



## TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELUARAHAAN WAMENA KOTA KABUPATEN JAYAWIJAYA

Nur Aini<sup>1</sup>, Hanifa Nurhamidin<sup>2</sup>

Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

Jalan Hom-Hom Wamena Kab. Jayawijaya Papua 99511

Email Korespondensi: [nuraini@unaim-wamena.ac.id](mailto:nuraini@unaim-wamena.ac.id)

### Abstrak

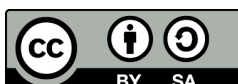
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Wamena Kota dapat di ukur dengan indikator-indikator yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana bisa berjalan dengan baik. Jenis penelitian deskriptif dengan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuisioner dan kepustakaan. Teknik analisa skor dengan nilai hitung menggunakan “ nilai rata – rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan yang dilakukan melalui perhitungan survei kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di dapatkan nilai interpretasi sebesar 87, angka tersebut bermakna nilai survey kepuasan masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Kelurahan Wamena Kota berada pada kategori “Baik”. Kesimpulannya adalah secara menyeluruh dilihat dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wamena Kota dari 9 (Sembilan) unsur layanan telah berjalan, namun terdapat temuan bahwa masih ada unsur pelayanan yang nilainya terendah yaitu dari indikator waktu penyelesaian dan indikator penanganan, pengaduan saran, dan masukan.

**Kata Kunci:** Tingkat, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Publik

## THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION IN PUBLIC SERVICES AT THE WAMENA DISTRICT OFFICE, JAYAWIJAYA DISTRICT

### Abstract

This research aims to determine the level of public satisfaction with public services at the Wamena Subdistrict Office, Jayawijaya Regency. To measure the level of public satisfaction in public services at the Wamena City Subdistrict Office, it can be measured using indicators, namely



requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, competency of implementers, behavior of implementers, handling complaints, suggestions and input as well as facilities and infrastructure can run well. This type of research is descriptive with sampling using accidental sampling. The data collection used was observation, questionnaires and literature. The score analysis technique with calculated values uses the "weighted average value" of each service element which is carried out through calculating community satisfaction surveys. The results of the research show that an interpretation value of 87 was obtained, this number means that the survey value of satisfaction of the community or service users at the Wamena City Subdistrict Office is in the "Good" category. The conclusion is that overall, looking at the results of the research regarding the level of public satisfaction in public services at the Wamena City Subdistrict Office, 9 (nine) service elements have been implemented, but there are findings that there are still service elements with the lowest scores, namely the completion time indicators and handling indicators, complaints, suggestions and input.

**Keywords: Level, Community Satisfaction, Service, Public**

## **Pendahuluan**

Pelayanan administratif merupakan bagian dari pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi pemerintahan. Pemberian pelayanan yang dimaksud dituntut untuk dapat bertindak secara cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan bagi setiap organisasi pemerintahan karena tugas utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan oleh manusia adalah pelayanan dalam bentuk barang publik maupun pelayanan dalam bentuk jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi ketersediaan air bersih, fasilitas jalan raya, listrik dan sebagainya, sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, dan administrasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN N0.25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan).

Penilaian yang diberikan masyarakat dapat menjadi umpan balik untuk perbaikan pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdiri dari beberapa aspek diantaranya yaitu : (1) Persyaratan Pelayanan,

(2) System, (3) Mekanisme, (4) Prosedur Pelayanan, (5) Waktu Penyelesaian, (6) Biaya/Tarif Pelayanan, (7) Produk Spesifikasi Jenis Layanan, (8) Kompetensi Pelaksana, (9) Perilaku Pelaksana, (10) Penanganan Pengaduan, (11) Saran dan masukan, dan (12) Sarana dan Prasarana. Adapun ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara : “PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA No.14 Tahun 2017.

Kantor Kelurahan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat desa. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja yang di pimpin oleh seorang lurah sebagai perangkat kerja daerah kabupaten atau kota.

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu surat keterangan domisili usaha, surat keterangan domisili tempat tinggal, surat keterangan belum pernah menikah, surat pengantar pembuatan akte kelahiran, surat keterangan tidak mampu dan jenis surat keterangan lainnya. Banyak permasalahan yang ditemukan, diantaranya yaitu kemampuan sumber daya aparat kelurahan sebagai penyelenggara yang belum optimal, dalam hal kedisiplinan waktu bekerja, volume kerja yang dibebankan kepada satu pegawai karena tingkat kehadiran pegawai yang rendah, dan fasilitas pelayanan kurang memadai.

Menurut Supranto (1997:224), kepuasan adalah tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177).

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (PERMENPAN) nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi Pemerintah. Sasaran dari indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Selain itu, sasaran lainnya dari survei kepuasan masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat. Sehingga survei kepuasan masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam PERMENPAN No 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu : 1) persyaratan, 2) system, mekanisme dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan, pengaduan saran dan masukan, 9) sarana dan prasarana.

Dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal

yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Warella (1997 : 31) Menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

Menurut Gaspersz (1997 : 2 ), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:(1) ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariffpelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.

Menurut Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) profesionalism and skill; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Menurut Gaspersz (1997: 2 ), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Santoso (2008:57) mengemukakan bahwa pelayan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang ,memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan pihak swasta.

Salah satu definisi mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh (Harbani Pasolong, 2007:128), Harbani pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Dikemukakan oleh (Mahmudi,2007:213) dalam menyelenggarakan pelayanan Public, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesimpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas pelayan publik menurut Tjiptono (1997) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan atau pemakaian, (3) perbiakan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan /cacat, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pernyataan lain disampaikan oleh Dwiyanto (1995:6) yang mana kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

Sedangkan menurut Parasurahman dalam Dwiyanto (2005:148), agar layanan dapat memuaskan kepada orang/pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka harus diperhatikan beberapa persyaratan pokok yaitu : Bukti langsung (tangibles), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan antusias, Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, professional dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empathy, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penelitian yang relevan yaitu oleh Trio Saputra tentang kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik (studi kasus di kantor Kecamatan tambang Kabupaten Kampar) menggambarkan hasil penelitian dari keseluruhan indikator kepuasan masyarakat di Kecamatan tambang Kabupaten Kampar masuk dalam kategori puas. Selanjutnya, Novia Triwulandari melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat dengan judul “ Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Toapaya Kabupaten Bintan yang menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah di kantor kecamatan berjalan dengan baik.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiono 2008 : 11). Populasinya adalah masyarakat yang mengurus berbagai macam surat di kantor Kelurahan Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* sehingga di dapatkan sebanyak 150 responden. Instrumen yang akan digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah *kuesioner* dengan menggunakan Skala Likert bertingkat dengan bobot 1 – 4. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan kepustakaan. Teknik analisa skor dengan nilai hitung menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan yang dilakukan melalui perhitungan survei kepuasan masyarakat berdasarkan 9 (sembilan) indikator pelayanan yang dikaji dengan memperhatikan metode Survey Kepuasan Masyarakat yang termuat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi Pemerintah.

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Wamena Kota maka dilihat dari hasil analisa 9 (Sembilan) indikator yang digunakan, yaitu : 1) persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 2) System, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4) Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. 6) Kompetensi pelaksana

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8) Penanganan, pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut. 9) Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terelenggaranya suatu proses.

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wamena Kota sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 berdasarkan indeks setiap unsur pelayanan, yaitu dilihat dari unsur persyaratan memperoleh hasil sebesar 85,76. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada indikator Persyaratan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

Unsur pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh hasil sebesar 80,77. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat, bahwa unsur pelayanan dari sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

Unsur pelayanan waktu penyelesaian memperoleh hasil sebesar 52,6. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat, untuk unsur pelayanan waktu penyelesaian di Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “D” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Tidak Baik”.

Unsur pelayanan biaya/tarif memperoleh hasil sebesar 87,8. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat, Biaya/Tarif pelayanan Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Unsur pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh hasil sebesar 84,5. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat, produk spesifikasi jenis pelayanan Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Unsur pelayanan kompetensi pelaksana memperoleh hasil sebesar 84,3. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat dengan indikator kompetensi pelaksana pelayanan Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Unsur pelayanan perilaku pelaksana memperoleh hasil sebesar 88,75. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada indikator perilaku pelaksana pelayanan Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

Unsur pelayanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan memperoleh hasil sebesar 65,75. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat dengan indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Unsur pelayanan sarana dan prasarana memperoleh hasil sebesar 83. Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada indikator sarana dan prasarana pada pelayanan Kantor Kelurahan Wamena Kota memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

## **Pembahasan**

Setelah membahas setiap indeks setiap unsur pelayanan maka perlu melakukan rekapitulasi nilai rata-rata seluruh unsur kepuasan masyarakat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Keseluruhan Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata/Unsur	Nilai IKM/Unsur
1	Persyaratan	3,431	85,76
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,231	80,77
3	Waktu Penyelesaian	2,10	52,6
4	Biaya/Tarif	3,513	87,8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,5
6	Kompetensi Pelaksana	3,373	84,5
7	Prilaku Pelaksana	3,55	88,75
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2,616	65,75
9	Sarana dan Prasarana.	3,32	83

Berdasarkan tabel di atas untuk mendapatkan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dari seluruh unsur pelayanan maka nilai rata-rata skor dari setiap unsur pelayanan dikalikan 0,11, yang mana 0,11 merupakan nilai rata-rata tertimbang dari jumlah bobot di bagi jumlah unsur ( 1/9 ), maka  $U_1 = 3,431 \times 0,11$ ;  $U_2 = 3,231 \times 0,11$ ;  $U_3 = 2,10 \times 0,11$ ;  $U_4 = 3,513 \times 0,11$ ;  $U_5 = 3,38 \times 0,11$ ;  $U_6 = 3,373 \times 0,11$ ;  $U_7 = 3,55 \times 0,11$ ;  $U_8 = 2,616 \times 0,11$ ;  $U_9 = 3,32 \times 0,11$ . Adapun uraiannya sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan ;  $3,431 \times 0,11 = 0,377$
2. Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur ;  $3,231 \times 0,11 = 0,355$
3. Unsur Waktu Penyelesaian ;  $2,104 \times 0,11 = 0,231$
4. Unsur Biaya/Tarif ;  $3,513 \times 0,11 = 0,386$
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ;  $3,38 \times 0,11 = 0,371$
6. Unsur Kompetensi Pelaksana ;  $3,373 \times 0,11 = 0,371$
7. Unsur Prilaku Pelaksana ;  $3,553 \times 0,11 = 0,390$
8. Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan ;  $2,616 \times 0,11 = 0,287$
9. Unsur Sarana dan Prasarana ;  $3,32 \times 0,11 = 0,365$

Semua hasil perkalian tiap unsur tersebut dijumlahkan sehingga hasil nilai rata-rata (NRR) tertimbang sebesar 3,48 dengan nilai interpretasi sebesar 87, angka tersebut bermakna nilai survey kepuasan masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Kelurahan Wamena Kota berada pada kategori “Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa unsur pelayanan terendah berasal dari indikator waktu penyelesaian dengan nilai IKM sebesar 52,6 menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan ”Tidak Baik” dan indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai IKM sebesar 65,75 menunjukkan kinerja unit pelayanan ”Kurang Baik”. Hasil ini sesuai dengan penelitian awal yang menunjukkan bahwa didalam mengurus suatu jenis surat dibutuhkan kehadiran yang tepat waktu baik itu dari petugas yang memberikan pelayanan maupun pimpinan yang akan menandatangani suatu jenis surat, dan fasilitas pelayanan yang harus dilengkapi sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam melaksanakan pelayanan.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang mana dilihat dari penelitian Novia Triwulandari hasil penelitiannya menunjukan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah berjalan dengan baik, namun prosedur pelayanan dimana dari jawaban terbanyak responden menunjukan bahwa prosedur pelayanan belum sepenuhnya baik begitu juga dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan juga belum berjalan dengan baik. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada kantor kelurahan wamena kota dilihat dari 9 unsur tingkat kepuasan menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik, bahkan dilihat dari unsur perilaku pelaksana sangat baik. Ternyata terdapat 2 (dua) unsur yang dinilai masih

tidak memuaskan para penerima layanan yaitu unsur waktu penyelesaian dan penanganan, dan unsur pengaduan sarana dan masukan.

## Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya di peroleh hasil sebesar 87 dengan kategori Baik. Masih terdapat unsur pelayanan terendah berasal dari indikator waktu penyelesaian dengan nilai IKM sebesar 52,6 menunjukkan bahwa kinerja unsur pelayanan "Tidak Baik" dan indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai IKM sebesar 65,75 menunjukkan kinerja unit pelayanan "Kurang Baik". Saran yang diberikan yaitu bahwa sebagai pemberian layanan pada organisasi pemerintah hendaknya memperhatikan mekanisme yang merujuk pada peraturan pemerintah. Pemberian sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan layanan dan Standar Operasional Prosedure sangat penting, dengan demikian layanan yang diberikan akan berjalan efektif dan efisien.

## Referensi

- Dwiyanto, A. (1995). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Univ, Press.
- Gaspersz. (1997). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. (n.d.).
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & at all. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT Rineka Cipta.
- PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Indikator Survei Kepuasan Masyarakat. (n.d.).
- Santoso. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Lingga Jaya.
- Sinambela, & dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, & dkk. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Warella, C. (1997). *Area Business Manager*. Jakarta: PT Multi Bintang Indonesia Niaga.