

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENILAIAN LAYANAN PUBLIK DI MALL MPP KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2021

Ditulis sebagai syarat penugasan akhir
Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik
Semester Ganjil Tahun Ajaran 2021/2022

Dosen Pengampu Renny Candradewi Puspitarini, M.A.

DAFTAR ISI

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo	2
Abstrak	2
BAB I	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	7
C. Manfaat	7
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II	9
LANDASAN TEORITIS	9
BAB III	11
METODOLOGI	11
BAB IV	13
HASIL DAN PEMBAHASAN	13
A. Penyajian Data	13
B. Analisis Data	24
C. Interpretasi Hasil terhadap Kualitas Pelayanan	30
BAB V	33
A. Kesimpulan	33
B. Rekomendasi	34
Daftar Pustaka	35

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari analisis tingkat kepuasan pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Probolinggo. Survei kepuasan masyarakat yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat maka dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sebagai kegiatan penyederhanaan mekanisme pelayanan kemanfaatan dari sistem pelayanan terpadu benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat. Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di MPP dengan memuat sembilan unsur penilaian sesuai dengan tingkat pelayanan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Tulisan ini menjelaskan bagaimana Mall Pelayanan publik memberikan pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat. Dengan adanya penyebaran angket kepuasan ini, tujuannya untuk mengetahui kepuasan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari analisis yang telah dilakukan, menjelaskan bahwa indikator sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan memiliki nilai rendah, sedangkan pada indikator sarana dan prasarana memiliki penilaian tertinggi. Dalam penelitian ini juga terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan seperti kelebihan dalam pelayanan ini yaitu pelayanan yang ramah dan sopan terhadap masyarakat. Sedangkan kekurangannya yaitu kurangnya inovasi terhadap pengaduan online, dengan adanya pengaduan secara online dapat dengan mudah masyarakat menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik yang diberikan. Upaya yang perlu diperhatikan oleh petugas yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah, agar kualitas terhadap pelayanan yang berada di Mall Pelayanan Publik dapat meningkat.

Kata kunci: Kepuasan Publik, Mall Pelayanan Publik, Metode Survey, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study was conducted to determine the results of the analysis of the level of satisfaction of public services at the Public Service Mall (MPP) in Probolinggo Regency. The community satisfaction survey is guided by Law No. 25 of 2009. In order to simplify and speed up public services, an integrated service system can be established. The integrated service system as an activity of simplifying the service mechanism, the benefits of the integrated service system can really be felt by the community. Data collection in this survey was carried out by distributing questionnaires to people who had received services at MPP by containing nine assessment elements according to the level of existing services. This research uses quantitative descriptive analysis methods. This paper explains how the Public Service Mall provides fulfillment of needs for the community. With the distribution of this satisfaction questionnaire, the aim is to find out the satisfaction of the services provided to the community. From the analysis that has been done, it is explained that the indicators of systems, mechanisms, and procedures in the implementation of services have a low value, while the indicators for facilities and infrastructure have the highest rating. In this study, there are also several advantages and disadvantages, such as the advantages in this service, namely friendly and polite service to the community. While the drawback is the lack of innovation in online complaints, with online complaints, people can easily submit complaints about the public services provided. Efforts that need to be considered by officers are to improve the quality of services that are at the lowest rating, so that the quality of services at the Public Service Mall can increase.

Keywords: Public Satisfaction, Public Service Mall, Survey Method, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan mewujudkan pelayanan publik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI], 2009). Pelayanan publik merupakan salah satu praktik yang disediakan oleh pemerintah guna membantu masyarakat dalam mempermudah segala bentuk administrasi. Praktik ini telah dilakukan sejak petugas berdiri dan telah mengalami beberapa bentuk perubahan dalam prosesnya. Di Indonesia, pelayanan publik masih dinilai kurang melakukan suatu perkembangan yang signifikan, masyarakat Indonesia masih menilai bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rumit dan bertele - tele. Jika dibandingkan dengan Negara Malaysia dan Singapura, sudah banyak inovasi yang dilakukan di negara tersebut. Salah satu faktor yang menghambat pelayanan publik kita berkembang yaitu kurang maksimalnya dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni dalam pengelolaan administrasi melalui teknologi. Sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluhkan sistem pelayanan publik yang masih bersifat tradisional dan cenderung masih terdapat juga pelayanan publik yang tidak berkembang (stagnan). Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang berkualitas dengan minimnya praktek birokrat (Mahsyar, 2011). Praktek birokrat yaitu seseorang yang menjadi bagian bekerja di lembaga pemerintah yang itu disebut dengan aparatur Negara yang dimana sebagai penulis untuk memasukkan pejabat negara sebagai dari bagian aparatur Negara dari materi/pemimpin lembaga, kepala daerah, dan yang lainnya. Dan dengan melakukan praktek birokrasi ini dapat mewujudkan suatu tujuan negara yang demokratis dan juga membawa kebaikan bagi negara agar pelayanan di negara lebih cepat dan juga baik di dalam menuju orientasi pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tolak ukuran untuk menilai kualitas layanan publik, sebagaimana telah tertera pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini

berdampak buruk terhadap pemerintahan yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganannya yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik cenderung juga menjadi suatu konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dan dengan makna yang berbeda-beda. Untuk penyelenggaraan pelayanan yang menjadi suatu barang atau jasa publik ataupun beberapa pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai sangat penting bagi kehidupan warga maupun masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan melalui metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat (Ditjen Strahan, Ditjen Pothan, Pusrehab dan Puskom Publik Kemhan RI).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan juga peluang, banyak operator negara dalam hal ini juga menitikberatkan kepada aparatur Pemerintah yang hendaknya memberikan suatu pelayanan yang baik, dan juga berorientasi pada kebutuhan dan juga kepuasan penerima pelayanan tersebut dan juga dapat untuk meningkatkan daya saing di dalam suatu pemberian pelayanan barang ataupun jasa. Sebuah permintaan pelayanan publik ini juga seringkali meningkat baik dari kuantitas dan juga kualitasnya. Dimana semakin meningkatnya jumlah penduduk dan juga semakin meningkatnya juga tingkat pendidikan

ataupun tingkat kebutuhan dan juga semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan juga semakin bertambahnya suatu tingkat kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini juga suatu pelayanan publik yang hanya mempersoalkan administrasi saja akan tetapi juga lebih tinggi daripada itu yaitu untuk pemenuhan suatu keinginan dari *public* ataupun masyarakat itu sendiri karena banyak keperluan dan juga kesiapan bagi administrator publik agar dapat dicapai suatu kualitas pelayanan publik yang baik.

Good Governance atau manajemen yang baik merupakan suatu hal yang selalu diharapkan oleh masyarakat, dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sehingga masyarakat tidak dapat memberikan keluhan kepada pemerintah jika pelayanan sudah baik atau maksimal. Dalam *Good Governance* tersebut, pelayanan publik berperan besar dengan adanya tiga faktor penting mengapa *Good Governance* dapat terwujud dalam mewujudkan pelayanan publik. Pertama, adanya perbaikan kinerja pelayanan publik di semua sektor pemangku kepentingan yaitu pemerintah, masyarakat pengguna dan pelaku pasar. Dengan pelayanan publik yang diberikan maka biaya pegawai akan lebih kecil serta efisiensi mekanisme pasar akan lebih baik. Yang kedua, pelayanan publik merupakan tempat terjadinya hubungan yang mendalam antara masyarakat, pemerintah, dan para pelaku pasar.

Yang ketiga, nilai - nilai yang ada pada *Good Governance* banyak terdapat pada pelayanan publik seperti efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Melalui pelayanan publik, nilai-nilai *Good Governance* tersebut dapat kita rasakan dengan lebih maksimal pada semua kegiatan lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat (Dwiyanto, 2021). Sebagai suatu organisasi layanan publik yang tingkat keberhasilannya berdasarkan asumsi masyarakat serta konsumen atau pelanggan yang mana visi ini terekam dalam paradigma *new public management* (NPM), penilaian atau pengukuran kepuasan baik konsumen maupun masyarakat menjadi tolak ukur penting. Penilaian ini dilakukan untuk mendapatkan umpan-balik dari kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh penyelenggara dalam hal ini adalah organisasi sektor publik. Melalui kepuasan tersebut, masyarakat dan konsumen akan menghargai karena agar dapat memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam penilaian kinerja yang diberikan oleh penyelenggara layanan dan menjadikan suatu peningkatan atau perbaikan kualitas dalam pemberian layanan dengan melakukan inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan kepada masyarakat dan konsumen saat survei kepuasan (RI, 2020). Metode ini lazim disebut survei kepuasan masyarakat (SKM).

Menurut penelitian kinerja petugas sangat mempengaruhi kepuasan pelayanan termasuk perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat karena

masyarakat sendiri yang menilai tingkat kepuasan pelayanan dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan (Handayani, 2019). Sinambela (2011) mengartikan publik sebagai suatu yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kelompok masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang dapat menguntungkan di dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan yang meskipun tidak banyak kegiatan pada suatu produk secara fisik. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan dari masing-masing pihak yang telah ditentukan. Adapun unsur/dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur, pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, dan sebagainya (Aprilia & Puspitarini, 2021). Penilaian layanan publik merupakan kegiatan yang biasa dilakukan dalam organisasi sektor publik. Penilaian juga bermanfaat sebagai standar kinerja pelayanan publik yang didukung oleh organisasi sektor publik, untuk itu penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat yang menggunakan instrumen dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014. (Aprilia & Puspitarini, 2021)

1.2. Landasan Hukum

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan untuk penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada dasarnya ruang lingkup penyelenggara satu aspek penting yang perlu dijelaskan agar tidak menimbulkan kerawanan atau penerapan dalam melakukan penerapan pelayanan publik. Dalam hal ini untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat maka dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sebagai kegiatan penyederhanaan mekanisme pelayanan kemanfaatan dari sistem pelayanan terpadu benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dan untuk mendeskripsikan terkait hasil dari indeks kepuasan masyarakat Mall Pelayanan Publik (MPP). Di dalam indeks kepuasan masyarakat merupakan suatu produk survei dari kepuasan masyarakat yang pedomannya dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2014. Dimana dalam pelayanan publik terdapat suatu unsur penilaian yang meliputi adanya kesesuaian persyaratan layanan, karena itu dapat adanya kemudahan didalam prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan penggunaan layanan, dan kepuasan pelanggan dalam melakukan pelayanan publik. Maka dari itu kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini sebagai suatu upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan atau yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam kegiatan survei ini juga kita dapat mengetahui kekurangan dari pelayanan publik yang sebelumnya seperti apa dan dengan itu sangat diperlukan adanya survei data dalam kepuasan masyarakat pelayanan tersebut agar datanya sesuai dengan survei yang telah dilakukan kepada masyarakat.

C. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan garis besar dalam penyusunan yang bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir Mata Kuliah Manajemen pelayanan publik, sistematika penulisan ini terdapat beberapa bagian, diantaranya:

BAB I : Pendahuluan

Dalam BAB ini memaparkan tentang latar belakang, landasan hukum, tujuan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan

BAB II : Landasan Terori

Dalam BAB ini berisikan terkait konsep penting yang akan muncul di bagian hasil dan pembahasan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pendekatan Penelitian, Sumber Data, Informan penelitian, Teknik Pengumpulan Data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Hasil Penelitian dan Analisis Pembahasan.

BAB V : Penutup

Kesimpulan dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Survei Kepuasan Masyarakat

Suatu kegiatan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan serta tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur pelaksana pelayanan serta mengetahui tingkat kinerja terhadap penyelenggara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. ([Survei Kepuasan Masyarakat | Bssn.Go.Id. 2019](#)).

Survei kepuasan masyarakat ini diatur dalam aturan pemerintah yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Aturan ini menetapkan metodologi yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan yakni kuantitatif dengan jumlah populasi dan sampel yang dihitung menggunakan rumus sampel Krejcie. Mengingat keterbatasan periode penyelesaian, maka populasi dan sampel dalam survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan menentukan jumlahnya secara langsung yakni sebesar 100 responden. Aturan tersebut juga menentukan bagaimana laporan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dibuat dalam lima bab. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan paling sedikit sekali dalam setahun dan boleh dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak kedua sebagai pelaksana. Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diperlukan adanya tahapan tahapan rencana yang harus dilakukan diantaranya menyiapkan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data dan terakhir mengolah hasil data survei tersebut.

B. Indeks kepuasan masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat menurut peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah hasil

penilaian yang dapat diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik pada kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Indeks kepuasan pelanggan itu juga di dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan adalah dapat mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dan juga memberikan suatu alasan penggunaan indeks kepuasan pelanggan apapun bentuk organisasinya dan keberhasilan itu dari suatu program mutu yang disebut di dalam kepuasan pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan yang berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu kepuasan tersebut. (Sulistyo & Adiwijoyo, 2020). Indeks kepuasan masyarakat telah ditentukan yang meliputi hasil penilaian dengan rentang A (sangat baik sekali) hingga E (tidak baik sekali).

C. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000-2004 disebutkan bahwa untuk menilai tingkat kualitas pelayanan perlu diukur melalui indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Di Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui program pelayanan publik yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Penilaian kualitas publik adalah salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui ukuran kualitas layanan publik. Ini bermanfaat untuk mengetahui unsur mana yang membutuhkan perhatian guna ditingkatkan dan unsur mana yang menjadi keunggulan penyedia layanan publik untuk dipertahankan. menggunakan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka penilaian layanan publik diukur dengan 9 unsur.

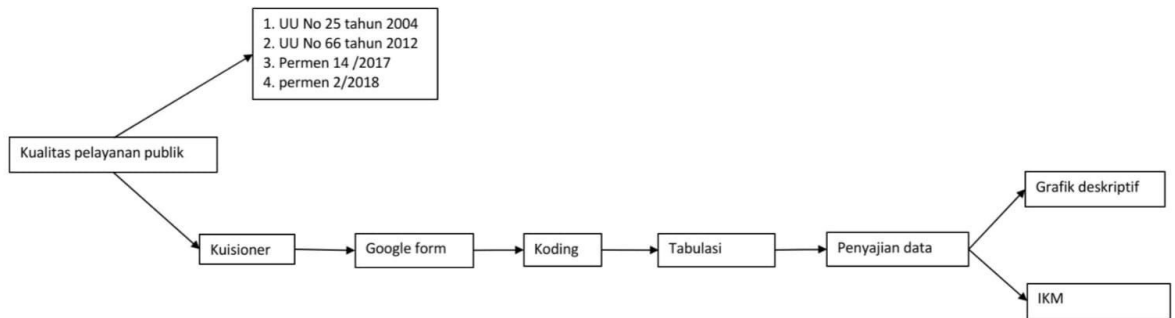
BAB III

METODOLOGI

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode pendekatan kuantitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan untuk dapat memahami dan menjawab permasalahan yang dibahas penelitian ini. Salah satu kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur dalam mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah khususnya dalam pelayanan publik. Menurut Permen Nomor 14 Tahun 2017 Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan beberapa prinsip diantaranya:

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak. Kegiatan penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Kegiatan pengumpulan data penelitian ini, yang menjadi sasaran ialah masyarakat yang pernah menerima pelayanan baik saat berkunjung atau yang pernah melakukan prosedur pelayanan administrasi publik, untuk itu penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada masyarakat, yang

tujuannya memberikan suatu gambaran terkait layanan yang diberikan oleh petugas Mall Pelayanan Publik kepada masyarakat.

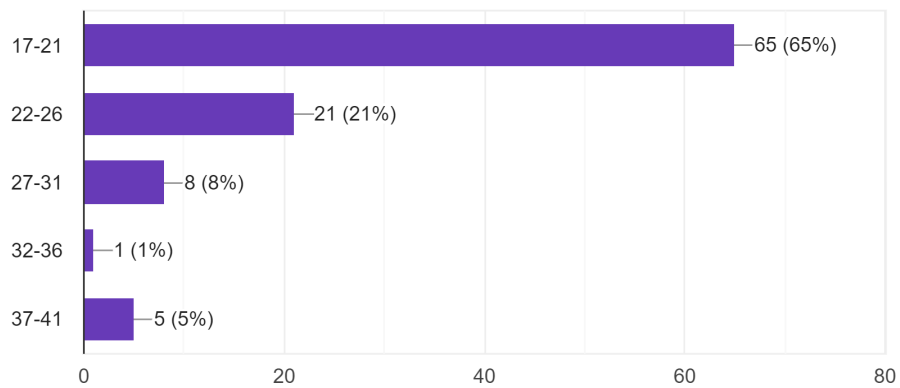


Berdasarkan gambar diatas, dijelaskan bahwa pada Kualitas Pelayanan Publik terdapat beberapa landasan hukum yaitu UU No 25 tahun 2004, UU No 66 tahun 2012, Permen 14/2017, Permen 2/2018. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik maka dilakukan pengisian kuesioner oleh masyarakat dengan cara membagikan kuesioner tersebut melalui Google form, selanjutnya data yang diperoleh dari masyarakat di kodingkan, sehingga menghasilkan tabel tabulasi, setelah tabel di tabulasi akan menghasilkan data yang diperoleh dari penyajian data yang melalui bentuk grafik deskriptif dan juga dalam bentuk hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

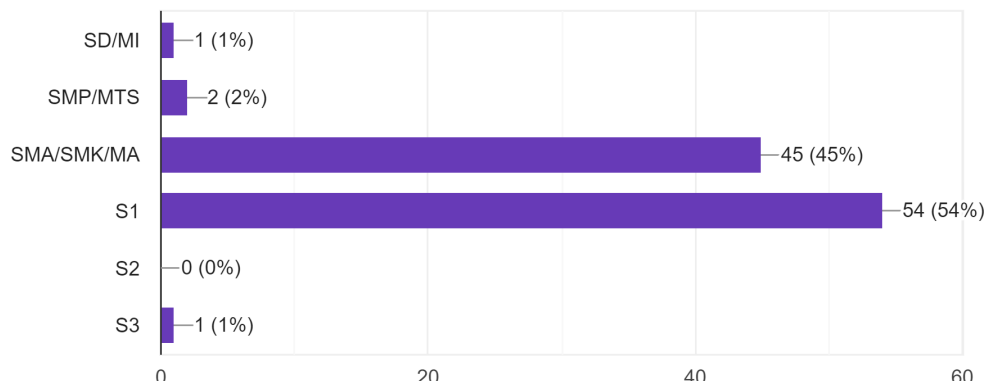
Usia
100 jawaban



Gambar 4.1. Data usia responden

Berdasarkan grafik di atas, maka dapat diketahui terhadap 65% responden terbanyak memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang pernah mereka terima. Dari data di atas, kita dapat mengetahui terdapat kelompok 4 yakni kelompok umur usia 32-36 tahun yang mengisi kuesioner dan pernah menerima layanan publik di lokasi penelitian. Menurut gambar 4.5, yang A tentang jenis identitas responden itu menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 17-21 kurang lebih 65% , yang berumur 22-26 yaitu 21% , untuk yg berumur 27-31 itu 8%, dan yang berumur 32-36 hanya 1%, dan yang terakhir berumur 37-41 yaitu 5%. Jadi Untuk jenis identitas responden lebih banyak berumur 17-21 yaitu 65%, dan yang paling sedikit berumur 32-36 yaitu hanya 1% saja.

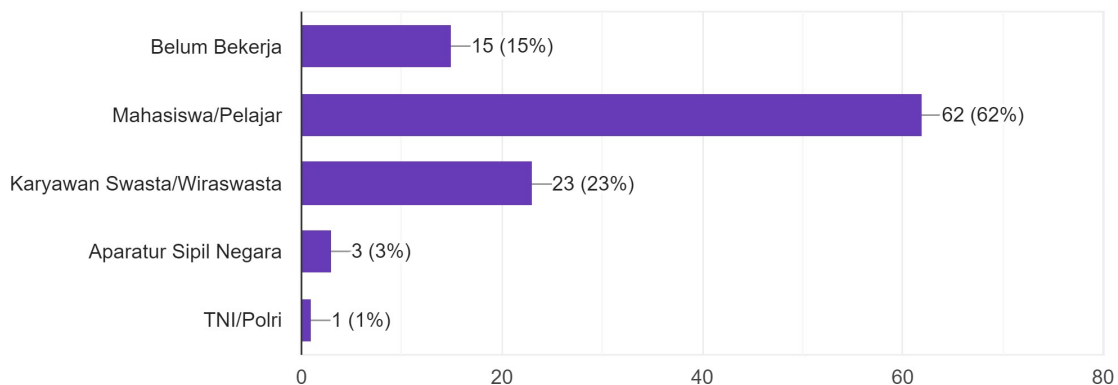
Pendidikan
100 jawaban



Gambar 4.2. Jenis identitas pendidikan responden

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diketahui sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sederajat dan Sarjana atau yang sederajat. Sebagian besar responden berpendidikan Sarjana atau sederajat.

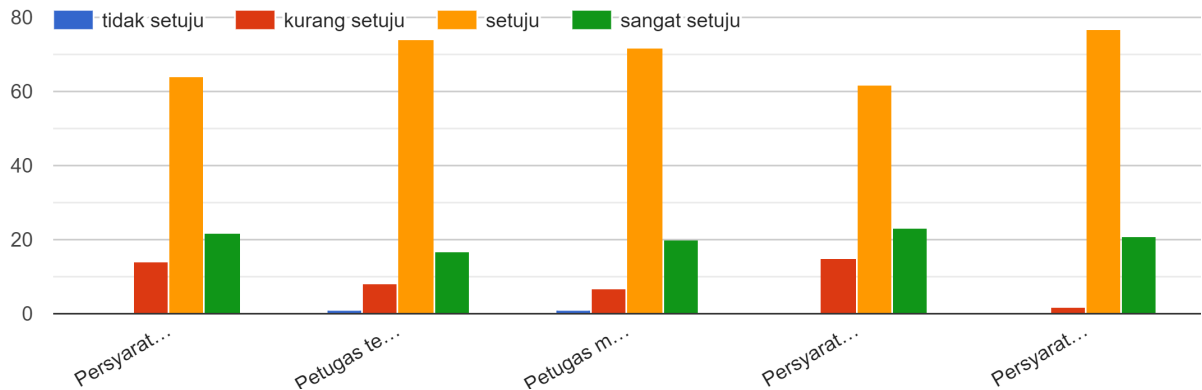
Pekerjaan
100 jawaban



Gambar 4.3. Data status pekerjaan responden

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diketahui sebagian besar responden yakni 62% adalah mahasiswa atau pelajar dan yang paling sedikit yaitu TNI/Polri 1%.

1 Persyaratan

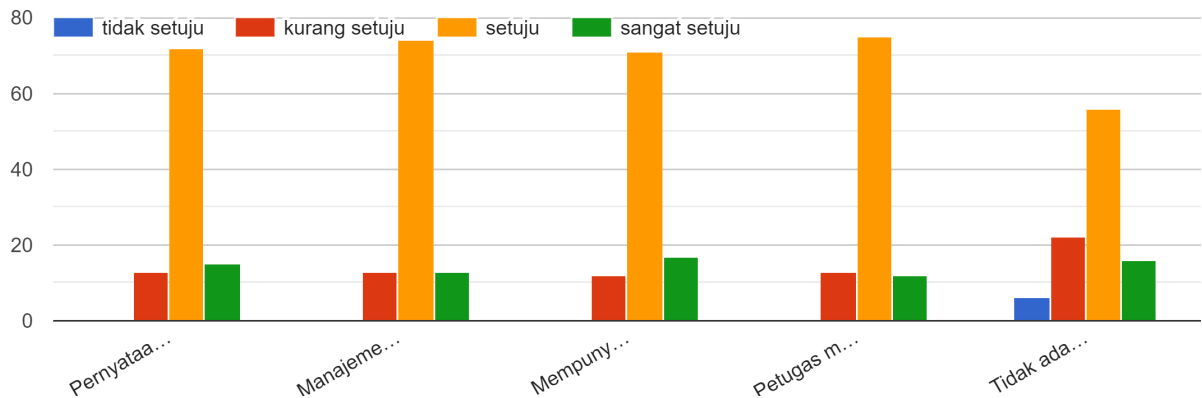


Gambar 4.4. (a). Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan.

Berdasarkan gambar di atas, pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa 15 responden menjawab kurang setuju, 65 responden menjawab setuju, dan 20 responden menjawab sangat setuju dengan persyaratan pelayanan dan jenis pelayanannya. Pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa 9 responden menjawab kurang setuju, 72 responden menjawab setuju, dan 18 responden menjawab sangat setuju dengan petugas yang telah memberikan informasi persyaratan secara rinci. Pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa 8 responden menjawab kurang setuju, 71 responden menjawab setuju, dan 20 responden menjawab sangat setuju dengan petugas yang memberikan pengarahan. Pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa 15 responden menjawab kurang setuju, 61 responden menjawab setuju, dan 22 responden menjawab sangat setuju dengan persyaratan yang diberikan tidak sulit. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 1 responden menjawab kurang setuju, 78 responden menjawab setuju, dan 20 responden menjawab sangat setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden masyarakat merasa sudah adanya kesesuaian antara persyaratan yang diberlakukan petugas pelayan dengan jenis pelayanan yang diberikan, maka bisa dikatakan bahwa kinerja aparatur Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan.

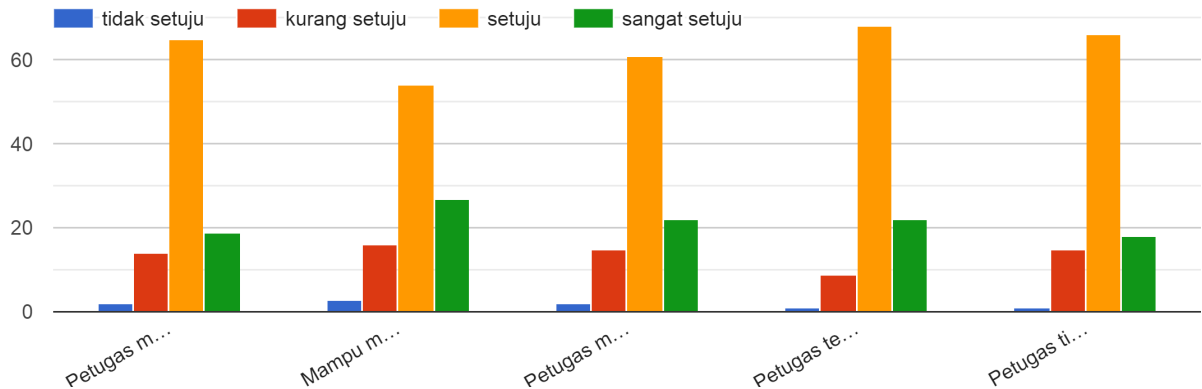
2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Gambar 4.5. Sistem, mekanisme, Prosedur pelayanan

Berdasarkan gambar diatas, pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa 11 responden menjawab kurang setuju, 71 responden menjawab setuju, dan 12 responden menjawab sangat setuju dengan kemudahan prosedur pelayanan. Pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa 11 responden menjawab kurang setuju, 72 responden menjawab setuju, dan 11 responden menjawab sangat setuju dengan manajemen pelayanan publik telah memiliki kesesuaian prosedur. Pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa 11 responden menjawab kurang setuju, 70 responden menjawab setuju, dan 13 responden menjawab sangat setuju dengan pemberian pelayanan yang cepat. Pada pernyataan ke 4 menunjukkan bahwa 11 responden menjawab kurang setuju, 75 responden menjawab setuju, dan 12 responden menjawab sangat setuju dengan petugas yang melakukan tindakan sesuai prosedur. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 5 responden menjawab tidak setuju, 21 responden menjawab kurang setuju, 58 responden menjawab setuju, dan 13 responden menjawab sangat setuju dengan tidak adanya perantara/calo dalam prosedur pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme, prosedur pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo masih kurang baik atau kurang maksimal sehingga masyarakat kurang memahami prosedur dalam mengakses pelayanan yang tersedia.

3 Waktu Penyelesaian



Gambar 4.6. Waktu penyelesaian pelayanan

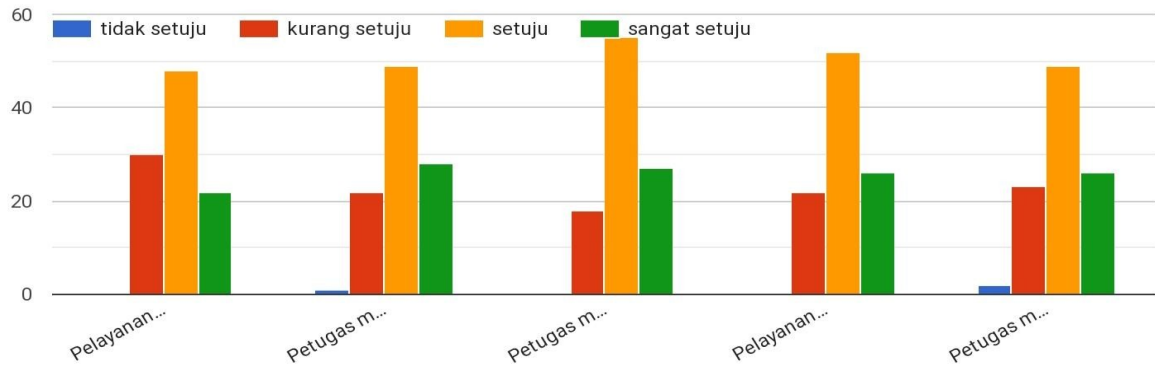
Berdasarkan gambar diatas,menunjukkan bahwa 1 responden menjawab kurang setuju, 6 responden menjawab kurang setuju, 62 responden menjawab setuju, dan 19 responden menjawab sangat setuju terhadap pemberian pelayanan dengan cepat tanggap dengan aturan kecepatan waktu. Pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa 1 responden menjawab kurang setuju, 7 responden menjawab kurang setuju, 42 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab sangat setuju terhadap pelayanan cepat efektif dan efisien. Pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa 1 responden menjawab tidak setuju, 7 responden menjawab kurang setuju, 60 responden menjawab setuju, dan 21 responden menjawab sangat setuju. Pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa 5 responden menjawab kurang setuju, 69 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab sangat setuju terhadap Informasi lamanya waktu pelayanan. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 7 responden menjawab kurang setuju, 63 responden menjawab setuju, dan 19 responden menjawab sangat setuju terhadap petugas pelayanan yang tidak menunda pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 4.7. Biaya dan tarif

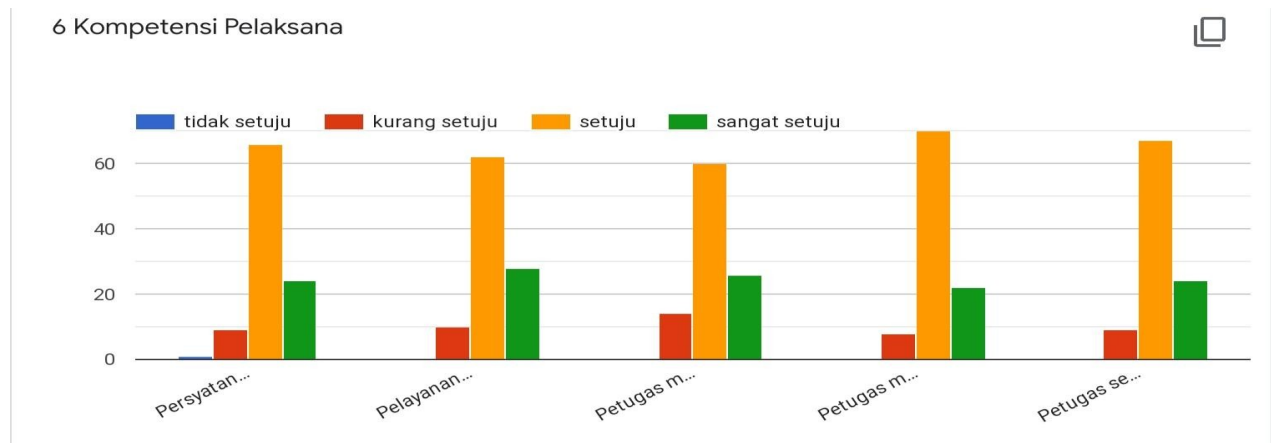
Berdasarkan gambar diatas, pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa 12 responden menjawab kurang setuju, 61 responden menjawab setuju, dan 20 responden menjawab sangat setuju terhadap rendahnya biaya pelayanan yang dikeluarkan konsumen. Sedangkan pernyataan 2 menunjukkan bahwa 19 responden menjawab kurang setuju, 59 responden menjawab setuju, 29 responden menjawab sangat setuju dengan tidak adanya pungli pada pelayanan. Pada pernyataan 3 menyebutkan 11 responden menjawab kurang setuju, 61 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab sangat setuju terhadap pemberian layanan informasi pelayanan dengan biaya yang tidak memberatkan konsumen. Pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa 12 responden menjawab kurang setuju, 62 responden menjawab setuju, 20 responden menjawab sangat setuju terhadap penarikan biaya administrasi pada suatu pelayanan yang sifatnya wajib pembayaran. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 1 responden menjawab kurang setuju, 71 responden menjawab setuju, 20 responden menjawab sangat setuju terhadap biaya pelayanan yang terjangkau. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden lebih menyukai terhadap pelayanan dengan biaya terjangkau dan mudah.

5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 4.8. Produk spesifikasi jenis pelayanan

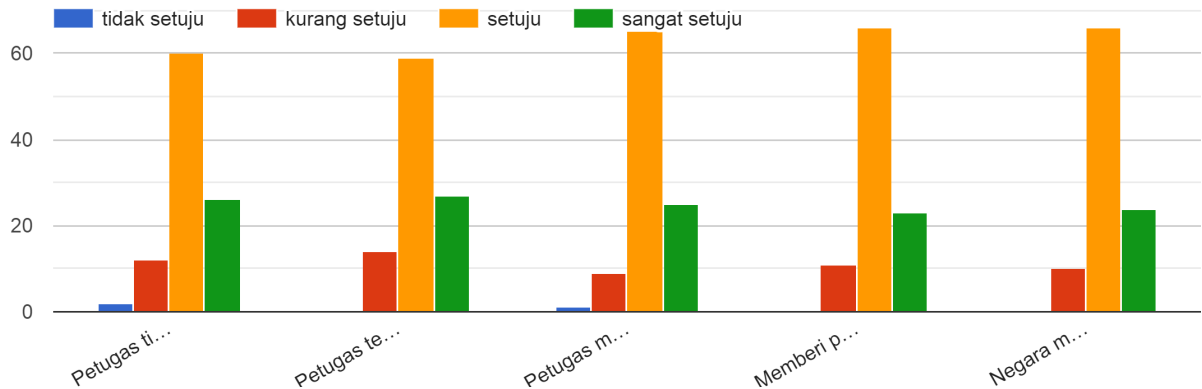
Berdasarkan gambar diatas,pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa 25 responden menjawab kurang setuju, 44 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab sangat setuju terhadap pelayanan dengan standar SOP. Pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa 21 responden menjawab kurang setuju, 44 responden menjawab setuju, dan 24 responden menjawab sangat setuju terhadap pemberian informasi pelayanan dengan sesuai. Pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa 19 responden menjawab kurang setuju, 42 responden menjawab setuju, dan 23 responden menjawab sangat setuju terhadap petugas dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur. Pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa 21 responden menjawab kurang setuju, 46 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab sangat setuju terhadap pelaksanaan pelayanan dengan baik dan benar. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 21 responden menjawab kurang setuju, 44 responden menjawab setuju, dan 23 responden menjawab sangat setuju terhadap penjelasan lengkap kepada masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan setuju terhadap spesifikasi pelayanan sesuai standar pelayanan



Gambar 4.9 Kompetensi pelaksana

Berdasarkan gambar di atas, pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa 1 responden menjawab tidak setuju, 9 responden menjawab kurang setuju, 66 responden menjawab setuju, 24 responden menjawab sangat setuju dengan persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan standar operasional prosedur. Pada pernyataan 2 menunjukkan ada 10 responden menjawab kurang setuju, 62 responden menjawab setuju, dan 28 responden menjawab sangat setuju dengan pelaksanaan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tepat. Pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa 14 responden menjawab kurang setuju, 60 responden menjawab setuju, dan 26 responden menjawab sangat setuju dengan kompetensi petugas yang mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan bagi masyarakat dan dilaksanakan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman. Pada pernyataan 4 menunjukkan ada 8 responden menjawab kurang setuju, 70 responden menjawab setuju, dan 22 responden menjawab sangat setuju dengan petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi publik dengan baik. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 9 responden menjawab kurang setuju, 67 responden menjawab setuju dan 24 responden menjawab sangat setuju dengan petugas selalu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik sesuai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian mengenai kompetensi yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan publik sudah baik, untuk memaksimalkannya maka petugas harus selalu meningkatkan kompetensinya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

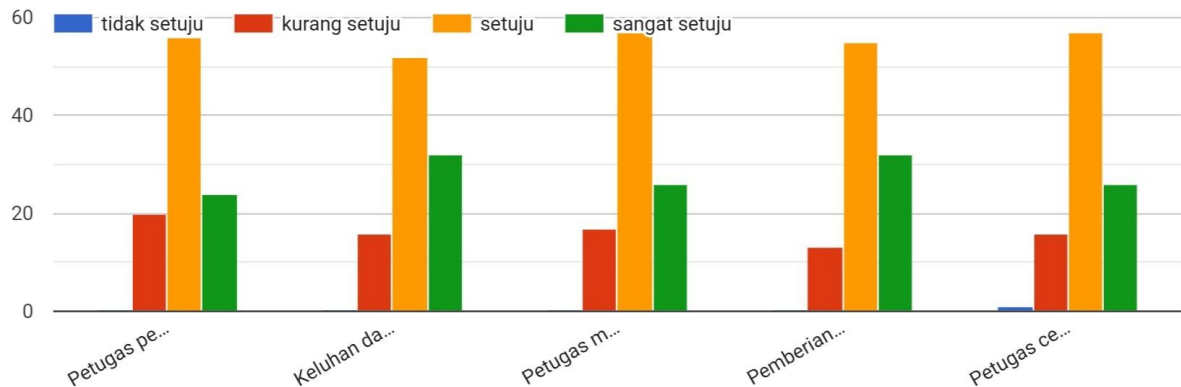
7 Perilaku Pelaksana



Gambar 4.10 Perilaku pelaksana

Berdasarkan gambar diatas, pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa 2 responden menjawab tidak setuju, 11 responden menjawab kurang setuju, 60 responden menjawab setuju, dan 23 responden menjawab sangat setuju dengan petugas yang tidak memandang status sosialnya. Pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa 12 responden menjawab kurang setuju, 59 responden menjawab setuju, dan 23 responden menjawab sangat setuju dengan petugas yang telah menerapkan 5S. Pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa 1 responden menjawab tidak setuju, 9 responden menjawab kurang setuju, 65 responden menjawab setuju, dan 22 responden menjawab sangat setuju dengan petugas yang memberikan informasi dengan jelas. Pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa 10 responden menjawab kurang setuju, 65 responden menjawab setuju, dan 21 responden menjawab sangat setuju dengan pelayanan yang memiliki keahlian dan kreativitas. Pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa 10 responden menjawab kurang setuju, 65 responden menjawab setuju, dan 21 responden menjawab sangat setuju dengan negara yang memiliki kewajiban melayani setiap warga negaranya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap perilaku pelaksana berada pada kategori petugas yang memberikan informasi pelayanan dengan jelas.

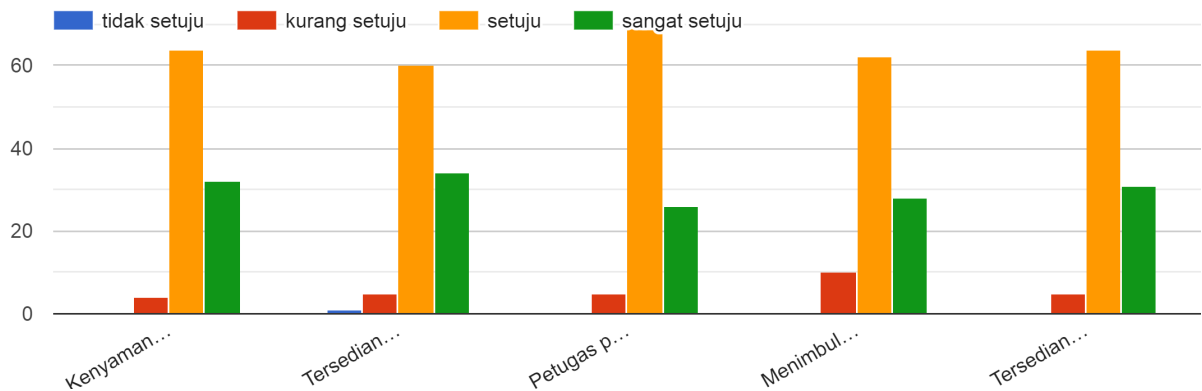
8 Penanganan Pengaduan



Gambar 4.11. Penanganan dan pengaduan

Berdasarkan data diatas, pada pernyataan 1 terdapat 20 responden yang menjawab kurang setuju, 58 responden yang menjawab setuju, dan 22 responden yang menjawab sangat setuju atas petugas layanan dalam mengambil strategi saat ada kendala yang dialami masyarakat saat berlayanan. Pada pernyataan ke 2 terdapat 17 responden yang menjawab kurang setuju, 51 responden yang menjawab setuju, dan 31 responden yang menjawab sangat setuju dengan adanya tanggapan dari masyarakat menjadikan suatu bahan masukan untuk kedepannya. Selantunya untuk pernyataan yang ke 3 terdapat 18 responden yang menjawab kurang setuju, dan 59 responden yang menjawab setuju, 23 responden yang menjawab sangat setuju dengan petugas dalam memberikan kemudahan layanan. Untuk pernyataan ke 4 terdapat 12 responden yang menjawab kurang setuju, ada 55 responden yang menjawab setuju, dan 31 responden yang menjawab sangat setuju dengan adanya penyediaan wadah keluhan masyarakat. Dan untuk pernyataan yang ke 5 terdapat 1 responden yang tidak setuju, 17 responden yang menjawab kurang setuju, dan 58 responden yang menjawab setuju 23 responden yang menjawab sangat setuju dengan petugas atas tanggap dan cepat dalam memberikan solusi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari beberapa responden memberikan penilaian bahwasanya dalam penanganan pengaduan saran dan masukan sudah baik, untuk memaksimalkan lagi maka petugas mall pelayanan publik harus meningkatkan kembali strategi dalam menangani pengaduan masyarakat .

9 Sarana Prasarana



Gambar 4.12. Sarana dan prasarana

Berdasarkan data diatas, pada pernyataan 1 terdapat 3 responden yang menjawab kurang setuju, 62 responden yang menjawab setuju, dan 31 responden yang menjawab sangat setuju dengan sarana yang diberikan dalam bentuk kenyamanan lingkungan pelayanan. Pada pernyataan ke 2 terdapat 1 responden yang menjawab tidak setuju, 4 responden yang menjawab kurang setuju, 60 responden yang menjawab setuju, dan 22 responden yang menjawab sangat setuju dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan. Selantunya untuk pernyataan yang ke 3 terdapat 4 responden yang menjawab kurang setuju, dan 68 responden yang menjawab setuju, 28 responden yang menjawab sangat setuju dengan petugas dalam melakukan pendataan mengenai kondisi ketersediaan dalam pelayanan. Untuk pernyataan ke 4 terdapat 10 responden yang menjawab kurang setuju, ada 61 responden yang menjawab setuju, dan 19 responden yang menjawab sangat setuju dengan petugas yang memudahkan dalam pengguna layanan. Dan untuk pernyataan yang ke 5 terdapat 4 responden yang menjawab kurang setuju, dan 62 responden yang menjawab setuju, 30 responden yang menjawab sangat setuju dengan apa yang dilakukan oleh petugas terkait penyediaan sarana dan prasarana untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari beberapa responden memberikan penilaian bahwasanya sarana dan prasarananya sudah baik, untuk memaksimalkan lagi maka mall pelayanan publik harus ditambahkan lagi untuk sarana dan prasarana yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

B. Analisis Data

Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah ditabulasi, maka dapat dihasilkan rata-rata unsur sebagai berikut:

Berikut adalah hasil dari penilaian setiap unturnya:

1) **Data identitas usia dan identitas pekerjaan responden.**

Berdasarkan gambar 4.1 (a) menunjukkan responden terbanyak hampir sebagian besar (65%) identitas usia responden 17-21 tahun, sedangkan gambar 4.2 (b) menunjukkan sebanyak 54% responden berpendidikan S1 dan sebanyak 45% responden berpendidikan SMK/SMA.

2) **Jenis identitas pekerjaan dan kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan.**

Berdasarkan gambar 4.3 (a) menunjukkan hampir sebagian besar data responden sebanyak 62% berstatus pelajar/mahasiswa, sebanyak 23% sebagai karyawan, sedangkan pada gambar 4.4 (b) menunjukkan sebanyak 69 orang menyatakan setuju pada persyaratan pelayanan prosedur, dan sebanyak 21 orang menyatakan sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan pada Mall Pelayanan Publik, namun 1 orang menyatakan kurang setuju terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

3) **Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan.**

Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan bahwasannya mayoritas responden setuju dengan mekanisme serta prosedur yang telah dijalankan oleh petugas pelayanan dan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

4) **Waktu penyelesaian dalam proses pelayanan.**

Berdasarkan gambar 4.6 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hanya sedikit dari responden yang masih merasa dipersulit oleh birokrasi pelayanan.

5) **Tarif dan biaya dalam proses pelayanan.**

Biaya yang dikeluarkan dalam proses pelayanan sangat terjangkau dan tidak adanya pungli, berdasarkan gambar 4.7 menunjukkan sebanyak 65% atau sebagian besar responden sangat setuju dengan biaya pelayanan terjangkau dan bebas dari pungli.

6) **Produk spesifikasi jenis pelayanan.**

Proses pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, serta petugas mampu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut gambar 4.8 sebanyak 53% menjawab setuju dengan

pemberian pelayanan yang sudah sesuai SOP, dan sebanyak 19% menjawab kurang setuju dengan pemberian pelayanan yang dianggap masih kurang dari standarnya.

- 7) **Kompetensi pelaksana.** Petugas pelayanan diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang tidak berbelit- belit serta mampu untuk memenuhi indeks kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman. Berdasarkan grafik 4.9 masyarakat setuju dengan apa pelayanan yang diharapkan dari petugas, namun tak sedikit juga masyarakat masih merasa kurangnya transparansi petugas dalam beberapa pelayanan.
- 8) **Perilaku pelaksana.** Pemberian pelayanan yang maksimal dan berusaha untuk selalu meningkatkannya, mampu untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap publik. Menurut gambar 4.10 menunjukkan sebanyak 65% responden menjawab setuju terhadap pelayanan petugas yang memiliki keterampilan dibidangnya, serta sebanyak 9% responden merasa bahwa petugas masih kurang menguasai bidangnya.
- 9) **Penanganan, pengaduan saran dan masukan.** Cepat tanggapnya pelayanan terhadap kendala yang dialami oleh masyarakat menjadi point penting untuk petugas dalam meningkatkan kualitas kinerjanya. Berdasarkan gambar 4.11 sebanyak 68% responden menjawab setuju dengan langkah cepat yang diambil petugas dalam menyelesaikan kendala, dan sebanyak 31% responden sangat setuju dengan pemberian masukan/saran dari masyarakat untuk petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada.
- 10) **Sarana dan prasarana.** Tersedianya kenyamanan lingkungan pelayanan yang memadai sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan menurut gambar 4.12 menunjukkan sebanyak 64% jawaban setuju terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 35% menyatakan sangat setuju dengan pelayanan yang ramah dan nyaman untuk masyarakat.

Tabel.1 Penilaian Setiap Unsur Setelah Melalui Proses Koding

unsur 1	unsur 2	unsur 3	unsur 4	unsur 5	unsur 6	unsur 7	unsur 8	unsur 9
3	3	3	3	2	3	3,4	3	4
2,6	2	2	3	2,8	2,6	2,6	2,6	2,8
3	2,8	3,2	3,2	3,4	3,4	3	3,4	3

unsur 1	unsur 2	unsur 3	unsur 4	unsur 5	unsur 6	unsur 7	unsur 8	unsur 9
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2,4	2,6	3	2	3	3,4	1,8	2,6
3	2,6	2,4	2,6	3	2,6	3	3	3
3,4	3	2,6	3	2	3	3	3	3
3,2	3,4	3,8	3,6	3,8	3,8	3	3,2	2,6
3,4	2,8	4	3,2	4	3,4	3,6	3,4	3
2,4	2,4	1	3	2,8	2,2	2,6	3	2,4
3	3	3	3,4	3	2,8	2,8	3	3
3,2	3	3	2	2,6	3	3	3	3
3	2,6	3	3	2,8	2,4	2,6	2,4	3
2,8	3	2,8	2,6	2,6	3,2	2,8	3,2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3,4	3,6	3,4	3,6	3,4	3,8	3,4	3,6	3,6
3	2,6	3	3	3	3	3	3	3
3,6	3,2	3,4	3,6	3,6	3	3,2	3	3
3	2,8	3	3	2	2,8	2,8	2,6	3
3,8	3,2	3,6	3,6	3,6	3,6	2,4	2,4	3,4
3,2	3	3	3	2	3	3	3	4
3	2,2	2,8	2,6	2,6	2,8	3	3,4	3,2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
2,2	2,8	2,8	2,8	1,8	2,8	2,8	3,4	3,6
3	3	3	3	3,4	3,4	3,8	3,6	3,2
2,6	2,4	2,6	3	3	2,6	3,4	3,2	3
2,4	2,2	2,4	2,8	2,6	2,8	2,8	2,6	3

unsur 1	unsur 2	unsur 3	unsur 4	unsur 5	unsur 6	unsur 7	unsur 8	unsur 9
3	3	3	3	3	3	2,4	3,2	3,8
2,8	2,8	2,8	3	2	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3,4	3,4	3,6	3,4	3,6	3,6	3,6	3,8	3,4
2,8	2,2	2,2	2,2	2,2	2,6	3	2,4	2,8
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3,6	3,8	3,6	3,2	2	3	3
3,8	3,6	3,8	3,8	4	4	3,6	4	4
2,8	2,6	2	3	3	3	2,4	2,4	2,8
3	2,8	2,4	3,4	3	2,8	3,4	3,2	3,6
3	2,4	2,8	2,6	2,8	2,8	2,8	2,8	2,8
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3,2	3,2	3	3	2	3	3	3	3
4	3,6	3,8	3,4	2,8	3,2	3,8	2,8	3,4
3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3
2,4	2,4	2	2,2	2,6	2,8	2,4	2,6	3,2
3	3	3	2	4	2,2	2,8	3	3
3	2,6	3	2,6	3	2,6	3	3	3
3	2,8	2,8	2,6	2,6	2,6	2,8	2,6	2,6
4	3,6	4	3,8	4	4	4	4	3
2,6	2,8	2,8	2,6	3,6	3,6	3,8	3,8	3,6
3	3,2	3	3	2	3	3	3	4

unsur 1	unsur 2	unsur 3	unsur 4	unsur 5	unsur 6	unsur 7	unsur 8	unsur 9
3,4	3,4	3,6	3,6	3,4	3,6	2,8	3,6	3,4
2,8	2,8	3	2,6	3,2	3	3	3,2	3
3,4	3	3	2,6	3	3	3	3	3,2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3,4	3,4	4	3,2	3,6	3,8	4	3,8	3,8
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2,8	3	3	2,8	3	3
3	3	3	3	3,6	3	3	3,8	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3,2	2,6	3,4	3,6	3	4	4	3	4
3	3	2	3	3	3	2,4	3	3
2,2	2	2	2,4	2	2	2	2	2
3	2,8	3	3	2,2	3	3	3,2	3
3,2	3	3	3	3	3	3	3	3,2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3
2,4	2,8	2,8	3	2,8	2,6	3,2	3,6	2,6
2,6	2,6	2,6	2,4	2,6	2,6	2,4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2,8	3	3	3	2	3
2,6	2,8	2,6	2,8	3	3	3	3	3
4	3	3,2	3,4	3,4	3,8	3,2	3,8	3,4
4	3,4	4	3,6	3	4	4	3	2,4

unsur 1	unsur 2	unsur 3	unsur 4	unsur 5	unsur 6	unsur 7	unsur 8	unsur 9
3	3	3	3	2	3	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3,2	2,8	2,8	2,8	3,6	3,6	3,8	3,2	3,4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3,2	2,6	3,6	2,8	3	3	2,6	2,8	3,4
3,2	3,2	3,4	3,4	3,4	2,8	2,6	3,4	4
3	3	3	4	3,8	3,8	3,8	3,4	4
3	3	3	3	4	4	3,4	3,8	3,2
2,6	3	2,4	3	3	3	3	3,2	2,8
3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3,8	3	4	3,4
3,4	3,6	4	3	3,2	4	3,8	3,8	3,8
2,8	2,6	3	2,6	4	3,8	3,8	4	4
3	3	3	3	2	3	3	4	3,6
3	3	3,2	3,4	3	3,2	3,4	3	3,6
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3,4	3	3,2	3,2	3,6	3,8	4
3	2,8	3	2,8	2	3	3	2	3
2	1,8	1,6	2,2	2,4	2	2	2,2	2,6
2,4	2,4	2,2	2,8	2,8	2,4	2,8	2,2	3
3,6	3,8	3,4	3,8	3,8	3,4	4	4	3,8
4	3,4	3	3,4	3	3	3	3	3

Tabel.2 Hasil Tabulasi Setiap Unsur Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

unsur 1	unsur 2	unsur 3	unsur 4	unsur 5	unsur 6	unsur 7	unsur 8	unsur 9		
310,6	297,6	304,2	307,8	301,6	314,4	312,6	311,2	324	2784	Total
3,106	2,976	3,042	3,078	3,016	3,144	3,126	3,112	3,24	3,09333	Rata-Rata Unsur

Berdasarkan data di atas maka dapat kita kenali, terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah yakni Unsur 2, Unsur 4, dan Unsur 5

Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yakni Unsur 9.

Berdasarkan rata rata unsur tersebut maka dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel.3 Rata-rata Unsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Penimbang dan IKM

Total	2784
Rata	3,093333
NRRT	0,111111
Nilai penimbang	25
IKM	77,33

Tabel.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = 3,09 \times 25 = 77,33$
--

Nilai diatas mengandung arti bahwa kualitas pelayanan publik mendapat penilaian masyarakat sebesar 77,33 ini mengandung arti kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori

C. Interpretasi Hasil terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 77,33, sehingga kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik atau berada di tingkat "B" (Baik). Data diatas juga menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur IKM sebesar 0,1111 dan nilai konversi IKM sebesar 77,33. Ini

artinya mutu pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM sebesar 3,24. Nilai IKM sarana dan prasarana pelayanan pada mall pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai IKM sebesar 2,976. Indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, sistem, mekanisme dan prosedur pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo perlu untuk ditingkatkan. Upaya yang perlu diperhatikan oleh petugas yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah, agar kualitas terhadap pelayanan yang berada di Mall Pelayanan Publik dapat meningkat.

Tabel.5 Mutu dan Kinerja Pelayanan pada MPP di Kabupaten Probolinggo

No	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	A	Tidak Setuju	(2) Sistem, mekanisme dan prosedur	2, 976
2	B	Kurang Setuju	(5) Produk spesifikasi jenis pelayanan (3) Waktu penyelesaian	3, 016 3, 042
3	C	Setuju	(4) Biaya dan tarif (1) Persyaratan (8) Penanganan, pengaduan, saran dan masukan (7) Perilaku pelaksana (6) Kompetensi pelaksana	3, 078 3. 106 3, 112 3, 126 3, 144
4	D	Sangat Setuju	(9) Sarana dan prasarana	3,24

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Probolinggo berada pada tingkat baik dan sangat baik. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner nilai yang paling tinggi berada pada sarana dan prasarana. Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur menjadi satu-satunya unsur dalam pelayanan publik yang masih mendapat skor minimal. Dalam hal ini unsur pelayanan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur ini dapat dijelaskan mengapa mendapatkan penilaian yang tidak terlalu baik atau mendapatkan penilaian yang paling rendah diantara 9 unsur. Jika dipandang dari sisi penikmat pelayanan atau masyarakat kita dapat mengetahui bahwa sedikit masyarakat yang mengetahui seluruh sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik dan masyarakat juga dapat memahami seluruh sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik jika mereka seringkali terlibat setiap saat terlibat dalam setiap pengurusan pelayanan publik. Namun, masyarakat ini terlalu kecil untuk bisa memahami seluruh sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari mereka. Seperti menurut penelitian terdahulu yang mendapatkan nilai terendah berada pada prosedur. Seperti halnya tidak semua orang dapat mengetahui seluruh prosedur atau setiap prosedur pelayanan yang ada pada setiap layanan publik karena jumlah layanan publik yang diberikan pemerintah daerah sangat banyak. Upaya yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan suatu strategi agar dapat membuat masyarakat memahami pelayanan publik yaitu dengan adanya pemberitahuan atau informasi tentang alur pelayanan di tempat pelayanan publik yang cukup mudah dimengerti dan tidak menyembunyikan setiap langkah atau tahap penting diantaranya. Maka dari itu pelayanan publik diharuskan agar memasang alur yang jelas terkait sistem, mekanisme dan prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang di peroleh dari survey terhadap 100 responden yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 terdapat satu indikator pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo yang memiliki mutu pelayanan kurang baik atau bisa dikatakan tingkat pelayanannya rendah yaitu indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Sedangkan indikator yang memiliki mutu pelayanan sangat baik atau bisa dikatakan tingkat pelayanannya tinggi yaitu indikator sarana dan prasarana. Untuk kepuasan atas layanan yang diberikan oleh petugas Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo dipengaruhi pada etika dalam pemberian pelayanan, baik dalam keramahan sikap, ataupun pengguna layanan dimana etika tersebut sebagai pemberi hormat bagi pemberi layanan kepada publik yang menerima pelayanan. Kepuasan dari masyarakat juga didukung dari fasilitas yang diberikan cukup memadai meskipun masih banyak yang harus ditambah atau dievaluasi kembali. Akan tetapi sejauh ini masyarakat menilai terhadap layanan Mall Pelayanan Publik sudah cukup baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari analisis tingkat kepuasan pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Probolinggo. Survei kepuasan masyarakat yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat maka dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sebagai kegiatan penyederhanaan mekanisme pelayanan kemanfaatan dari sistem pelayanan terpadu benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat. Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di MPP dengan memuat sembilan unsur penilaian sesuai dengan tingkat pelayanan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Tulisan ini menjelaskan bagaimana Mall Pelayanan publik memberikan pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat. Dengan adanya penyebaran angket kepuasan ini, tujuannya untuk mengetahui kepuasan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan seperti kelebihan dalam pelayanan ini yaitu pelayanan yang ramah dan sopan terhadap masyarakat. Sedangkan kekurangannya yaitu kurangnya inovasi terhadap pengaduan online, dengan adanya pengaduan secara online dapat dengan mudah masyarakat menyampaikan keluhan terhadap administrasi masyarakat, selain itu juga dapat menyampaikan penilaian terkait kritik dan saran terhadap tingkat pelayanan

masyarakat. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 77,33, sehingga kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik atau berada di tingkat "B" (Baik).

Data diatas juga menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur IKM sebesar 0,1111 dan nilai konversi IKM sebesar 77,33. Ini artinya mutu pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM sebesar 3,24. Nilai IKM sarana dan prasarana pelayanan pada mall pelayanan publik di kabupaten probolinggo perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai IKM sebesar 2,976. Indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, sistem, mekanisme dan prosedur pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo perlu untuk ditingkatkan. Upaya yang perlu diperhatikan oleh petugas yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah, agar kualitas terhadap pelayanan yang berada di Mall Pelayanan Publik dapat meningkat.

B. Rekomendasi

Pada bagian tulisan sebelumnya, kita dapat mengenali bahwa terdapat perbaikan yang diperlukan sebagai bagian dari evaluasi yang telah dilakukan. Hal ini yang kemudian menjadi sumber rekomendasi tulisan ini meliputi:

- a. Peningkatan pada unsur 3 yakni prosedur pelayanan.
- b. Peningkatan pada unsur 4 yakni persyaratan pelayanan.
- c. Peningkatan pada unsur 7 yakni kompetensi pelaksana.
- d. Peningkatan pada unsur 9 yakni penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- e. Peningkatan pada unsur 10 yakni sarana dan prasarana.

Daftar Pustaka

- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Handayani, B. (2019). *Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- RI, O. (t.t.). *Pengukuran Kepuasan Masyarakat*. Diambil 15 Desember 2021, dari <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat-->
- Sulistyo, I. N., & Adiwijoyo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Survei Kepuasan Masyarakat | bssn.go.id*. (t.t.). Diambil 4 Januari 2022, dari <https://bssn.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/>
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI]*. (t.t.). Diambil 15 Desember 2021, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Penyusun

Pembimbing : Renny Candradewi P, S.Hub.Int., M.A.

Mahasiswa:

DAFTAR HADIR MAHASISWA

Mata Kuliah : MANAJEMAN PELAYANAN PUBLIK
SKS : 3 SKS
Dosen : 1. RENNY CANDRADEWI PUSPITARINI, S.Hub.Int., M.A.
Kelas : Kelas A (Pagi)
Pokok Bahasan :
Hari/Tanggal :
Pert. Ke/Waktu :
Tahun Semester : GANJIL 2021/2022
Prodi : S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan	Ket
1.	193410002	MEGA DWI SEPTIANA	1.	
2.	193410005	MARIATUL KHIPTIA AGIS ADEROVI	2.	
3.	193410006	MAULIDATUL ROHMA	3.	
4.	193410007	VIRA NUR WAHYUNI	4.	
5.	193410008	ACH.RIFIQI AL HALIM	5.	
6.	193410009	MOH INDIRA SYA'BANI	6.	
7.	193410010	MOHAMMAD RAFLI	7.	
8.	193410011	RIKA NUR AISYAH	8.	
9.	193410013	NURUL LATIFAH	9.	
10.	193410014	LAILATUL QODARIYAH	10.	
11.	193410015	SABRINA RATU SALSABILLA	11.	
12.	193410017	HAKKULLAH FIRDAUS	12.	
13.	193410018	AVITA ROHMATUL KAROMAH	13.	
14.	193410023	IIN MUTMAINNAH	14.	
15.	193410024	MAMLU'ATUL KHARIMAH	15.	
16.	193410026	WASILATUR ROHIMA	16.	
17.	193410027	MOH. TAUFIK KHOIRIL IKHSAN	17.	
18.	193410029	FIQRI AKBARUDDIN HADI	18.	
19.	193410030	JUHAIRIYAH KARTIKA DEWI	19.	
20.	193410032	BINTI NASIKHATUL UMMATIN	20.	
21.	193410035	ERMON PRIMA PUTRA ARIE SHANDY	21.	
22.	193410036	SANDI ARI WICAKSONA	22.	
23.	193410037	WIDYA ROCHMI	23.	
24.	193410038	NUR RIZKY KURNIAWAN	24.	
25.	193410044	OGI WISNU WARDANA	25.	
26.	193410045	TRI ABDIANSYAH PERWIRANEGARA	26.	
27.	193410046	YUSRIL NURIS TIANTORO	27.	
28.	193410121	ARIFIN	28.	
		T. Tangan Ketua Tingkat		

Dosen,

PROBOLINGGO,
Mengetahui,
Ketua Prog. Studi