



---

## Survei Kepuasan Publik terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara

---

### INFO PENULIS   INFO ARTIKEL

Arsalim      ISSN: 2808-1307  
Universitas Sulawesi Tenggara      Vol. 3, No. 3, Desember 2023  
[dr.arsalim2021@gmail.com](mailto:dr.arsalim2021@gmail.com)      <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2023 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

### **Saran Penulisan Referensi:**

Arsalim. (2023). Survei Kepuasan Publik terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3 (3), 242-246.

---

### **Abstrak**

Survey kepuasan publik terhadap pelayanan publik di Kabupaten Kolaka Utara dilakukan untuk melihat tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat dan instansi pemerintah. Metode yang digunakan dalam survey ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir. Pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya. Hasil survey menunjukkan bahwa Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara dipersepsikan dengan Nilai Mutu Pelayanan BAIK oleh publik, Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan nilai IKM diangka 83,98% dari 9 unsur pelayanan. unsur yang memiliki nilai rendah adalah Sarana dan Prasarana dengan angka 74% yang berarti dalam kategori Kurang Baik

**Kata kunci :** Survey, Kepuasan Publik, Pelayanan

### **Abstract**

A public satisfaction survey with public services in North Kolaka Regency was carried out to see the level of service quality provided by government officials and agencies. The method used in this survey is qualitative research using a questionnaire as the main instrument for collecting data, etc. so that the results are achieved systematically, planned and clearly structured from the start of the research to the final results. Collection of information data which is generally accompanied by pictures, numbers, tables, graphs, and so on. The survey results show that in general the quality of service in public service units within the North Kolaka Regency Government is perceived as GOOD Service Quality Value by the public. This can be seen from the results of the Community Satisfaction Survey (SKM) which shows the IKM value is 83.98% of 9 elements service. The element that has a low score is Facilities and Infrastructure with a figure of 74%, which means it is in the Poor category.

**Keywords:** Survey, Public Satisfaction, Service

## A. Pendahuluan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya kementerian/lembaga pada khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). 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.

Kabupaten Kolaka Utara salah satu wilayah yang berada ujung utara Provinsi Sulawesi Tenggara pelakasnya pelayanan publik melalui unit-unit Pelayanan/ Organisasi Perangkat Daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan 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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Kolaka Utara adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. Metodologi

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini di Pemerintah daerah Kabupaten Kolaka Utara makak Kuesioner yang digunakan sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dalam hal ini, peneliti telah menentukan jumlah sampel sebanyak 367 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Penentuan Sampel Menggunakan Tabel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Morgan and Krejcie (1970)

**Tabel 2. Bobot Nilai SKM**

No	Keterangan	Skor/Poin
1	Sangat sesuai / Sangat baik	(4)
2	Sesuai / Baik	(3)
3	Kurang sesuai / Kurang baik	(2)
4	Tidak sesuai / Tidak baik	(1)

Sumber : Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017

**Tabel 3. Rekapitulasi Nilai SKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 : Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil perhitungan nilai indikator **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** berada di angka 85% yang berarti bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang persyaratan/kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Hasil perhitungan nilai indikator **Kemudahan Prosedur Pelayanan** berada di angka 84% yang berarti bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Hasil perhitungan **Kecepatan Pelayanan** berada di angka 82% yang berarti bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 4. Biaya atau Tarif Pelayanan

Hasil perhitungan nilai indikator **Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan** yaitu berada di angka 93% yang berarti bahwa penetapan Biaya/Tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya atau gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil perhitungan nilai indikator **Kesesuaian Hasil Pelayanan** berada di angka 83% yang berarti bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Hasil perhitungan nilai indikator **Kemampuan Petugas Pelayanan** berada di angka 85% yang berarti bahwa kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Hasil nilai indikator **Sikap Petugas Pelayanan** berada di angka 84% yang berarti bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 8. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil perhitungan nilai indikator **Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada di angka 74% yang berarti bahwa Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah kurang baik. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan

Hasil perhitungan pada tabel 12 di atas nilai indikator **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berada diangka 85% yang berarti bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

## D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2023 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- 1) Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara dipersepsikan dengan Nilai Mutu Pelayanan **BAIK** oleh publik, Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan nilai IKM diangka **83,98%** dari 9 unsur pelayanan.
- 2) Berdasarkan hasil perhitungan dan pengolahan data survei terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai dengan kategori baik dan sangat baik, yakni:
  - a) Persyaratan Pelayanan dengan angka 85%.
  - b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan angka 84%.
  - c) Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan angka 82%.
  - d) Biaya atau Tarif Pelayanan dengan angka 93%
  - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan angka 83%
  - f) Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan angka 85%
  - g) Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan angka 84%
  - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan dengan angka 85%.
- 3) Adapun hasil perhitungan dan pengolahan data survei unsur yang memiliki nilai rendah adalah Sarana dan Prasarana dengan angka 74% yang berarti dalam kategori **Kurang Baik**.

## E. Referensi

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kolaka Utara. (2022). Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Kolaka Utara 2022. Diakses pada 24 September 2023, dari <https://kolutkab.bps.go.id/publication/2022/12/26/1e352687e5815c8f806d8539/indikator-kesejahteraan-rakyat-kabupaten-kolaka-utara-2022.html>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Pasolong, H. (2010). *Kepempinan Birokrasi*, Bandung: CV.Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto, dan Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT.Rineka Cipta
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: R & D.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Administrasi: Edisi Revisi dilengkapi dengan metode R&D*, Bandung: CV.Alfabeta
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik