

## Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Elok Gita Cahyani<sup>1</sup>, Sri Umiyati<sup>2</sup>, Wildan Taufik Raharja<sup>3</sup>

email: [sri.umiyati@uht.ac.id](mailto:sri.umiyati@uht.ac.id)

Ilmu Administrasi Publik  
Universitas Hang Tuah Surabaya

### Abstract

*The aim of the study was to analyze the quality of service at the Semolowaru Village Office, Surabaya City in the SKM perspective according to PermenPAN & RB No. 14 of 2017 which has 9 service elements, which uses a type of quantitative descriptive research and the type of data collection uses observation, questionnaires, and documentation, while the data analysis technique uses SKM calculations in accordance with PermenPAN & RB No. 14 of 2017. The research method uses qualitative methods. Data analysis in this study used quantitative methods to produce descriptive data to describe the actual situation, which did not use statistical calculations but by reading tables, graphs or figures. Research methods are research procedures and techniques*

*Based on the results of the analysis, it can be seen that service quality in the SKM perspective at the Semolowaru Village Office, Surabaya City, obtained an SKM conversion result of 78.03. The performance of the Semolowaru Village Office, Surabaya City, is in the service quality "B" with "Good" service performance, but 2 out of 9 elements get a bad score, including: Complaint Handling, Suggestions and Feedback get a score of 62.2675 and the Completion Time element gets a score of 75,4625. This happened because there was still a discrepancy between reality and expectations in the field which were stated by several applicants during interviews.*

**Keyword:** service quality; surveys; community satisfaction

### PENDAHULUAN

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut telah memenuhi semua kebutuhan serta harapan masyarakat. Ketika Masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut sudah dipastikan tidak berkualitas (Hardiyansyah,2011). kemudian menurut purnaman (2006) Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kepuasan masyarakat yang diterima. Menurut beberapa pernyataan tersebut maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat untuk mencapai kesempurnaan serta harapan masyarakat. Kualitas pelayanan senantiasa diukur dari kualitasnya. Konsep kualitas pelayanan dipahami melalui perilaku

konsumen (consumer behavior), yaitu perilaku yang diperankan oleh konsumen dalam mencari, menggunakan, dan memgevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Ibrahim,2008).

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal mudah, karena akan ditemukan tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya (Amin, 2008). Kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen penunjang pelayanan publik. Berdasarkan buku penyusunan standar pelayanan public Lembaga administrasi Negara republik Indonesia (LAN,2015). Diartikan bahwa kendala yang

mendasar dalam pelayanan publik adalah : 1. Kontrak dengan masyarakat dan penyedia pelayanan; 2. Variasi pelayanan; 3. Para petugas pelayanan; 4. Struktur organisasi; 5. Informasi; 6. Kepekaan permintaan; 7. Prosedur 8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan. Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dapat dilakukan melalui metode survei masyarakat yang didasarkan pada indikator kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menurut Ratminto dan Winarsih (2015) adalah data dan informasi tentang tingkatan kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei secara kuantitatif atas persepsi masyarakat memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger mempunyai kewenangan yang besar guna memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat daerah. Keberhasilan Pemerintah Daerah menjalankan peranannya tersebut ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut yaitu dengan melakukan evaluasi guna menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Organisasi di daerah.

Penilaian kinerja pelayanan publik menurut perspektif pemberi layanan tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, seiring dengan tuntutan good governance dan demokrasi maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sebagai tolak ukur menilai kinerja pemerintahan (Rogers, 1990). Penelitian yang dilakukan untuk mengukur kinerja sektor publik tersebut jarang yang

melihatnya dari segi pengguna layanan, terutama menyangkut aspek kepuasan atau customer satisfaction (Common, Flynn, dan Mellon, 1993).

Kewajiban petugas pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang baik atau prima kepada masyarakat. "Excellent service" merupakan terjemahan dari Pelayanan prima yang berarti pelayanan yang terbaik. Sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan maka Disebut terbaik. Pelayanan disebut sangat terbaik apabila sudah memuaskan masyarakat. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Sutopo,2003).

Salah satu bentuk kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pentingnya disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai ukuran untuk mengetahui nilai tingkat kualitas pelayanan. Data SKM dapat dijadikan sebagai penilaian terhadap unsur pelayanan yang perlu perbaikan dan menjadi dorongan setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk penetapan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dalam hal ini Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan diterbitkannya pedoman penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diharapkan akan dapat diwujudkan pelayanan publik yang baik merupakan salah satu ciri dari tata penyelenggaraan pemerintahan yang good governance. Tujuan pendayagunaan aparatur Negara khususnya

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan untuk selalu memperhatikan tuntutan masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi, dan penegakan hak asasi manusia termasuk untuk mengantisipasi adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kelurahan memiliki tugas dan fungsi kewenangan pemerintahan yang ditugaskan oleh camat untuk melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan, dengan peraturan tersebut pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kelurahan Semolowaru merupakan Kelurahan terbaik dengan dibuktikannya meraihnya penghargaan Juara 1 Pelayanan Publik Kelurahan Terbaik di Kota Surabaya pada tahun 2016, sebagaimana dijelaskan oleh kepala kelurahan (Semolowaru,2020). Pada tahun 2017 mendapatkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan kategori A dengan nilai 93.42, akan tetapi pada tahun 2018 sampai dengan 2019 kelurahan Semolowaru mengalami penurunan nilai Surevi Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan fakta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat kurang memuaskan. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan keadaan yang telah dijelaskan diatas dengan menggunakan indikator dari PermenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik yang memiliki 9 indikator yaitu : 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Pelayanan, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksanaan, 7) Perilaku pelaksanaan, 8) Penanganan Pengaduan saran dan masukan, dan 9) Sarana dan Prasarana. Dari Sembilan indikator tersebut dapat diketahui tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Semolowaru.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kuantitatif memiliki artian sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Jenis penelitian kuantitatif ini non eksperimental yaitu dengan penelitian survei . menurut crasswell (2016) bahwa penelitian survei memberikan deskripsi kuantitatif numerik tentang tren, perilaku, atau opini suatu populasi dengan meneliti sampel dari populasi tersebut. Dalam penelitian survei ini memberikan deskriptif kuantitatif tentang perilaku pegawai dalam menjalankan pelayanan publik.

Analisa data penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menghasilkan data deskriptif untuk menggambarkan keadaan sebenarnya, dimana tidak menggunakan perhitungan statisticz akan tetapi dengan cara membaca tabel-tabel,grafik-grafik, ataupun angka-angka yang ada. Metode penelitian merupakan prosedur dan teknik penelitian. Antara satu penelitian dengan penelitian yang lain, prosedur dan tekniknya akan berbeda. Mohon diuraikan dengan jelas mengenai populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, alat

analisis instrument, serta teknik analisis data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, pembagian kuesioner atau angket, riset kepustakaan dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2013), analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, penyusunan kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini teknis analisa data menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tertuang dalam Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017. Nilai SKM ini dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimpang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya.

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya mengacu pada pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1). Menghitung jumlah nilai per unsur survey kepuasan masyarakat (SKM)

$$\text{Nilai per unsure SKM} = \frac{\text{total nilai pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Tabel 1. Nilai Per Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur SKM (U)	Total Nilai Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan	334	1	334
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	336	1	336
3	Waktu Penyelesaian	326	1	326
4	Biaya/Tarif	431	1	431
5	Produk Spesikasi Jenis Pelayanan	334	1	334
6	Kompetensi Pelaksana	329	1	329
7	Perilaku Pelaksana	334	1	334
8	Penanganan Pengadua, Saran dan Masukan	268	1	268
9	Sarana dan Prasarana	344	1	344

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang ditunjukkan pada tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSE PSI	NILAI INTER VAL (NI)	NILAI INTER VAL (NIK)	MUTU PELAYANA (x)	KINERJA UNIT PELAYANA (y)

1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel diatas, maka Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memperoleh hasil Konversi SKM sebesar 78,03. Kinerja Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel , nilai SKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel

Nilai rata-rata (NRR) per unsure  $\times 25$

No	Unsur Pelayanan (U)	Nilai rata-rata (NR)	Nilai SKM per unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,09 25	77,31 25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,11 11	77,77 75	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,01 85	75,46 25	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,99 07	99,76 75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,09 25	77,31 25	B	Baik

	Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana	3,04 63	76,15 75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,09 25	77,31 25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,49 07	62,26 75	C	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,18 51	79,62 75	B	Baik

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Nilai SKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian SKM di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dari masing-masing unsur :

### 1) Persyaratan Pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Hasil perhitungan SKM untuk unsur persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U1) = 334

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =  $\frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$

$$= \frac{334}{108} = 3,0925$$

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,0925 \times 25 = 77,3125$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,persyaratan pelayanan

Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “BAIK”.

## 2). Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PERMENPAN & RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 336

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Nilai Per Unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{336}{108} =$$

3,1111

Nilai SKM unsur Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = NRR x 25 =

$$3,1111 \times 25 = 77,7775$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “BAIK”.

## 3). Waktu Penyelesaian di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U3) = 325

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{326}{108} =$$

3,0185

Nilai SKM unsur Indikator Indikator Waktu Penyelesaian = NRR x 25 =

$$3,0185 \times 25 = 75,4625$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “BAIK”.

## 4). Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U4) = 431

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{431}{108} =$$

3,9907

Nilai SKM unsur Indikator Biaya/Tarif = NRR x 25 = 3,9907 x 25 = 99,7675

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Biaya/Tarif pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat

“A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

##### 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U5) = 334

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =  $\frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$

$$= \frac{334}{108} =$$

3,0925

Nilai SKM unsur persyaratan pelayanan =  $\text{NRR} \times 25 = 3,0925 \times 25 = 77,3125$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

##### 6). Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U6) = 329

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =  $\frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$

$$= \frac{329}{108} =$$

3,0463

Nilai SKM unsur Indikator Kompetensi Pelaksana =  $\text{NRR} \times 25 =$

$$3,0463 \times 25 = 76,1575$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

##### 7). Perilaku Pelaksana Pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya

Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U7) = 334

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =  $\frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$

$$= \frac{334}{108} =$$

3,0925

Nilai SKM unsur Indikator Perilaku Pelaksana =  $\text{NRR} \times 25 = 3,0925 \times 25 = 77,3125$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan Kantor Kelurahan

Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “BAIK”.

**8). Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya**

Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U8) = 268

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{268}{108} = \frac{268}{108} =$$

2,4907

Nilai SKM unsur Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan =  $NRR \times 25 = 2,4907 \times 25 = 62,2675$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

**9). Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Semolowaru**

Indikator Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan Ketentuan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U9) = 344

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{nilai per unsur SKM}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{344}{108} = 3,1851$$

Nilai SKM unsur Indikator Sarana dan Prasarana =  $NRR \times 25 = 3,1851 \times 25 = 79,6275$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan SKM sesuai dengan PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada tabel ,Indikator Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “BAIK”.

**PENUTUP  
Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat yang pada Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya dengan perolehan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 78,03, yang berada pada interval 3,0644 – 3,532 sehingga kualitas kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Surabaya pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “BAIK”.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, biaya/tariff pelayanan merupakan unsur dengan nilai survey tertinggi dengan nilai SKM sebesar 99,7675 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan



masukan mendapat nilai SKM sebesar 62,2675 dan berada pada tingkat “KURANG BAIK”.

### Saran

1. Pelayanan Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya tergolong baik. Untuk kedepannya maka, pelayanan yang diberikan dipertahankan atau dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya perlu untuk membuat antrian online melalui whatsapp business, karena jika masyarakat melakukan pendaftaran online pihak kelurahan bisa mengontrol jumlah masyarakat yang akan datang sehingga tidak menimbulkan antrian dalam pelayanan sehingga proses pelayanan semakin baik dan cepat.
3. Kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat kebanyakan yang melakukan pengurusan pelayanan adalah usia 26-35 tahun. Untuk menangani permasalahan tersebut sebaiknya kelurahan Semolowaru menyediakan layanan call center atau media sosial khusus yang digunakan untuk menampung saran dan masukan dari masyarakat sehingga masyarakat akan dengan mudah memberikan saran dan masukan setiap pelayanan yang diberikan kelurahan semolowaru.

### REFERENSI

Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. 2016. *Quality Management for Organizational Excellence : Introduction To Quality*. Pearson, 1-34. <https://doi.org/British Library Cataloguing- In Publication Data>

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Has. Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta : Mandar Maju.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kotler. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2 (Ahli Bahasa oleh Benyamin, Molan). Jakarta : PT Ineks

Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pendoman Survei Kepuasan Masyarakat Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Siagian. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Suwondo. 2001. *Desentralisasi Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Negara*

Vol. 1 No. 2. Malang : Fakultas Ilmu  
Administrasi, Universitas Brawijaya  
Malang.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2015. Service,  
Quality, Dan Satisfaction, Edisi Ke-4.  
Yogyakarta : Andi.