

# Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021

Wulan Asih Setyarini\*

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, Indonesia

## Jurnal Riptek

Volume 16 No. 2 (90-96)

Tersedia online di:

<http://ripteck.semarangkota.go.id>

## Info Artikel:

Diterima: 16 Juli 2022

Direvisi: 22 Agustus 2022

Disetujui: 23 Oktober 2022

Tersedia online: 9 November 2022

## Kata Kunci:

Survei Kepuasan Masyarakat, Index Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Laporan Hendi

## Korespondensi penulis:

\*wholzywholzy@gmail.com

**Abstract.** Excellent public service is one of the essentials that must be owned by government administrators. However, the challenges of service delivery are still not in accordance with the needs of residents. For this reason, it is necessary to continuously improve quality in order to be able to meet demands and build public trust. The Public Complaint Service present to accommodate public aspirations as a means of improving service and performance of the Semarang City Government. Through this research is expected to know the level of performance of the Public Complaint service unit Laporan Hendi periodically as material for establishing policies in order to improve the quality of further public services. The research uses a quantitative descriptive approach which aims to create a picture or descriptive of a situation objectively using numbers, starting from data collection, interpretation of the data as well as the appearance and results. Public service is any activity carried out by the government for a number of people who have activity that is profitable in a group or unit, and offers satisfaction even though the results are not tied to a product physically. The results of the community satisfaction survey found that there were 7 service aspects that had good performance in providing services. These elements include service requirements, systems, mechanisms and procedures, service fees, service specifications or features, officer behavior, complaint handling, suggestions and feedback, facilities and infrastructure. Meanwhile, service elements whose performance is still not good consist of service time and officer competence. Through the conversion calculation results of the Community Satisfaction Index, a value of 79.228 is obtained, which can be interpreted as the quality of the Public Complaint Management service Laporan Hendi obtain a B predicate or can be called Good.

## Cara mengutip:

Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16 (2) 90-96.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik pemerintah. Pelayanan publik yang baik akan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menghindari maladministrasi di sektor pelayanan publik. Jika diterapkan pada masa sekarang ini pelayanan publik diharapkan dapat memiliki akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi. Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, bersikap akomodatif, ramah, simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu di masa seperti sekarang ini pelayanan publik perlu mendapat sentuhan terobosan inovasi teknologi untuk optimalisasi pelayanan. Selain mempermudah, menciptakan efisiensi, inovasi juga menghindari kesalahan dan manipulasi ataupun mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

Satu hal yang tidak kalah penting di era seperti sekarang ini adalah pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pengawas internal penyelenggara pelayanan publik, maupun pengawasan eksternal yaitu pengawasan yang dilakukan dengan peran aktif dan partisipatif dari elemen masyarakat salah satunya melalui pengaduan masyarakat.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat wajib dilaksanakan bagi penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk komitmen dalam peningkatan pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini telah tertuang dalam Amanat undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukannya salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pemerintah Kota Semarang melakukan terobosan yaitu dengan membentuk sistem pengelolaan pengaduan dengan membentuk Tim Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), membuka kran akses pengaduan melalui berbagai ragam cara, sentralisasi seluruh bentuk pengaduan masuk ke sarana Lapor Hendi, transparansi dan akuntabilitas pengaduan yang bisa diakses publik dan bersinergi dengan program lapor.go.id dari Pemerintah Pusat.

Saat ini Pemerintah Kota Semarang berkomitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan dibukanya kran komunikasi seluas-luasnya melalui sejumlah kanal. Baik pengaduan yang dilakukan secara konvensional seperti melalui tatap muka dan melalui surat, dan juga pengaduan yang disampaikan melalui kanal digital seperti short message service atau SMS, website, aplikasi mobile, whatsapp, juga media sosial lainnya yang terintegrasi melalui SP4N-LAPOR! dan sistem aplikasi Lapor Hendi.

Dengan dibukanya kanal-kanal pengaduan masyarakat yang menjamin warganya dapat berkomunikasi dengan pemerintah secara interaktif dengan mudah, serta komitmen dari organisasi perangkat daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dalam merespon pengaduan dari masyarakat maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat.

## Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Sedangkan tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tahapan sebagai berikut :

1. Melakukan identifikasi persoalan layanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi di Kota Semarang.
2. Mengetahui kinerja layanan pengaduan Lapor Hendi baik dalam aspek prosedur, waktu, kualitas dan SDM dalam memberikan layanan.
3. Merumuskan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil survei layanan pengaduan

## Tinjauan Pustaka

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh 10 instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah kepada setiap warga negara, dimana masing-masing warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Bentuk pelayanan publik itu sendiri dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administratif yang tidak dapat diperoleh sendiri oleh masyarakat, seperti pembuatan dokumen-dokumen resmi yaitu Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Paspor dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang dan jasa, seperti penyediaan tenaga listrik, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya.

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan 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 (Wasistiono, 2011 : 51-52).

Dwiyanto (2011:77) mengemukakan sulit untuk memahami rasionalitas dari prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat tidak pernah mampu memperkirakan kapan urusannya dengan birokrasi pelayanan dapat diselesaikan. Ketidakpuasan tidak hanya berlaku untuk waktu, tetapi terjadi juga dengan biaya layanan. Baik biaya maupun waktu seringkali tidak dapat terjangkau oleh masyarakat secara wajar sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayan adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan pemerintah dari tingkat pusat hingga tingkat daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset terhadap kinerja layanan publik di lingkungannya.

Sementara itu Sinambela (2008:5) dalam Bambang Irawan (2017:80) mengemukakan bahwa pengertian pelayanan publik adalah 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.

Dalam memberikan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:234) dalam Agus Setiadi (2016:57) mengemukakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

1. Transparansi, yaitu dalam memberikan pelayanan harus terbuka, mudah dipahami dan mudah diakses.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Kondisional, yaitu dalam memberikan layanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Keluhan yang dialami masyarakat sebagai penerima layanan bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyanto dkk, 2002) dalam Agus Dwiyanto (2011:78). Sedangkan menurut menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah,2011:36). Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gaspersz dalam Sinambela, 2014:6)

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan/konsumen dengan persepsi konsumen, sehingga kualitas pelayanan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen sebagai penerima pelayanan yang diterima dengan layanan yang mereka inginkan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan, sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Zeithaml dkk yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yang lebih fokus pada Responsivitas atau Ketanggapan petugas.

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh C.S Hutasoit mengemukakan konsep kepuasan sebagai berikut : *Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.* Artinya, kepuasan merupakan perasaan seseorang baik menyenangkan atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) dalam hubungannya dengan harapan konsumen.

Pengertian pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut.

### Metode

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan penting dalam melakukan pengukuran yang merupakan pusat pengukuran. Hal ini dikarenakan hasil dari pengukuran bisa membantu dalam melihat hubungan fundamental antara pengamatan empiris dengan hasil data yang diambil secara kuantitatif. Tujuan lain yakni membantu dalam menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi.

Metode pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Unsur survei kepuasan masyarakat terdiri dari faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 9 unsur yang terdiri dari :

- a. Persyaratan Pelayanan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif.  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.  
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f. Kompetensi Pelaksana.  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana.  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
- i. Sarana dan Prasarana.  
Jenis sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan layanan publik

### Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada responden, menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi di Tahun 2021 melalui seluruh variable dan indikator adalah baik. Melalui penelitian ini diperoleh hasil sebanyak 7 unsur Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi kinerjanya sudah menunjukkan hasil yang baik. Adapun unsur tersebut meliputi: Persyaratan dengan nilai 82,52; Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan dengan nilai 81,99; Biaya layanan dengan nilai 76,81. Selanjutnya unsur Spesifikasi atau fitur layanan dengan nilai 81,56; Perilaku petugas dengan nilai 81,11, Penanganan pengaduan saran, dan masukan dengan nilai 78,36; serta Sarana prasarana dengan nilai 78,29.

Unsur persyaratan disini diantaranya informasi mengenai syarat apa yang perlu dilakukan atau disertakan dalam penyampaian pengaduan, aspirasi dan informasi melalui Laporan Hendi. Nilai yang diberikan oleh responden adalah 82,52 artinya informasi mengenai persyaratan pengaduan yang berisi format pengaduan telah terpenuhi. Sedangkan untuk unsur sistem, mekanisme, prosedur pelayanan memperoleh nilai 81,99. Pengelola Laporan Hendi selama ini telah mempublikasikan tata cara sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan melalui berbagai media. Diantaranya melalui website, media sosial seperti twitter dan instagram @laporhendi, serta pada desk layanan pengaduan di Pusat Informasi Publik.

Sedangkan untuk aspek waktu pelayanan memperoleh nilai sebesar 76,08. Pengelolaan pengaduan yang terintegrasi melalui Laporan Hendi ini dilakukan melalui kanal-kanal digital sehingga pelayanan yang diberikan 24 jam dan 7 hari dalam seminggu. Namun sebagian responden masih

menganggap pengaduan hanya dapat dilakukan secara tatap muka sehingga hanya dapat dilayani pada jam kerja.

Unsur Biaya Layanan memperoleh nilai 76,8. Meskipun penyampaian pengaduan dan aspirasi melalui Lapor Hendi ini tidak dipungut biaya, namun sebagian masyarakat masih menganggap salah satu kanal pengaduan yaitu SMS masih membutuhkan biaya atau pulsa yaitu sebesar Rp 150 – Rp 350 per SMS. Sedangkan pelaporan melalui kanal lain seperti aplikasi, twitter, whatsapp, dan website hanya memerlukan koneksi internet yang cenderung lebih mudah dan murah.

Spesifikasi atau fitur layanan yang mengandung yang berisi poin kemudahan akses bagi pengguna untuk kanal pengaduan melalui aplikasi android Lapor Hendi, Whatsapp, dan twitter memiliki nilai 81,56. Artinya pengelola telah memberikan kemudahan sedemikian rupa kepada pengguna untuk melapor melalui kanal-kanal resmi tersebut. Seperti aplikasi android, setelah melakukan registrasi, pengguna akan otomatis dapat melapor melalui panel kuning bertuliskan lambang + untuk melapor. Ketika tombol tersebut diklik maka pengguna langsung disodorkan beberapa list yang perlu diisi seperti judul dan deskripsi laporan beserta foto. Sedangkan lokasi pelapor secara otomatis muncul sesuai dengan geo tagging pelapor. Selain itu pengelola pun kerap memberikan informasi dan publikasi mengenai tata cara pelaporan melalui berbagai kanal pengaduan di media-media komunikasi seperti instagram, website, leaflet, dan banner.

Unsur perilaku petugas mendapatkan nilai cukup baik, yaitu 81,1 yang mencakup keramahan dan kesopanan serta pelayanan pengaduan secara adil. Hal itu dikarenakan pelayanan pengaduan yang lebih dominan dilakukan melalui kanal digital sehingga selain cepat, juga meminimalisir pertemuan secara tatap muka.

Unsur Penanganan Pengaduan mencakup penilaian bagaimana pengaduan ditindaklanjuti dan bagaimana petugas Lapor Hendi memberikan informasi mengenai hasil tindak lanjut yang telah dilakukan. Melalui Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Nomor 067/20/2017 dirumuskan bahwa setelah pelapor menyampaikan aduannya, admin akan melakukan telaah dan verifikasi dalam waktu maksimal 24 jam untuk kemudian didisposisi ke Organisasi Perangkat Daerah. OPD akan memberikan respon kepada pelapor melalui sistem serta melakukan koordinasi dengan bidang terkait, pengecekan lapangan dan tindak lanjut dalam waktu 5-10 hari untuk pengaduan ringan. Jika memerlukan

koordinasi dengan dinas lain maka proses tindak lanjut akan diperpanjang hingga maksimal 30 hari. Ketika aduan selesai maka melalui admin OPD diharuskan memberikan laporan beserta foto bukti penyelesaian melalui sistem. Dari hasil penelitian ini, unsur penanganan mendapatkan nilai 78,38 yang dianggap belum optimal. Respon awal yang diberikan melalui dasbor Lapor Hendi dinilai cepat namun tindak lanjut yang dilakukan oleh OPD terkadang masih tergolong lama dan terkadang tidak melampirkan hasil foto yang relevan.

Sarana Prasarana memperoleh nilai 78,29 yang mencakup tersedianya desk layanan pengaduan, tersedianya wifi di ruang publik sehingga memudahkan masyarakat untuk dapat melapor melalui kanal yang berbasis online secara mudah, serta tersedianya kanal yang minim gangguan seperti *whatsapp*. Sarana prasarana penunjang telah disediakan dengan baik oleh pengelola namun wifi yang terpasang di ruang publik masih banyak bermasalah terkait putusnya kabel jaringan fiber optik yang diakibatkan faktor eksternal sehingga menghambat pelaporan pengaduan.

Unsur Kompetensi Petugas memiliki nilai 76,08. yang mencakup kompetensi, keahlian, dan respon petugas dalam memberikan pelayanan serta solusi ketika terjadi kendala. Tim pengelola Lapor Hendi memiliki 2 admin utama dan 66 admin penghubung di masing-masing OPD yang tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 429.4/371 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Laporhendhi. Komposisi dan kualifikasi pengelola yang dimiliki telah disesuaikan dengan kebutuhan pengelolaan pengaduan sehingga ketika terjadi hambatan atau kendala dalam prosesnya, petugas atau admin dapat mengatasi persoalan tersebut.

Sejumlah indikator penilaian yang memperoleh nilai kurang dari 80 harus mendapatkan perhatian yang serius dari pemangku kepentingan (utamanya pemberi layanan) agar pelayanan publik pada program Lapor Hendi semakin baik apalagi dari hasil survei yang dilakukan belum ada variabel dari layanan Lapor Hendi yang mendapatkan kinerja Sangat Baik (Nilai Mutu A).

Melalui survei yang dilakukan terhadap pengguna layanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi dirumuskan 9 unsur variabel sehingga pembobotnya menjadi  $1/9 = 0,0111$ . Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit

pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0111.

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebesar 3,961 dikonversi menjadi 79,228 yang dapat diartikan mutu layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi berpredikat B atau dapat disebut baik.

### Kesimpulan

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada 226 responden. Profil mayoritas responden dalam kegiatan ini berjenis kelamin pria, bertempat tinggal di Kota Semarang, berlatar belakang pendidikan SD/SMP dan berada di kelompok umur diantara 31-50 tahun. Penilaian didasarkan pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 unsur dan 23 pertanyaan yang akan dimasukkan pada 4 kriteria Tidak Baik (TB), Kurang Baik (KB), Baik (B) dan Sangat baik (SB). Hasil survei kepuasan masyarakat menemukan terdapat 7 unsur yang mempunyai kinerja baik dalam memberikan layanan. Unsur tersebut mencakup persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, biaya layanan, spesifikasi atau fitur layanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana. Sedangkan unsur pelayanan yang kinerjanya masih kurang baik terdiri dari waktu pelayanan dan kompetensi petugas. Belum ada unsur dalam Laporan Hendi yang mendapatkan kinerja Sangat Baik (Nilai Mutu A). Melalui hasil perhitungan konversi Indeks Kepuasan Masyarakat maka diperoleh nilai 79,228 yang dapat diartikan mutu layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi berpredikat B atau dapat disebut baik.

### Saran

Peningkatan kinerja pelayanan harus terus dilakukan guna menghasilkan pelayanan masyarakat yang prima. Untuk itu dari hasil survei yang dilakukan maka diperlukan perbaikan berbagai variabel layanan diantaranya terkait efektifitas waktu pelayanan serta kompetensi petugas agar dapat melayani pengelolaan pengaduan dengan baik. Petugas baik admin utama maupun admin penghubung harus cepat menyelesaikan pengaduan yang diterima mulai dari merespon, memverifikasi dan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang ditindaklanjuti dengan

penanganan. Selain itu seluruh OPD harus bersinergi untuk peningkatan waktu layanan.

Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat dan petugas di wilayah harus mampu untuk berkomunikasi baik dengan masyarakat dalam merespon pengaduan. Penyampaian bahasa yang baik dan kinerja layanan yang optimal akan mendukung unsur ini.

Selain kedua unsur diatas, unsur lain seperti aspek: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya, spesifikasi atau fitur layanan aduan, perilaku, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan saran dan masukan juga harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan pengaduan Laporan Hendi.

Perlu melakukan Survey Kepuasan Masyarakat Laporan Hendi secara rutin untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan layanan setiap periodik. Masukan terhadap layanan menjadi penting sebagai bahan evaluasi untuk dilakukan perbaikan bagi kinerja Pengelola Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi.

### DAFTAR PUSTAKA

- C.S Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik : Teori dan Aplikasi*. Magnascrift Publishing, Jakarta Timur.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gaya Media, Yogyakarta.
- Irawan, Bambang. 2017. "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Paradigma* Vol 2, No 1.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sadu, Wasistiono. 2001, *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Alqa Print, Bandung.
- Setiadi, Agus. *Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor RI Pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta*. E- Journal, UNSRI. Vol 3, No 1.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

