

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pd Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo

by Veronica Sri Astuti

Submission date: 09-Jan-2023 01:52AM (UTC-0600)

Submission ID: 1990103076

File name: Masyarakat_Pd_Mall_Pelayanan_Publik_di_Kabupaten_Probolinggo.pdf (242.57K)

Word count: 4463

Character count: 29274



16

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo

Veronica Nawangsih, Mariatul Khtiia Agis Aderovi

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga

Email: veronica@upm.ac.id

Diterima: Januari 2022; Disetujui: Januari 2022; Dipublish: Januari 2022

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*

How to Cite: Nawangsih, V., & Mariatul Khiptia Agis Aderovi. (2022). *Analysis of the Community Satisfaction Survey at the Public Service Mall in Probolinggo Regency*. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 2(1). Retrieved from <http://jisip.org/index.php/jsp/article/view/61>

*Corresponding author:

E-mail: veronica@upm.ac.id

PENDAHULUAN

8 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.

11 Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur 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 penanganan 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).

4 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 Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

9 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 Potan, Pusrehab dan Puskom Publik Kemhan RI).

3 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).

METODE PENELITIAN

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 aparat 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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

- 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.

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 di 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 pengurus 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.

Tabel 1 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 |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

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 2 Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat

| |
|---|
| Indeks Kepuasan Masyarakat = $3,09 \times 25 = 77,33$ |
|---|

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

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

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 4 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 |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

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 at¹⁰ masyarakat kita dapat mengetahui bahwa sedikit masyarakat yang mengetahui seluruh sistem, mek¹⁰isme 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 pengurus¹⁰ 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.

SIMPULAN

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.

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. (2021). 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. (2022). Diambil 4 Januari 2022, dari <https://bssn.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/>
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI]. (2009). Diambil 15 Desember 2021, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pd Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

21%
INTERNET SOURCES

15%
PUBLICATIONS

14%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | www.neliti.com Internet Source | 4% |
| 2 | dpk.bantenprov.go.id Internet Source | 3% |
| 3 | adoc.pub Internet Source | 2% |
| 4 | Submitted to Northwest Missouri State University Student Paper | 2% |
| 5 | dpkptb.serangkab.go.id Internet Source | 1% |
| 6 | stp-mataram.e-journal.id Internet Source | 1% |
| 7 | akpol.ac.id Internet Source | 1% |
| 8 | Siti Hasanah, Idea Islami Parasatya. "PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK | 1% |

BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR
25 TAHUN 2009", Media Keadilan: Jurnal Ilmu
Hukum, 2019

Publication

-
- | | | |
|---|---|-----|
| 9 | binamarga.pu.go.id Internet Source | 1 % |
|---|---|-----|
-
- | | | |
|----|--|-----|
| 10 | Endang Putri Ayu, Eko Nuriyatman. "Konsep Pelayanan Publik Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (New Normal) Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Perspektif Regulasi", Mendapo: Journal of Administrative Law, 2022 Publication | 1 % |
|----|--|-----|
-
- | | | |
|----|---|-----|
| 11 | ppid.kepriprov.go.id Internet Source | 1 % |
|----|---|-----|
-
- | | | |
|----|---|-----|
| 12 | blog.ub.ac.id Internet Source | 1 % |
|----|---|-----|
-
- | | | |
|----|---|-----|
| 13 | eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source | 1 % |
|----|---|-----|
-
- | | | |
|----|---|-----|
| 14 | lib.unnes.ac.id Internet Source | 1 % |
|----|---|-----|
-
- | | | |
|----|---|-----|
| 15 | Verto Septiandika, Nur Halima. "Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2021 Publication | 1 % |
|----|---|-----|
-

16

repository.unej.ac.id

Internet Source

1 %

17

ejournal.undiksha.ac.id

Internet Source

1 %

18

www.researchgate.net

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On