



E-journal Field of Economics, Business, and Entrepreneurship (EFEBE)

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN SKTM DI KANTOR DESA BANGUNREJO KECAMATAN SEMAKA KABUPATEN TANGGAMUS

Sartika Bunga^{1*}, Heru Wahyudi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung

Informasi Naskah

Update Naskah:

Dikumpulkan: 20 Agustus 2022

Diterima: 22 September 2022

Terbit/Dicetak: 28 Oktober 2022

Keywords:

Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, pelayanan publik.

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction on the quality of services carried out by the village apparatus of Bangunrejo sub-district, Semaka district, Tanggamus district in providing services for making SKTM (Certificate of Disability). The research method used in this research is descriptive qualitative. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe the conditions that occur in the field. The research technique uses primary data obtained from distributing questionnaires to the people of Bangunrejo village who have taken care of the SKTM for the last 2 years (2020-2021), as many as 369 residents. The theory used is Hardiansyah (2011) which states that community satisfaction is formed because of good service quality where the service is in accordance with community expectations. Good service quality consists of 5 dimensions, namely: responsiveness, reliability, attention, assurance, and physical ability. The results of the respondents' responses to the highest community satisfaction came from the dimensions of reliability and attention. While the dimension that has the lowest level of satisfaction comes from the dimension of physical ability.

A. PENDAHULUAN

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (public service) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum (Rahmayanty, 2013).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Paradigma New Public Service mengubah pola pemerintahan yang dulunya pemerintah dilayani oleh rakyat namun sekarang hal itu berbalik, masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.

Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan terdapat dimensi kualitas pelayanan yaitu : daya tanggap, kehandalan, jaminan,

* Corresponding Author.

Sartika Bunga author, e-mail : sartikabunga07@gmail.com

perhatian, dan kemampuan fisik. Variabel daya tanggap akan diukur dengan 2 parameter yaitu : kecepatan petugas dalam merespon masyarakat yang membutuhkan layanan SKTM, dan respon petugas terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Variabel kehandalan akan dinilai dari 2 parameter yaitu : kehandalan petugas dalam menggunakan komputerisasi, dan kehandalan penulisan informasi tanpa adanya salah pengetikan. Variabel perhatian akan dinilai dari 2 parameter yaitu : sikap ramah petugas selama proses pemberian layanan, dan tidak adanya perlakuan diskriminasi pelayanan oleh petugas. Variabel jaminan dinilai dari 2 parameter yaitu : jaminan kebebasan biaya (gratis), dan jaminan legalitas SKTM. Variabel bukti fisik dinilai dari 2 parameter yaitu : lokasi kantor pelayanan yang mudah dijangkau, dan penampilan petugas yang memberikan pelayanan.

Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yang berada di tingkat Desa. Dalam penelitian ini penulis mengangkat desa Bangunrejo untuk dijadikan objek penelitian. Adapun pelayanan administrasi dasar surat-surat yang dikeluarkan oleh pihak kantor desa Bangunrejo cukup banyak diantaranya yaitu : surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, surat keterangan janda/ duda, surat pengantar cek Kesehatan, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu (SKTM), dll.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh Desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya masyarakat atau penduduk tersebut merupakan masyarakat yang kurang mampu. Dalam masa pandemi corona (covid 19) kurun waktu dua tahun terakhir (2020 dan 2021) jenis surat yang paling banyak diurus oleh masyarakat yaitu surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebanyak 369 surat.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat desa Bangunrejo yang menerima layanan SKTM dinilai dari beberapa variabel kepuasan masyarakat yaitu : variabel daya tanggap, kehandalan, perhatian, jaminan, dan kemampuan fisik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan Pembuatan Surat keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dilakukan oleh Kantor Desa Bangunrejo Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Penilaian tersebut diperoleh dari survei yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah

kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari survei kepuasan masyarakat yang berupa angka tersebut kemudian disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Judul/Tahun	Variabel/Metode	Hasil Penelitian
1	Linda Nur Susila Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta (2010)	Tingkat Kepuasan, Daya tangkap, Bukti fisik, Kredibilitas, dan Empaty. Metode Analisis: Analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik regresi linier berganda	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati. Faktor empati merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.
2	Nanna Sari Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone (2019)	Kepuasan masyarakat (Kemampuan produk, Atribut dari pelayanan dan Atribut keputusan untuk membeli), Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empaty. Metode Analisis: Analisis regresi sederhana, Uji Hipotesis, Uji Validitas dan Reabilitas.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati. Faktor empati merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada masyarakat Desa Bangunrejo Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus khususnya yang memiliki Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) selama 2020-2021 yaitu sebanyak 369 masyarakat. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif.

Metode penentuan daerah penelitian dilakukan secara purposive yaitu secara sengaja. Berdasarkan pra survey diawal, 6 dari 10 masyarakat Desa Bangunrejo menyatakan bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya disana masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan menurut data sekunder yang diperoleh dari profil perkembangan Desa (2021) sebanyak 58% masyarakat Desa Bangunrejo masuk kedalam kategori kelompok keluarga prasejahtera. Hal ini membuat masyarakat disana banyak yang memanfaatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan pembuatan SKTM di Desa Bangunrejo Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus.

Pengisian kuisioner untuk variabel X diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri atas jawaban :sangat tidak setuju,tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| 1. Jawaban Sangat Setuju (SS) | diberi bobot 5. |
| 2. Jawaban Setuju (S) | diberi bobot 4. |
| 3. Jawaban Kurang Setuju (KS) | diberi bobot 3. |
| 4. Jawaban Tidak Setuju (TS) | diberi bobot 2. |
| 5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) | diberi bobot 1. |

Teknik pengambilan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini atas pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono (2015) Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan itu misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian ini.

Pemilihan sampel dilakukan dengan perhitungan rumus slovin sebagai berikut :

$n = \frac{N}{1+Nxe^2}$, Maka sempel yang digunakan dalam penelitian ini adalah $n = \frac{369}{1+369 \times 0.1^2} = 78,97$ atau dibulatkan menjadi 79 sampel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	36	45,57%
Perempuan	43	54,43%
Jumlah	79	100,00%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden perempuan yang berjumlah 43 dari 79 orang dan persentasinya sebesar 54,43%. Pada tabel dibawah ini menunjukkan total skor hasil kuisioner yang menyajikan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pembuatan SKTM di kantor desa Bangunrejo Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan SKTM

Pernyataan	Skor yang diberikan responden					Tanggapan Responden			Persentase Capaian (%)	Keterangan	
	1	2	3	4	5	Total	Mean	Skor Ideal			
X1.1	Frek	0	0	20	47	12	79	3,89	5	77,97	Puas
	%	0	0	23,31	59,49	15,20	100				
	Skor	0	0	60	188	60	308				
X1.2	Frek	0	0	16	55	8	79	3,89	5	77,97	Puas
	%	0	0	20,25	69,62	10,13	100				
	Skor	0	0	48	220	40	308				
X2.1	Frek	0	0	19	38	22	79	4,04	5	80,76	Puas
	%	0	0	24,05	48,10	27,85	100				
	Skor	0	0	57	152	110	319				
X2.2	Frek	0	0	17	48	14	79	3,96	5	79,24	Puas
	%	0	0	21,25	60,76	17,72	100				
	Skor	0	0	51	192	70	313				
X3.1	Frek	0	0	13	53	13	79	4,00	5	80	Puas
	%	0	0	16,45	67,10	16,45	100				
	Skor	0	0	39	212	65	316				
X3.2	Frek	0	0	12	52	15	79	4,04	5	80,76	Puas
	%	0	0	15,19	65,82	18,99	100				
	Skor	0	0	36	208	75	319				
X4.1	Frek	0	0	23	43	13	79	3,87	5	77,47	Puas
	%	0	0	29,12	54,43	16,45	100				
	Skor	0	0	69	172	65	306				
X4.2	Frek	0	0	14	55	10	79	3,95	5	78,99	Puas
	%	0	0	17,72	69,62	12,66	100				
	Skor	0	0	42	220	50	312				
X5.1	Frek	0	0	27	46	6	79	3,73	5	74,68	Puas
	%	0	0	34,18	58,23	7,59	100				
	Skor	0	0	81	184	30	295				
X5.2	Frek	0	0	25	45	9	79	3,79	5	75,95	Puas
	%	0	0	31,65	56,96	11,39	100				
	Skor	0	0	75	180	45	300				
Rata-rata								3,91	5	78,38	Puas

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari total persentase dengan rata-rata pencapaian kondisi ideal sebesar 78,38 dan mean 3,91 dengan persentase capaian skor maksimal 100% dan skor ideal 5 (lima) maka dapat dinyatakan puas.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya tanggap yang terdiri dari X1.1 memiliki presenatse capaian sebesar 77,97 dengan kategori

- puas. X1.2 memiliki presentase 77,97 kategori puas.
2. Kehandalan terdiri dari X2.1 memiliki presentase capaian 80,76 dengan kategori puas. X2.2 memiliki presentase capaian 79,24 kategori puas.
 3. Jaminan terdiri dari X3.1 memiliki presentase capaian 80 kategori puas. X3.2 memiliki presentase capaian 80,76 kategori puas.
 4. Perhatian terdiri dari X4.1 memiliki presentase capaian 77,47 kategori puas. X4.2 memiliki presentase capaian 78,99 kategori puas.
 5. Kemampuan Fisik terdiri dari X5.1 memiliki presentase capaian 74,68 kategori puas. X5.2 memiliki presentase capaian 75,95 kategori puas.
 6. Rata-rata kualitas pelayanan memiliki presentase capaian 78,38 kategori puas.

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian yang akan datang yaitu disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan mengambil sampel kepuasan masyarakat terhadap pusat pelayanan publik tingkat Kecamatan atau Kabupaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, Rudi. Sumarni. 2018. *Analisis kualitas pelayanan pada puskesmas baros kota sukabumi*. Journal of economic and entrepreneurship. Volume1 nomor 1.
- Aminuddin, Aziz Fathul. *Manajemen dalam Persektif Islam*, Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- Faizah, Siti Nur. Jihad Lukis Panjawa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. Jurnal Ekonomi Pembangunan.
- Ganda, Diana Natalia. Daud Markus Liando. Neni Kumayar. Kinerja pemerintah Desa dalam pelayanan publik (studi kasus di Desa watudambo Kecamatan kauditan Kabupaten minahasa utara).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Inovasi. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kasiram. 2003. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: kencana Predana Media Group
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Edisi 2. Yogyakarta: Gava Media.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, & Leonard L. Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal Marketing.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winasrih. 2007. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad Ainur, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi, PLaCIDS, Averroes dan KID bekerjasama dengan Averroes Press.
- Siwu, Astrid Lavenia. "Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan" Skripsi, UNSRAT, 2010
- Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Susila, Linda Nur. 2010. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat kelurahan jagalan Kecamatan jebres kota surakarta". *Journal of rural and development*. Volume 1 nomor 1.
- Tjiptono. F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Wakhid, Ali Abdul. 2017. "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia". *Jurnal TAPIS* no 14 vol.01 januari-juni 2017