

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO

Melisa Srimurty Aprilia¹, Renny Candradewi Puspitarini²

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Panca Marga, Probolinggo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai hasil analisis indeks kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Probolinggo. Indeks kepuasan masyarakat merupakan produk survei kepuasan masyarakat yang pedomannya dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2014. Di dalamnya terdapat unsur penilaian meliputi kesesuaian persyaratan layanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan penggunaan layanan, dan kepuasan pelanggan. Adanya survei kepuasan masyarakat merupakan upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Untuk itu survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara periodik dan hasilnya harus dipublikasikan untuk diketahui masyarakat umum. Survei ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri atas sembilan unsur pertanyaan yang dimuat secara sederhana agar mudah dipahami responden yang pluralis. Analisis dilakukan dengan memanfaatkan analisis data kuantitatif deskriptif. Penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup baik terhadap layanan publik di MPP. Prosedur-prosedur yang dilakukan lebih mudah dan pegawai di MPP bersikap sopan dan ramah. Namun, masih ada beberapa kekurangan contohnya kurangnya sumberdaya fasilitas dan juga situs khusus untuk pengaduan secara online agar masyarakat lebih mudah memberikan pendapat, saran, maupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan di MPP dan hal tersebut dibutuhkan tahap evaluasi yang lebih lanjut. Rekomendasi lain adalah sistem informasi antrian dapat menjadi solusi untuk memecah kepadatan layanan publik di jam tertentu dan hari tertentu. Selain itu melalui sistem informasi antrian, masyarakat dengan literasi digital dapat mendaftar, mengetahui dan memantau antrian secara daring.

Kata kunci: pelayanan publik, kepuasan pelanggan, mall pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat

Abstract

This study aims to describe the results of the analysis of the community satisfaction index in the Public Service Mall (MPP) in the City of Probolinggo. The community satisfaction index is a product of a community satisfaction survey whose guidelines can be found in the Regulation of the Minister of PAN-RB Number 14 of 2014. In it there are elements of assessment including conformity to service requirements, ease of service procedures, speed of service time, suitability of service products, competence of officers, behavior of officers, quality of facilities and infrastructure, handling of complaints on service use, and customer satisfaction. The existence of a community satisfaction survey is an effort to determine the quality of public services. For this reason, community satisfaction surveys need to be conducted periodically and the results must be published for the general public to know. This survey was conducted using data collection techniques by distributing questionnaires consisting of nine elements of questions that are loaded simply so that the pluralist respondents can easily understand them. The analysis was performed using descriptive quantitative data analysis. This study comes to the conclusion that the level of community satisfaction is quite good with public services at MPP. The procedures are easier and the staff at MPP are polite and friendly. However, there are still some shortcomings, for example a lack of resource facilities and also a special site for online complaints so that people can more easily provide opinions, suggestions, or criticisms of the services provided at MPP and this requires a further evaluation stage. Another recommendation is that the queue information system can be a solution to break down the congestion of public services at certain hours and certain days. In addition, through the queue information system, people with digital literacy can register, know and monitor queues online.

Keywords: public service, customer satisfaction, public service mall, public satisfaction survey, public satisfaction index

PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi perangkat strategis untuk

mengetahui kualitas layanan publik dalam suatu manajemen pelayanan yang berbasis pada paradigma *new public service* (Lindawaty et al., 2018). Kondisi obyektif

menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia atau aparatur yang belum memadai (Benington, 2009). Keluhan masyarakat masih menjadi domain besar yang belum dapat diatasi secara holistik oleh organisasi sektor publik (Budi Harsono, 2019). Permasalahan ini sulit diatasi di negara berkembang yang mana pelayanan publik cenderung masih diskriminatif. Definisi Pelayanan Publik Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Fitrianti et al., 2019; Publik & Indonesia, 2009).

Dalam era globalisasi ini banyak tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana aparatur daerah yang harus bekerja profesional, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi untuk menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat (Pananrangi, 2017). Tantangan tersebut merupakan hal yang harus dilaksanakan karena secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya bisa bekerja dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Hariany, 2014). Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik maka aparatur pemerintah yang harus bekerja dengan profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang baik, nyaman adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, dengan cara memberikan persiapan

psikologis birokrat pemerintah yang harus menyesuaikan diri dengan keadaan yang ada di era globalisasi ini yaitu salah satunya perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Unit mal pelayanan publik Kota Probolinggo juga perlu ditingkatkan agar kualitasnya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survei dengan cara melakukan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang berada di mal pelayanan publik kota Probolinggo.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela (2011) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Penilaian layanan publik merupakan kegiatan rutin dalam organisasi sektor publik. Penilaian juga bermanfaat sebagai ukuran kinerja pelayanan publik yang diberikan 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.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode pendekatan kuantitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan untuk dapat memahami dan menjawab permasalahan yang dibahas penelitian ini.

Salah satu kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur dalam mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah khususnya dalam pelayanan publik. Berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya yang berada di mal pelayanan publik kota Probolinggo sehingga dari sini kita peroleh indeks kepuasan masyarakat yang dapat mencerminkan kualitas pelayan publik yang diterima oleh masyarakat. Melihat persoalan di atas maka peneliti melihat urgensi untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kualitas pelayanan di MPP Kota Probolinggo ini dilakukan dengan memberikan dan mengisi kuesioner kepada 100 responden yang sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang dilakukan di MPP Kota Probolinggo yang telah diterimanya, indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui atau mengukur bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur daerah yang berada di pelayanan publik. Responden dipilih dengan teknik *purposive sampling* dengan tidak menayebutkan jumlah populasi. Populasi pengunjung MPP Kota Probolinggo belum diketahui karena keterbatasan informasi yang diperoleh peneliti.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan public yang telah diberikan dari masing-masing unsur yang telah ditentukan. Adapun unsur/dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan lain sebagainya.

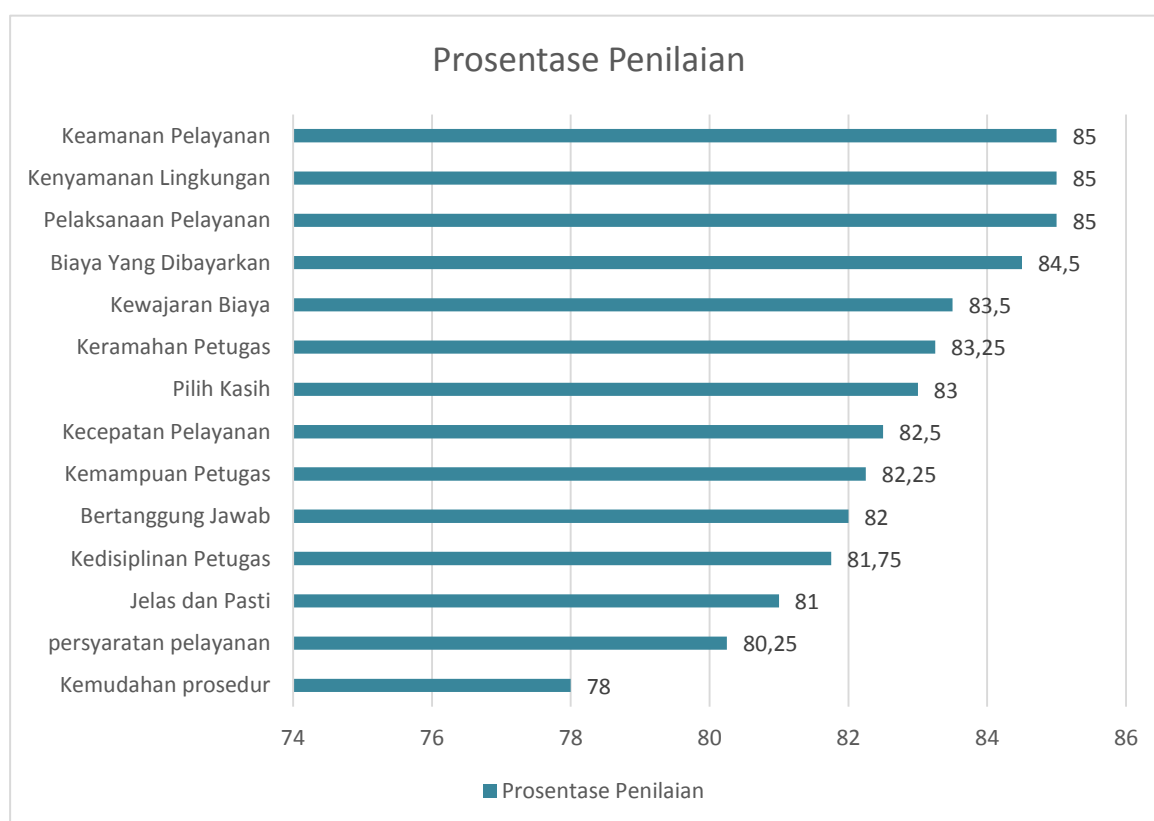
Berikut ini adalah gambaran dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden yang mengunjungi MPP Kota Probolinggo.

Tabel 1 Hasil Kuesioner dan Prosentase Penilaian Setiap Unsur Pelayanan Publik

No	Unsur	Rata-rata	NRR tertimbang	Prosentase Penilaian	Keterangan
1	Kemudahan prosedur	3,33	0,24	83,25	Sangat Baik
2	persyaratan pelayanan	3,27	0,23	81,75	Sangat Baik
3	Jelas dan Pasti	3,12	0,22	78	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,38	0,24	84,5	Sangat Baik
5	Bertanggung Jawab	3,32	0,24	83	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas	3,24	0,23	81	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,29	0,24	82,25	Sangat Baik

No	Unsur	Rata-rata	NRR tertimbang	Prosentase Penilaian	Keterangan
8	Pilih Kasih	3,34	0,24	83,5	Sangat Baik
9	Keramahan Petugas	3,4	0,24	85	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya	3,4	0,24	85	Sangat Baik
11	Biaya Yang Dibayarkan	4	0,29	100	Sangat Baik
12	Pelaksanaan Pelayanan	3,21	0,23	80,25	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,4	0,24	85	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,28	0,23	82	Sangat Baik
Bobot		1			
Unsur		14			
Bobot NRR Tertimbang		0,071			
n Responden		25			

Grafik 1 Prosentase Penilaian Unsur Pelayanan



Berdasarkan tabel 1 dan grafik 1 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan publik di MPP berada pada tingkat baik dan

sangat baik. Hal ini tercermin pada rata-rata nilai yang berada di atas 62,51. Seluruh unsur pelayanan rata-rata dinilai sangat baik

oleh 100 responden. Sedangkan unsur kemudahan prosedur menjadi satu-satunya unsur dalam pelayanan publik yang masih mendapat skor minimal.

Unsur pelayanan prosedur ini dapat dijelaskan mengapa mendapatkan penilaian yang tidak terlalu baik atau mendapatkan penilaian yang paling rendah diantara ke-13 unsur lainnya yang dinilai. Jika kita dapat memahaminya secara dua sisi. Maka dari sisi masyarakat kita bisa mengetahui bahwa tidak semua masyarakat itu mengetahui seluruh prosedur pelayanan dalam pelayanan publik. Masyarakat bisa memahami seluruh 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 prosedur pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari mereka. Misalnya mustahil bagi seorang individu untuk mengetahui seluruh prosedur atau setiap prosedur pelayanan yang ada pada setiap layanan publik karena jumlah layanan publik yang berikan pemerintah daerah sangat banyak. Bahkan jumlahnya bisa berpuluh-puluh atau beratus-ratus. Salah satu strategi untuk bisa membuat masyarakat memahami pelayanan publik adalah memberikan informasi tentang alur pelayanan di tempat pelayanan publik yang cukup mudah dimengerti dan tidak menyembunyikan setiap langkah atau tahap penting diantaranya. Oleh karena itu, organisasi sektor publik diwajibkan untuk memasang alur yang menjelaskan prosedur pelayanan publik di lokasi maupun secara Benington, J. (2009). *Creating the public in order to create public value? International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900690902749578>

Budi Harsono. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.31289/JAP.V2I1.945.G955>

virtual di situs resmi masing-masing. Hal ini dilakukan sebagai bentuk diseminasi informasi agar masyarakat mendapat pengetahuan lebih dini sebelum mengurus kebutuhan akan layanan publik. Selain itu perlu ada keseragaman pelayanan di antara organisasi sektor publik yang bertanggung jawab memberi pelayanan publik. Yang ini sangat sulit sekali untuk menuntut organisasi sektor publik memberikan pelayanan yang hampir seragam misalnya dari organisasi sektor publik ke organisasi sektor publik lainnya karena setiap organisasi sektor publik itu memiliki keunikan dan kekhasan sendiri sulit untuk dapat berkompromi memberikan pelayanan publik yang satu standar. Standar yang diberikan oleh pemerintah selama ini masih terlalu umum yang memungkinkan setiap organisasi sektor publik melakukan modifikasi dalam pelayanan publik. Mengakibatkan prosedur pelayanan oleh masyarakat dinilai dengan nilai yang terendah meskipun masih di atas rata-rata masih di atas kategori baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan pada seluruh organisasi sektor publik yang mengelola mall pelayanan publik di Kota Probolinggo yang telah memperkenankan untuk melakukan penilaian survei kepuasan masyarakat di lingkungannya pada waktu dan jam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitrianti, M. P., Septiandika, V., Puspitarini, R. C., Studi, P., & Publik, I. A. (2019). PENCATATAN ADMINISTRASI KELURAHAN SECARA EFISIEN DALAM PARADIGMA SAINTIFIK MANAJEMEN (Studi Kasus Implementasi Sistem Administrasi Kelurahan di Ketapang Kota Probolinggo Tahun 2018). In *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio)* (Vol. 1, Nomor 2).
- Hariany, Z. (2014). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS XXX.

- Jurnal Teknik Industri USU.*
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan {Kualitas} {Pelayanan} {Publik} di {Indonesia}*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Pananrangi, A. R. (2017). *Etika {Birokrat}*. SAH MEDIA.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.