

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PADENGO KECAMATAN LIMBOTO BARAT KABUPATEN GORONTALO

Cika Yudarsi Puh¹, Arifin Tahir², Juriko Abdussamad³
Universitas Negeri Gorontalo
[cikapuhi9000@gmail.com¹](mailto:cikapuhi9000@gmail.com), [arifintahir0@gmail.com²](mailto:arifintahir0@gmail.com),
[juriko.abdussamad@ung.ac.id³](mailto:juriko.abdussamad@ung.ac.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Metode yang digunakan adalah mix metode yaitu gabungan dari metode kualitatif dan metode kuantitatif. Hasil dari pengukuran terhadap 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut : (a) Persyaratan nilai SKM sebesar 3.49 dengan kategori baik, (b) Prosedur nilai SKM sebesar 3.34 dengan kategori baik, (c) Waktu pelayanan nilai SKM sebesar 3.29 dengan kategori baik, (d) Biaya/tarif sebesar 3.71 dengan kategori sangat baik, (e) Produk spesifikasi jenis pelayanan/hasil pelayanan nilai SKM sebesar 3.23 dengan kategori baik, (f) Kompetensi pelaksana nilai SKM sebesar 3.29 dengan kategori baik, (g) Perilaku pelaksana nilai SKM sebesar 3.21 dengan kategori baik, (h) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan nilai SKM sebesar 3.43 dengan kategori baik, (i) Sarana dan prasarana nilai SKM sebesar 3.61 dengan kategori sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo mendapatkan nilai SKM sebesar **76.67** angka ini masuk dalam kategori BAIK "B" sesuai dengan KEPMENPAN No. 14 Tahun 2017. Namun, masih perlu adanya peningkatan indikator waktu pelayanan dan perilaku aparat desa agar lebih ramah dan sopan kepada masyarakat sehingga tercapainya pelayanan yang lebih prima

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study measured the Community Satisfaction Survey in improving public services at the Padengo Village Office, West Limboto Sub-district, Gorontalo regency, this study applied a mixed method, a combination of qualitative and quantitative methods. The result of the measurement of the 9 Community Satisfaction Survey indicator included (a) Requirement with SKM (Community Satisfaction Survey) score of 3,34 and in the good category, (c) Services Time with SKM score of 3,29 and in the good category, (d) Cost/tarif of 3,71 and in the good category, (e) Product specification for the type of service/service result, the SKM score was 3,23 and in the category, (f) Competency of the SKM implementer was 3,39 and in the good category, (g) Behavior of the SKM implementer was 3,21 and in he good category, (h) Complaint, and suggesting handling, with SKM implementer was 3,43 and in the good category, and (i) Facilities and Infrastructure with SKM score of 3,61 and in the good category. Based on the study, it can be concluded that that from the results of the Community Satisfaction Survey (SKM) measurement of the implementation of the office, West Limboto Sub – district, Gorontalo Regency, The SKM score was 76,67. This score was included in the GOOD "B" category according to KEPMENPAN (Ministry of administrative and

Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia) No. 14 of 2017. However, there was still a need to improve indicators of service time and behavior of village officials to be more friendly and polite to the community to achieve more excellent service.

Keywords : Community Satisfaction Survey, Public Services

PENDAHULUAN

Masyarakat selalu mengharapkan pegawai pemerintah yang memberikan layanan untuk menciptakan pekerjaan berkualitas tinggi. Kegiatan pengabdian memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas dan kelancaran suatu kegiatan di masyarakat. Layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan bantuan berkualitas tinggi. Sudah menjadi tanggung jawab aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan prima. Bagi individu untuk memenuhi kebutuhan mereka yang berbeda, administrasi adalah suatu kebutuhan.

Pelayanan publik seringkali dibutuhkan dalam bentuk barang dan jasa bagi masyarakat. Jasa yang dapat dianggap sebagai barang publik meliputi hal-hal seperti jalan, air bersih, dan fasilitas lain yang menunjang kehidupan masyarakat. Kualitas barang publik yang disediakan menentukan seberapa sejahtera kehidupan masyarakat jika tidak ada persoalan yang mempersulit aktivitas sehari-hari. Masyarakat mutlak membutuhkan pelayanan berupa perencanaan transportasi, pelayanan kesehatan, dan pendidikan. Diharapkan masyarakat secara aktif mendukung tanggung jawab aparatur pemerintah melalui pelayanan yang diberikan, menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban warga negara. Dalam (Pasolong, 2019), Kasmir mendefinisikan pelayanan yang baik sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan tetap berpegang pada standar yang telah ditetapkan.

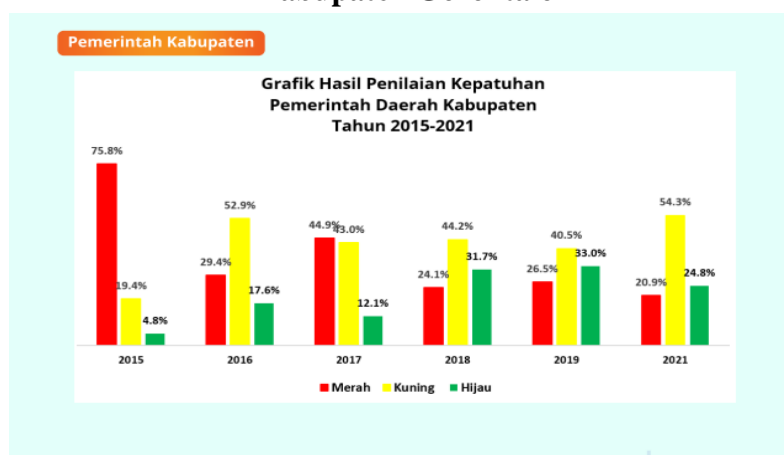
Kantor Desa merupakan pimpinan dalam pengabdian kepada masyarakat selain menjadi tumpuan pelayanan publik. Masyarakat meminta izin dan sertifikat setiap hari, yang memang sejalaknya jika diamati dalam aktivitas sehari-hari. Dalam pemerintahan daerah, pemerintah desa merupakan tingkatan pemerintahan yang paling rendah. Salah satu desa yang kegiatannya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat setempat adalah Kantor Desa Padengo. Misalnya, dapat membantu permintaan surat keterangan, seperti surat nikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pemilikan tanah, surat keterangan pindah, dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya untuk masyarakat setempat.

Namun, pandangan masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Padengo kurang baik. Sebab, dalam memberikan pelayanan, para pelaksana kurang tepat waktu dalam pelayanan, dan perilaku sebagai perangkat desa. Hal ini akan berpengaruh pada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Kesesuaian masyarakat dengan administrasi yang disampaikan karenanya harus diteliti, ditentukan, dan dipelajari setelah jangka waktu yang terbatas.

Berdasarkan temuan penilaian Ombudsman RI terhadap kepatuhan pemerintah daerah tahun 2021, Kabupaten Gorontalo menempati peringkat 179 dari 416 provinsi secara nasional dengan skor kepatuhan 72,27. Kabupaten Gorontalo kini berada di zona kuning akibat transaksi ini, menandakan kepatuhan pelayanan publik daerah tergolong sedang (*Ombudsman RI*, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa untuk memberikan jenis bantuan yang lebih baik, prinsip-prinsip bantuan masyarakat Gorontalo harus diangkat dengan mempertimbangkan penemuan-penemuan tersebut. Berikut ini adalah grafik hasil penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Tahun 2015-2021:

Gambar 1.1. : Grafik Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo



Sumber :Ombudsman 2021

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini dilakukan selama 5 (lima) bulan dari bulan November 2022 sampai Maret 2023.

Metodologi campuran (*mixed method*) merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian campuran, sebagaimana dicirikan oleh (Sugiyono, 2019), adalah metodologi eksplorasi yang menghasilkan informasi yang lebih teliti, sah, dan objektif dengan menggabungkan atau menerapkan teknik kuantitatif dan subjektif dalam suatu tindakan pemeriksaan. Peneliti memilih model sekuensial dan desain tipe sequence finding berdasarkan distribusi desain penelitian metode campuran. Seperti yang ditunjukkan oleh Creswell dalam (Sugiyono, 2019), teknik eksplorasi subyektif digunakan terlebih dahulu,

kemudian diikuti dengan strategi pemeriksaan kuantitatif, dilihat dari permintaan teknik eksplorasi yang digunakan.

Metode kuantitatif menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2019), dilakukan baik selama proses pengumpulan data maupun setelah selesai dalam waktu yang telah ditentukan. Selain itu, Miles dan Huberman memberikan pola umum analisis berikut dengan menggunakan model interaktif yaitu dengan mereduksi data sebagai proses meringkas, memilih informasi yang paling penting, memusatkan informasi tersebut pada topik penelitian, mencari pola dan tema, dan pada akhirnya menciptakan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan penelitian. Setelah direduksi, peneliti kemudian menyajikan data dengan menggunakan tabel, grafik dan lain-lain. Kemudian yang terakhir peneliti menarik kesimpulan.

Dalam metode kuantitatif, peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Penyebaran angket dibagikan secara langsung oleh peneliti kepada masyarakat Desa Padenngo. Kemudian angket tersebut diuji kevalidannya dan reliabelitasnya. Tujuannya yaitu untuk mengetahui bahwa angket tersebut benar-benar layak untuk dipakai dalam penelitian.

Indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari 9 indikator berdasarkan (PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017) yaitu sebagai berikut: 1. Persyaratan; 2. Prosedur; 3. Waktu Penyelesaian; 4. Biaya/Tarif; 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6. Kompetensi Pelaksana; 7. Perilaku Pelaksana; 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; 9. Sarana dan Prasarana

Setiap item pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = x = \frac{1}{18} = 0,05$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai presepsi per item}}{\text{Total item yang terisi}} \times \text{penimbang}$$

Penilaian di atas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 sampai 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2.1. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (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 : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Dengan adanya pertimbangan dari peneliti dilihat dari waktu dan biaya yang diperlukan, maka survei ini ditujukan kepada masyarakat Desa Padengo yang menerima pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo selama kurang lebih 2 bulan dari bulan Januari sampai Februari 2023 dengan total penerima layanan sebanyak 53 orang. Setelah peneliti menggunakan rumus Slovin dalam menarik sampel, sehingga mendapat sampel sebanyak 35 orang, sehingga total angket yang disebarkan peneliti sebanyak 35 angket.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.1: Rangkuman Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo

No	Indikator	Unsur	Nilai Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur	Jumlah	Nilai SKM	Nilai Interval Konversi
1	Persyaratan	P1	122	3,48	0,17	3,49	3,06	76,67
		P2	123	3,51	0,17			

2	Prosedur	P3	117	3.34	0.16	3.34
		P4	117	3,34	0.16	
3	Waktu Pelayanan	P5	116	3.31	0.16	3.29
		P6	115	3,28	0.16	
4	Biaya/tariff	P7	130	3.71	0.18	3.71
		P8	130	3,71	0,18	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/ Hasil Pelayanan	P9	114	3.25	0.16	3.23
		P10	113	3,22	0.16	
6	Kompetensi Pelaksana	P11	116	3.31	0.16	3.29
		P12	115	3,28	0.16	
7	Perilaku Pelaksana	P13	111	3.17	0.15	3.21
		P14	114	3,25	0.16	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	P1	121	3.45	0.17	3.43
		P1	120	3,42	0.17	
9	Sarana dan Prasarana	P17	126	3.60	0.18	3.61
		P18	127	3,62	0,18	

Sumber: data diolah, 2023

Tabel di atas adalah hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Setelah dilakukan perhitungan peneliti mendapatkan nilai SKM sebesar 76.67

angka ini masuk dalam kategori BAIK “B” sesuai dengan PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017.

Persyaratan

Persyaratan yang tertuang dalam KEMENPAN No. 14 tahun 2017 termasuk Kategori “Baik” diwakili oleh dua komponen yang menjadi indikator persyaratan pada standar pengukuran SKM, yaitu 3,49. Sinambela dalam (Pasolong, 2019) menyatakan bahwa dukungan mewakili sifat bantuan yang fenomenal dengan menjamin kolaborasi teritorial dalam organisasi manajemen kebijakan dengan mempertimbangkan tujuan, persyaratan, dan praduga lingkungan.

Namun peneliti memperhatikan bahwa beberapa orang tidak hanya meminta bantuan tetapi juga menanyakan tentang prasyarat yang perlu disiapkan. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan tidak mengetahui persyaratan administrasi. Kurangnya kerjasama menunjukkan bahwa dukungan daerah secara terbuka masih rendah. Oleh karena itu, dalam rangka menumbuhkan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik, maka Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo perlu membuat pamflet dan spanduk yang memuat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dipimpin oleh (Abdussamad Z, 2021), yang menetapkan bahwa strategi berikut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan: menggunakan spanduk, situs web, strategi situs web yang ditempatkan secara online, dan bentuk media strategis lainnya untuk mendidik masyarakat tentang persyaratan ini.

Prosedur

Pelaksanaan prosedur di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo dinilai baik, terbukti dari hasil estimasi SKM yang memiliki nilai tipikal 3,34. dan ini perlu dipertahankan. Kinerja penyelenggara dinilai dengan indikator yang jelas dan terukur sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam ayat 3 Pasal 10 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan observasi dari peneliti ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo masih ada beberapa prosedur yang belum diketahui oleh masyarakat seperti prosedur dalam memberikan pengaduan karena tidak adanya keterbukaan secara langsung melalui kotak saran dan media lain, sehingga mereka tidak dapat memberikan saran dan masukan untuk kantor Desa Padengo agar lebih baik lagi.

Berikut standar mutu pelayanan menurut (Pasolong, 2019) yaitu mengacu pada kemudahan penerima bantuan dalam menyelesaikan prosedur administrasi secara lugas, lugas, cepat, jelas, dan sederhana. Dengan mekanisme sistem dan

prosedur yang efektif, pelayanan akan lebih cepat dan tepat. Hal ini berkaitan dengan hasil eksplorasi (Abdussamad. Z. dkk, 2021) yang menyatakan bahwa pemotongan alur prosedur pelayanan akan mempercepat siklus panduan.

Waktu Pelayanan

Ada dua bagian dalam pengukuran SKM waktu pelayanan. Nilai rata-rata kedua bagian tersebut adalah 3,29, yang menempatkannya dalam kategori “Baik”. Waktu administrasi adalah waktu yang diperlukan oleh penerima manfaat administrasi untuk mendapatkan bantuan yang prima. Sesuai UU Pelayanan Publik (No. 25 Tahun 2009) mengatur bahwa setiap jenis pelayanan harus selesai tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan.

Utami dalam (Prastiwi, 2022) mengatakan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman merupakan tanda pelayanan yang baik. Lamanya waktu yang telah berlalu tanpa kemajuan menunjukkan bagaimana organisasi menangani bagian bantuan mengingat keadaan dan asumsi dari harapan masyarakat. Hal ini relevan dengan hasil penelitian dari (J. Abdussamad, 2019) yang menemukan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan harus dipenuhi oleh kualitas layanan.

Meskipun data menunjukkan hasil SKM yang baik dan ketepatan waktu pemberian pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Namun masih perlu adanya peningkatan dalam indikator waktu pelayanan karena kadang terjadi masyarakat yang datang di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo untuk meminta pelayanan tetapi aparat Desanya belum ada yang datang.

Biaya/Tarif

Mengutip pendapat Kotler dan Armstrong dalam (Ns dkk., 2017) bahwa biaya dan pajak adalah jumlah yang dibayarkan untuk barang dan jasa atau nilai yang dipertukarkan oleh konsumen atau masyarakat sebagai imbalan atas manfaat dari memiliki atau menggunakan barang dan jasa.

Rata-rata nilai biaya/tarif di Kantor Desa Padengo, Kecamatan Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo yang menggunakan SKM adalah 3,71 yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dan merupakan penanda dengan nilai tertinggi. Hal ini dikarenakan hasil obesrvasi dari peneliti melihat bahwa tidak adanya biaya/tarif yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Kantor Desa Padengo. Ditinjau dari (UU No. 25 tahun 2009) tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban membayar biaya dan tarif penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana disinggung pada ayat (1) ditanggung oleh negara sepanjang yang dikehendaki oleh peraturan dan pedoman.

Sejalan dengan hasil temuan penelitian (Z. Abdussamad et al., 2021), tarif atau biaya dapat berdampak pada kepuasan pelanggan, khususnya pada pelayanan publik, dimana biaya berdampak nyata pada kepuasan pelanggan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/Hasil Pelayanan

Rata-rata pengukuran SKM adalah 3,23 yang masuk dalam kategori “BAIK”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo cukup memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2019), administrasi partisipatif merupakan salah satu bagian cerminan dari kualitas pelayanan, yaitu dapat mendorong kerja sama masyarakat dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan asumsi masyarakat setempat. Hal ini relevan dengan penelitian (Mallu et al., 2022) bahwa melalui perangkat desa, pemerintah desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan, peneliti menemukan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di Kantor Desa Padengo sudah berjalan cukup baik, namun terkadang masih ada dokumen yang mengalami kesalahan pengetikan sehingga akan diulang kembali proses pelayanan.

Kompetensi Pelaksana

Pelaksana dalam hal ini perangkat desa cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Kompetensi ini meliputi pengetahuan perangkat desa serta keterampilan dan keahlian dalam memberikan pelayanan. Kategori “Baik” mengacu pada nilai estimasi SKM untuk penanda Skill Agen yang diperoleh dari rata-rata yaitu 3,29.

Kasmir dalam (Pasolong, 2019) menegaskan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah kualitas tenaga kerja yang meliputi pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja. Hal ini berkaitan dengan hasil (Makasisahe et al., 2022), terutama dalam situasi di mana persepsi peralatan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan, dan penugasan keterampilan dan kemampuan peralatan yang tepat dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, perangkat desa di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.

Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana meliputi sikap ramah, bersahabat, dan disiplin oleh pemerintah. Angka rata-rata pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo adalah 3,21, maka angka tersebut dinilai “BAIK” berdasarkan hasil perhitungan SKM. Namun merupakan indikator dengan nilai yang terendah, karena untuk perilaku dari aparat desa masih mendapat sorotan dari masyarakat yang artinya banyak masyarakat yang

mengeluh mengenai perilaku dari aparat desa. Sesuai hasil observasi peneliti di lapangan bahwa terdapat aparat desa yang hanya asik mengotak-atik handphonenya disaat ada masyarakat yang meminta pelayanan, dan juga ada aparat desa hanya asik mengobrol.

Mengutip pernyataan Irawan dalam (Pasolong, 2019) bahwa salah satu bagian dari kualitas pelayanan yaitu Assurance dimana berkaitan dengan batasan suatu asosiasi dan cara organisasi (dalam hal ini aparat desa) bertindak memberikan energi dalam memberikan rasa percaya dan meyakinkan klien/masyarakat secara keseluruhan tentang produk dan organisasi. Assurance yaitu bersikap ramah dan tersenyum terhadap pelanggan atau masyarakat.

Hal ini berkaitan dengan hasil eksplorasi (Z. Abdussamad et al., 2021), aspek pelayanan yang krusial adalah sikap pelaksana khususnya.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Umpan balik ini tidak harus negatif, namun bisa juga bersifat positif dan menjadi bahan penilaian bagi pemerintahan dalam hal ini pemerintah Desa di Kantor Desa Padengo, Kecamatan Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo. Hasil perhitungan SKM pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan jika ditarik rata-rata maka berjumlah 3.43 dengan kategori "BAIK". Meski demikian, masih ada protes dari masyarakat pada umumnya tentang siklus bantuan, seperti kesalahan catatan yang berbeda atau kesalahan ketik. Namun peneliti saat melakukan penelitian, melihat bahwa setiap ada masyarakat yang complaint pada saat itu juga langsung ditanggapi dengan baik oleh aparat desa. Dengan demikian Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo harus dipertahankan atau ditingkatkan untuk mencapai mutu pelayanan menjadi sangat baik.

Irawan dalam (Suryana, 2019) mengatakan bahwa staf lini depan harus bisa mendapatkan informasi dari pelanggan agar dapat menangani keluhan dengan lebih baik. Irawan dalam (Suryana, 2019) mengatakan bahwa staf lini depan harus bisa mendapatkan informasi dari pelanggan agar dapat menangani keluhan dengan lebih baik. Sebagai suatu pendirian untuk memberikan pengaturan yang tepat, ini sangat penting. Selain itu, Kantor Desa akan mendapat manfaat besar dari data yang terkumpul saat mengembangkan prinsip-prinsip administratif atau langkah-langkah pembangunan di masa mendatang. Sesegera mungkin, pengaduan harus ditanggapi dengan cara-cara yang konkrit. Waktu adalah komponen penting dalam penyelesaian keluhan. Hal ini berkaitan dengan hasil penelitian dari (Z. Abdussamad et al., 2021), yang mengatakan bahwa prinsip pelayanan publik adalah mengutamakan kepentingan publik (dalam hal ini masyarakat) dengan

memanfaatkan fasilitas untuk kepentingan umum secara maksimal sehingganya masyarakat akan merasa puas.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan SKM indikator sarana dan prasarana dari 2 unsur jika ditarik rata-rata maka berjumlah 3.61 dengan kategori “SANGAT BAIK”.

Penegasan yang dikemukakan Parasuraman (dalam Pasolong, 2019) salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah tangibles dimana mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan yang berbentuk fisik seperti komputerisasi administrasi, tempat informasi, ruang tunggu, toilet, dan lain-lain. Hal ini relevan dengan temuan penelitian (J. Abdussamad, 2019) yang menunjukkan bahwa jika sarana dan prasarana administrasi dan teknis operasional memadai, maka dapat digunakan secara efektif dan efisien.

SIMPULAN

Dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo telah terlaksana dengan baik. Nilai rata-rata Kategori Indikator Persyaratan “Baik” adalah 3,49. Nilai rata-rata Indikator Prosedur sebesar 3,34 menempatkannya pada kategori “Baik”. Indikator Waktu Pelayanan dengan nilai 3,29 poin merupakan bagian dari kategori “Baik”. Indikator Biaya/Tarif untuk kategori “Sangat Baik” adalah 3,71. Spesifikasi Indikator Produk Jenis Layanan/Hasil Layanan 3.23 termasuk dalam kategori “BAIK”. Dengan skor 3,29 Indikator Kompetensi Pelaksana dinilai “BAIK”. Indikator Perilaku Pelaksana memiliki skor rata-rata “BAIK” yaitu 3,21. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan ditarik rata-rata maka berjumlah 3.43 dengan kategori “BAIK”. Serta indikator Sarana dan Prasarana jika ditarik rata-rata maka berjumlah 3.61 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengukur pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Perhitungan ini menghasilkan skor SKM **76.67** untuk peneliti. Sesuai dengan KEPMENPAN No. 14 Tahun 2017 angka ini termasuk dalam kategori BAIK "B".

Untuk itu agar memberikan pelayanan yang baik, diperlukan perubahan dalam cara berperilaku pemerintah desa menjadi lebih baik dan hormat terhadap masyarakat. Selain itu, kepala desa perlu mengadakan pertemuan rutin untuk menanyakan tentang kemajuan pelayanan, prestasi kerja, kendala, dan masalah lainnya, serta menawarkan solusi yang tepat kepada perangkat desa yang dihadapkan dengan masalah tersebut. Secara berkala, ini pasti akan menjadi pendekatan terbaik untuk digunakan oleh Kantor Desa Padengo untuk menyelenggarakan administrasi publik yang efektif. Di Kantor Kota Padengo, Kecamatan Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo, diperlukan kotak saran untuk

memberikan protes, dan gagasan tentang bagaimana administrasi seharusnya dilakukan. Akibatnya, evaluasi dapat dilakukan secara berkala untuk meningkatkan layanan dan memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Peneliti memberikan saran untuk kategori waktu pelayanan, khususnya evaluasi absen mingguan untuk menentukan tingkat kehadiran masing-masing perangkat desa

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VI.
- Abdussamad, Z., Tahir, A., Kadek, I., & Arsana, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.37275>
- Makasisahe, A., Abdussamad, J., Prihatini, F., & Tui, D. (2022). *Efektivitas Kinerja Aparatur Inspektorat Daerah Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo*. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>
- Mallu, Z. H., Ilato, R., & Igrisa, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara*.
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>
- Ns, A., Sarma, J. M., Yang, M.-F., Kepuasan Pengguna, M., Afif, N. S., Munandar, J. M., & Mun Sarma, M. '. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. In *Jurnal Manajemen dan Organisasi: Vol. VIII* (Issue 1).
- Ombudsman RI*. (2021).
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017*. (n.d.).
- Prastiwi, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA.
- Suryana, O. (2019). *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Batam Analysis Of Public Satisfaction Survey In The Public Service Mal (Mpp) At Batam City*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*. (n.d.).