian ini dilaksanakan di desa Masaran Kabupaten Sumenep dengan jumlah responden 100 orang menggunakan teknik sampling *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan, dilakukan dengan metode kuesioner atau angket. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh desa Masaran Kabupaten Sumenep berada pada kategori "Baik" dengan memiliki nilai SKM sebesar 3,42 dan nilai konversi SKM sebesar 85,50. Langkah-langkah yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Masaran kabupaten Sumenep adalah yang pertama dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dan yang kedua adalah dengan meningkatkan kualitas SDM.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat

### **PENDAHULUAN**

Di Indonesia pelayanan masih menjadi permasalahan yang cukup

signifikan dalam negara birokrasi, terutama dalam sektor pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara

pelayanan publik dalam melakukan tugas dan fungsinya masih banyak dijumpai kekurangan sehingga hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang ada dan masih belum bisa memberikan tingkat kepuasan yang cukup signifikan bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi dimana yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Menurut (Darmawan & Cristiani, 2021) Terkait tugas, pokok dan fungsi di Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah terjadi 2 potensi tumpang tindih antar unit internal di Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah (penanganan PMKS dalam panti) dan 6 potensi tumpang tindih dengan instansi lain (Biro Kesra, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, DP3A Dalduk KB), sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya dalam pelayanan public.

Menurut (Suandi, 2019) berbagai macam faktor yang menjadi alasan hal tersebut masih selalu diperbincangkan oleh banyak masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat di era milenial saat ini memiliki orientasi dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhannya yang cenderung besar dimana kecepatan dan ketepatan ini juga menjadi kebutuhan pemerintah dan warga negara dalam proses interaksi, namun sayangnya kebutuhan dan harapan masyarakat yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan publik. Sedangkan masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Sejak tahun 2009 Indonesia sudah memiliki peraturan perundangan

tersendiri dimana peraturan tersebut merupakan standar bagi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut (Wahid & Romadani, 2021) Aparatur Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik. Terwujudnya pemerintahan yang berkualitas merupakan ciri bagi pemerintahan yang baik, namun yang masih menjadi permasalahan umum yang dihadapi oleh Aparatur Pemerintah saat ini adalah masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan karena dirasa masih berbelit-belit, waktu penyelesaian lama dan tidak sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan. Hal ini tentu sangat perlu untuk menjadi perhatian Aparatur Pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada karena akan berpengaruh terhadap citra dari Aparatur Pemerintah. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dimana masyarakat akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkannya. Apabila tingkat kepuasan masyarakat meningkat maka hal ini akan meningkatkan pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan. Kepuasan merupakan sesuatu yang sama dengan yang diharapkan artinya masyarakat yang merasakan kepuasan adalah masyarakat yang ketika membandingkan antara kinerja atau hasil

yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Menurut (Damayanti et al., 2019) mengatakan bahwa “Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja dapat memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas”. Pelayanan akan dikatakan berhasil dan berkualitas apabila tingkat kepuasan masyarakat meningkat sebagaimana yang telah tercantum dalam Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 yang menyatakan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan”. Menurut (Wibisono & Abrar, 2020) menyatakan bahwa pelayanan desa dikatakan berhasil jika indeks kepuasan masyarakat meningkat. Desa merupakan sebuah instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan paling dasar.

Dalam hal ini pemerintah selalu berupaya dalam mengatasi permasalahan yang ada sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan dimana salah satunya adalah dengan mengeluarkan sebuah kebijakan berupa pengukuran terhadap persepsi masyarakat dengan menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berdasar pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Terdapat sembilan unsur yang digunakan berdasar pada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 diantaranya yaitu (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, Saran, dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti pada pelayanan di Desa Masaran kabupaten Sumenep. Karena dalam pelaksanaannya desa Masaran masih dihadapkan dengan beberapa permasalahan yaitu Kurangnya keterampilan SDM yang dimiliki oleh pemerintah desa Masaran dalam melakukan pelayanan dimana sangat mempengaruhi terhadap kinerjanya. Hal ini terlihat dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa masyarakat dimana masih dijumpai keluhan-keluhan masyarakat mengenai informasi tentang pelayanan seperti informasi mengenai alur/prosedur dan persyaratan pelayanan di desa khususnya dalam pelayanan administratif yang masih tidak sampai kepada masyarakat. Minimnya sosialisasi informasi terkait pelayanan publik yang ada di desa Masaran mengakibatkan masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami betul mengenai alur prosedur pelayanan yang ada di desa dan apa saja yang menjadi persyaratan dalam melakukan pelayanan administratif, sehingga ketidakpahaman masyarakat ini akan berdampak pada waktu penyelesaian yang akan sedikit terhambat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di desa Masaran kabupaten Sumenep melalui pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **A. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

## **1. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan (Jazuli & Fatimah, 2019) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu suatu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Dari pemaparan diatas mengenai definisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menurut beberapa penulis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah suatu metode pengukuran persepsi masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

## **2. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, terdapat prinsip yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut:

- a) Transparan, artinya hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b) Partisipatif, artinya dalam pelaksanaannya harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- c) Akuntabel, artinya hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d) Berkelinambungan, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e) Keadilan, artinya pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f) Netralitas, artinya dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## **3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Terdapat 9 indikator/unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat berdasarkan pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

- a) Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d) Biaya/Tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana dan Prasarana. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan

atau pelayanan administrasi yang disediakan. oleh penyelenggara pelayanan terhadap kepentingan publik. Sedangkan berdasarkan definisi dari (Damayanti et al., 2019) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik”.

Dari pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam kepentingan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memberikan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan.

### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Sedarmayanti, 2009) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a) *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- b) *Responsiveness* (Pertanggung jawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
- d) *Emphaty* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e) *Tangibles* (Terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya,

seperti: peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dimana merupakan perpaduan antara penelitian kuantitatif dan kualitatif.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di desa Masaran Kabupaten Sumenep dimana objek penelitian yaitu pada masyarakat desa Masaran Kabupaten Sumenep. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan April sampai dengan selesai.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat desa Masaran Kabupaten Sumenep yang pernah melakukan/mendapatkan pelayanan di desa yang mana tidak diketahui secara pasti jumlahnya.

Peneliti menggunakan teknik *sampling* berupa *non-probability sampling*, dan teknik pengumpulan data menggunakan *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria. Kriteria yang digunakan dalam penelitian adalah masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan publik di Desa Masaran. Karena dalam penelitian ini populasi tidak diketahui secara pasti, maka menghitung jumlah sampel menggunakan rumus (Djarwanto & Subagyo, 2000) :

$$n = \left( \frac{Z\alpha/2}{E} \right)^2 \Rightarrow n = \frac{1,96^2}{0,20} = 96 \text{ responden.}$$

Sehingga dibulatkan menjadi 100 responden dalam penelitian ini.

### Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan peneliti adalah Data Subjek (*self-report* data), dimana data diperoleh dari masyarakat desa Masaran Kabupaten Sumenep yang pernah melakukan pelayanan di desa sebagai responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini yaitu melalui penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu melalui buku, jurnal, dan arsip desa yang memiliki relevansi dengan pokok permasalahan yang sedang dibahas oleh peneliti.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner, observasi, dan wawancara.

### Definisi Operasional

Berikut merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017:

- a) Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) Biaya/Tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau

- memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
  - f) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - g) Perilaku Pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - i) Sarana dan Prasarana. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

#### **Teknik Analisis Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dimana memiliki penimbang

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **a. Hasil Penelitian**

###### **Deskripsi Data Penelitian**

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

##### **A. Karakteristik Responden**

yang sama untuk masing-masing unsur dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$$= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM dipergunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM =

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times NP$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (nik)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah PERMENPAN No. 14 Tahun 2017.

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelam

**Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Kode	Jenis Kelamin	Frekuensi	Percentase (%)
1	Pria	47	47%
2	Wanita	53	53%
Total		100	100%

<b>Sumber: Data Primer (responden) diolah 2022</b>	<b>S1/S2/S3</b>	<b>7</b>	<b>7%</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

- a. Karakteristik responden berdasarkan umur

**Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan umur**

Kode	Umur	Frekuensi	Percentase (%)
1	17-25 Tahun	34	34%
2	26-35 Tahun	21	21%
3	36-45 Tahun	23	23%
4	46-55 Tahun	22	22%
Total		100	100%

<b>Sumber: Data Primer (responden) diolah 2022</b>
b. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

Kode	Pekerjaan	Frekuensi	Percentase (%)
1	Pelajar	6	6%
2	Mahasiswa	18	18%
3	Pegawai Swasta	2	2%
4	Pegawai Negeri	2	2%
5	Wiraswasta	23	23%
6	Lainnya	49	49%
Total		100	100%

<b>Sumber: Data Primer (responden) diolah 2022</b>
c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

**Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Kode	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Percentase (%)
1	Tidak Sekolah	3	3%
2	SD/SMP/SMA	88	88%
3	Diploma (I/II/III/IV)	2	2%

<b>Sumber: Data Primer (responden) diolah 2022</b>
<b>A. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</b>

Berikut merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap persepsi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari penyedia layanan.

Berdasarkan pengukuran terhadap sembilan (9) indikator pelayanan meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana yang berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, diperoleh perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) desa Masaran Kabupaten Sumenep mengacu pada data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per- Unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini.

**Tabel 6 Data Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per-Unsur Pelayanan**

No	Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	347	3,47	0,4
2	Prosedur	346	3,46	0,4
3	Waktu Penyelesaian	340	3,40	0,4
4	Biaya/Tarif	355	3,55	0,4
5	Produk Spesifikasi	373	3,73	0,4
6	Kompetensi Pelaksana	340	3,40	0,4
7	Perilaku Pelaksana	368	3,68	0,4
8	Penanganan Pengaduan	297	2,97	0,3

9	Sarana dan Prasarana	343	3,43
<b>Total</b>		<b>31,1</b>	
<b>SKM</b>			

**Sumber: Data Primer (responden)  
diolah 2022**

$$\text{Nilai Konversi SKM} = 3,42 \times 25 = 85,50$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada Tabel 1, Desa Masaran Kabupaten Sumenep memperoleh hasil konversi SKM sebesar 85,50 yang berarti berada pada kategori “BAIK”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 1, nilai SKM dari masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

**Tabel 7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per- Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Pengaduan, Saran dan Masukan	Kinerja
1	Persyaratan	3,47	86,75	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	4
2	Prosedur	3,46	86,50	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	5
3	Waktu Penyelesaian	3,40	85,00	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	4
4	Biaya/Tarif	3,55	88,75	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	3
5	Produk Spesifikasi	3,73	93,25	A	Pengaduan, Saran dan Masukan	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	85,00	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	4
7	Perilaku Pelaksana	3,68	92,00	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	4
8	Penanganan Pengaduan	2,97	74,25	C	Pengaduan, Saran dan Masukan	3
9	Sarana dan Prasarana	3,43	85,75	B	Pengaduan, Saran dan Masukan	4

**Sumber: Data Primer (responden)  
diolah 2022**

Berdasarkan Tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa untuk masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didominasi oleh mutu pelayanan B, artinya disini adalah kinerja pelayanan publik di desa Masaran Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa

dalam kategori “Baik”. Apabila kinerja pelayanan yang ada di desa Masaran dalam kategori “Baik” maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 8 Perbandingan antara Harapan (I) dan Kepuasan (P)**

No	Indikator	Harapan (I)	Kepuasan (P)
1	Persyaratan Pelayanan	5	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	4
3	Waktu Penyelesaian	4	4
4	Biaya/Tarif	5	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	4
6	Kompetensi Pelaksana	5	4
7	Perilaku Pelaksana	5	4

No	Indikator	Harapan (I)	Kepuasan (P)
1	Persyaratan Pelayanan	5	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	4
3	Waktu Penyelesaian	4	4
4	Biaya/Tarif	5	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	4
6	Kompetensi Pelaksana	5	4
7	Perilaku Pelaksana	5	4

**Sumber: Data Primer (responden) diolah 2022**

No	Indikator	Harapan (I)	Kepuasan (P)
1	Persyaratan Pelayanan	5	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	4
3	Waktu Penyelesaian	4	4
4	Biaya/Tarif	5	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	4
6	Kompetensi Pelaksana	5	4
7	Perilaku Pelaksana	5	4
8	Penanganan Pengaduan	5	4
9	Sarana dan Prasarana	5	4

**b. Pembahasan**

### 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per-unsur pelayanan yang berdasarkan pada PERMENPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui pengukuran terhadap 9 indikator tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa secara keseluruhan

pelayanan yang diberikan oleh desa Masaran Kabupaten Sumenep berada pada kategori “Baik” dengan memiliki nilai SKM sebesar 3,42 dan nilai konversi SKM sebesar 85,50. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik di desa Masaran Kabupaten Sumenep sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Walaupun demikian, desa Masaran perlu untuk terus melakukan peningkatan kualitas.

Indikator yang memiliki nilai SKM paling tinggi yaitu pada indikator Produk spesifikasi Jenis Pelayanan dimana memiliki nilai SKM sebesar 3,73 dengan nilai konversi SKM sebesar 93,25. Jika dilihat berdasarkan Tabel 1 maka indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada rentang nilai 3,5324 - 4,00 yaitu pada mutu pelayanan “A” atau kinerja pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sangat memuaskan bagi masyarakat penerima layanan dan hal tersebut perlu untuk dipertahankan oleh pemerintah desa Masaran Kabupaten Sumenep sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM paling rendah yaitu pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dimana didapat hasil sebesar 2,97 dan nilai Konversi SKM sebesar 74,25. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat desa Masaran kabupaten Sumenep kurang puas dengan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan tabel 1 indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan berada pada rentang nilai SKM 2,60 - 3,064 yang mana menunjukkan bahwa mutu pelayanan “C” dan kinerja pelayanan “Kurang Baik” karena memang belum terdapat kotak saran di kantor balai desa Masaran sehingga hal ini perlu untuk menjadi pertimbangan bagi pelaksana kegiatan sebagai peningkatan kualitas.

## **2. Langkah-langkah yang Dilakukan Oleh Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Masaran Kabupaten Sumenep**

Peneliti akan menguraikan beberapa upaya atau langkah-langkah yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Masaran kabupaten Sumenep berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Mery sebagai sekretaris desa:

### **a. Memperhatikan Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kepala desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin berupaya semaksimal mungkin untuk mengarahkan bawahannya agar tetap memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang diantaranya sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Berdasarkan hasil wawancara kepala desa ingin masyarakatnya mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah desa dimana prosedur sebagai langkah awal ketika ingin melakukan pelayanan dibuat sesederhana mungkin dan tidak berbelit-belit atau terstruktur sehingga nantinya dapat diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), merupakan kesadaran/keinginan membantu penerima layanan dan memberikan pelayanan yang cepat. Pemerintah desa Masaran dituntut untuk merespon masyarakat secara cepat dan penuh tanggung jawab.
3. *Assurance* (Jaminan), meliputi pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, dan kemampuan para petugas layanan dalam memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat. *Attitude* menjadi hal yang ditekankan oleh kepala desa Masaran pada bawahannya, dimana semua

petugas layanan harus bersikap ramah, sopan, dan bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di desa Masaran sehingga tercipta sebuah kepuasan.

4. *Emphaty* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan penerima layanan (masyarakat) serta memberi perhatian terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Artinya, Pemerintah desa sebagai penyedia layanan harus mengerti dan memahami tentang apa yang masyarakat butuhkan, baik mengenai informasi maupun keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat untuk selanjutnya dapat ditindaklanjuti.
5. *Tangible* (Terjamah), segala fasilitas fisik yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan juga termasuk kebersihan dari tempat pelayanan. Pemerintah desa dituntut untuk menjaga kenyamanan dan keamanan tempat penyelenggaraan pelayanan yaitu Balai desa agar tampak bersih, rapi dan aman sehingga masyarakat merasa nyaman. Selain itu, kelengkapan fasilitas fisik seperti komputer, printer juga hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar proses pengurusan dapat lebih efektif.

**b. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Kualitas sumber daya manusia akan menjadi penentu keberhasilan sebuah pelayanan. Untuk itu, perlu adanya penilaian terhadap kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki dimana dalam hal ini adalah Pemerintah Desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu sekdes desa Masaran, upaya kepala desa dalam meningkatkan kualitas SDM di desa Masaran adalah dengan memberikan arahan-arahan dan pendampingan secara

internal terhadap Pemerintah Desa yang kurang berkompeten.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berdasarkan pada PERMENPAN- RB No. 14 tahun 2017, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh desa Masaran Kabupaten Sumenep berada pada kategori “Baik” dengan memiliki nilai SKM sebesar 3,42 dan nilai konversi SKM sebesar 85,50, dimana nilai tersebut berada pada interval 3,0644 - 3,532 yang menunjukkan mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”.

Indikator yang memiliki nilai SKM paling tinggi yaitu pada indikator Produk spesifikasi Jenis Pelayanan dimana memiliki nilai SKM sebesar 3,73 dengan nilai konversi SKM sebesar 93,25. Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM paling rendah yaitu pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dimana didapat hasil sebesar 2,97 dan nilai Konversi SKM sebesar 74,25.

Langkah-langkah yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Masaran kabupaten Sumenep adalah yang pertama dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dan yang kedua adalah dengan meningkatkan kualitas SDM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.

*Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Desa Masaran  
Kabupaten Sumenep – Mita Purnamasari, Aryo Wibisono, Agus Suharsono, Wara  
Pramesti*

- Darmawan, B., & Cristiani, C. (2021). REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH DAERAH. *JURNAL MEDIA ADMINISTRASI*, 3(1), 27–34.
- Djarwanto, P. S., & Subagyo, P. (2000). Statistik Induktif Edisi kelima. *BPFE*, Yogyakarta.
- Jazuli, A., & Fatimah, S. (2019). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(2).
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan kepemerintahan yang baik*. Refika Aditama.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1).
- Wibisono, A., & Abrar, U. (2020). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. *Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 8(1), 1–13.
- PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1)  
Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1)