

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
(STUDI KASUS PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD), KECAMATAN DAN  
PUSKESMAS SE-KABUPATEN REMBANG)**

Syaiko Rosyidi<sup>1)</sup>, Damayanti<sup>2)</sup>, Dian Ayu Liana Dewi<sup>3)</sup>, Susanti Dwi Ilhami<sup>4)</sup>  
dan Ming Ming Lukiarti<sup>5)</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas YPPI Rembang<sup>1),2),3),4),5)</sup>

E-mail: syaiko.22@gmail.com<sup>1)</sup>, damayanti\_rahmania@yahoo.co.id<sup>2)</sup>,  
dianayu.lianadewi@gmail.com<sup>3)</sup>, susantidwiilhami@gmail.com<sup>4)</sup>,  
mingminglukiarti@gmail.com<sup>5)</sup>

**Abstrak**

*Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat Kabupaten Rembang. Hasil dari survei ini dapat dijadikan sebagai dasar perumusan kebijakan Pemerintah Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perbaikan di masa mendatang. SKM Tahun 2023 memuat hasil survei dari 58 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Unit Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang dengan 5310 responden dengan teknik sample multi stage random sampling. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang tahun 2023 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83,68 atau dalam skala kategori bahwa mutu pelayanan publik di Kabupaten Rembang adalah B (baik). Hal tersebut selaras dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026 yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2026 yaitu 83,5.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, masyarakat dan layanan publik.*

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY BASED ON  
COMMUNITY SATISFACTION SURVEY (SKM)  
(CASE STUDY ON REGIONAL APPARATUS ORGANIZATIONS (OPD),  
SUB-DISTRICTS AND PUSKESMAS IN REMBANG DISTRICT)**

**Abstract**

*The Community Satisfaction Survey (CSS) was conducted to determine the quality of public services provided to the people of Rembang Regency. The results of this survey can be used as a basis for formulating policies for the Rembang Regency Government to improve the quality of public services and improvements in the future. The 2023 CSS contains survey results from 58 Regional Apparatus Organizations (RAO) and Public Service Units (PSU) within the Rembang Regency Government with 5310 respondents using a multi-stage random sampling technique. The results of the Community Satisfaction Survey with the Implementation of Public Services in Rembang Regency in 2023 obtained a Community Satisfaction Index value of 83.68 or on a category scale that the quality of public services in Rembang Regency is B (good). This is in line with the Rembang Regency Regional Medium Term Development Plan (RMTDP) for 2021-2026,*

*namely increasing the quality of public services with the Community Satisfaction Index indicator for 2026, namely 83.5.*

**Keywords:** *Satisfaction, society and public services.*

## A. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan prioritas utama pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menjadikan Aparatur Sipil Negara yang lebih profesional, efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Corporate Governance*). Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya yang terencana dan sistematis untuk mengubah struktur, sistem dan nilai-nilai dalam pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Efektivitas dan efisiensi birokrasi sangat terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan oleh birokrasi dalam menghasilkan *output* dan *outcome*. SKM merupakan gambaran layanan yang diberikan unit organisasi terhadap pengguna layanan dengan memberikan layanan yang optimal. SKM merupakan aset penting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau database organisasi. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan SKM untuk memastikan akurasi layanan yang diberikan organisasi sesuai dengan rencana strategis organisasi.

Pelayanan publik dalam konteks *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang di mana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Siagian, 2012). Selain itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau oleh masyarakat secara transparan dalam kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Sehingga penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Rembang, maka setiap unit organisasi perlu menyusun SKM yang mampu menggambarkan layanan pemerintah terhadap masyarakat yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan.

SKM merupakan aset penting organisasi dengan mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dari masyarakat yang memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan SKM untuk memastikan akurasi layanan yang diberikan organisasi sesuai dengan rencana strategis organisasi. Hasil survei

sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

Masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan aspirasinya dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Salah satu bentuk mengikutsertakan masyarakat adalah dengan melakukan kajian kualitas layanan publik secara langsung kepada masyarakat untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai perwujudan *Good Governance*.

### **1. Tujuan, Sasaran dan Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat**

Tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah: 1). Meningkatnya kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki dan 2). Meningkatnya efektivitas dan efisiensi birokrasi Pemerintah Kabupaten Rembang dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Sedangkan sasaran SKM adalah: 1). Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, 2). Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, 3). Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan 4). Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pelaksanaan SKM memberikan manfaat sebagai berikut: 1). Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik; 2). Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3). Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4). Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah; 5). Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; 6). Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **2. Lokasi Survei**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Rembang Tahun 2023 dilaksanakan pada 58 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

## B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian SKM menggunakan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode deskriptif. Menurut Sugiono (2013), metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak dapat digunakan untuk menarik simpulan secara luas.

Penelitian deskriptif berusaha untuk mengumpulkan informasi untuk menjawab pertanyaan peneliti dengan memperhatikan aspek-aspek yang didapatkan dari banyak data-data penelitian, sehingga dapat menggambarkan suatu kondisi, peristiwa, atau fenomena dengan spesifik dan urut. Melalui kegiatan ini maka akan didapatkan hasil gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pada OPD dan UPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

### 1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data subjek. Menurut Sugiono (2017) data subjek adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari seseorang. Data tersebut didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan melalui wawancara maupun pengisian kusioner untuk mengukur opini yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan OPD/UPP yang ada di Kabupaten Rembang Tahun 2022.

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer. Menurut Sugiono (2017) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dikumpulkan melalui OPD/UPP yang nanti kuesioner diisi oleh penerima layanan dari OPD/UPP.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 teknik pengumpulan datanya menggunakan instrument kusioner dengan 9 (sembilan) unsur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengisian kusioner yang dilakukan pada pelaksanaan SKM ini dengan salah satu atau gabungan dari kemungkinan dua cara berikut, yaitu:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif

melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara. Untuk mengurangi subjektivitas hasil penyusunan indeks, tim peneliti dan konsultan melakukannya secara independen.

Pelaksanaan SKM ini menggunakan pengukuran skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017), skala *Likert* digunakan 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 skala *Likert* terdapat empat skala poin dalam penilaian jawaban yang telah diberikan oleh responden dengan dasar 9 unsur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

### 3. Definisi Operasional Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai SKM yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung SKM terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji, meliputi: 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan 9) Sarana dan prasarana.

### 4. Populasi dan Sampel

Populasi pada pelaksanaan SKM ini adalah Masyarakat Kabupaten Rembang yang menerima layanan publik dari 58 OPD/UPP di Kabupaten Rembang. Sampel SKM menggunakan metode probabilitas dimana teknik *sampling* ini menerapkan setiap unit dalam populasi memiliki kesempatan atau peluang (lebih dari nol) untuk terpilih dalam sampel dan peluang ini dapat ditentukan secara akurat. Rancangan atau teknik pengambilan *sampling* dalam pelaksanaan SKM menggunakan *multi stage random sampling* yang melalui dua tahapan yaitu: Populasi pertama OPD dan UPP yang ada di Kabupaten Rembang yang dijadikan sampel penelitian. Kemudian menentukan sampel dari OPP dan UPP sebanyak 58 OPD dan UPP untuk dijadikan responden penelitian.

Sedangkan kerangka sampel yang digunakan sebagai berikut: 1) Teknik penarikan sampel menggunakan rumus Morgan dan Krejcie. 2) Setiap orang/warga yang mengurus

pelayanan pada OPD/UPP (penerima layanan) menjadi target sampel/responden. 3) Bila jumlah populasi relatif kecil (kurang atau sama dengan 10) maka semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

## 5. Pengolahan Data

Tahapan ini dibagi menjadi 3 bagian yakni: metode pengolahan data, perangkat pengolahan dan pengujian kualitas data.

- a. Metode pengolahan data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka nilai penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda-beda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.
- b. Perangkat pengolahan: 1). Pengolahan dengan komputer data entri dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem basis data; 2). Pengelola secara manual. Data di isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- c. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut: 1). Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi; dan 2). Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Pengujian kualitas data, data pendapat dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Kegiatan SKM dilaksanakan pada 58 unit pelayanan atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang dengan jumlah 5.310 responden dari target 5.800 responden.

#### a. Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Usia mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Komposisi responden berdasarkan kelompok usia dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan usia. Dari 5.310 responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, komposisi berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**

**Komposisi Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Dibawah 20 tahun	580	10,92%
2	21 tahun – 30 tahun	1.556	29,30%
3	31 tahun – 40 tahun	1.469	27,66%
4	41 tahun – 50 tahun	1.062	20,00%
5	50 tahun keatas	643	12,11%
<b>Jumlah Total</b>		<b>5.310</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan data Tabel 1., sebaran usia dari responden pada kegiatan SKM ini sangat merata antara usia dibawah 20 tahun, 21 sampai 30 tahun, 31 sampai 40 tahun, 41 sampai 50 tahun dan 50 tahun keatas. Sebaran terbanyak adalah responden dengan kisaran usia 21–30 tahun yaitu sejumlah 1.556 orang dengan persentase 29,30%.

#### b. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dari 5.310 responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin pada kegiatan SKM tahun 2023 ini relatif seimbang dengan responden Laki-laki sejumlah 2.533 orang (47,70%). Sedangkan responden perempuan sebanyak 2.777 orang (52,30%).

#### c. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

Komposisi responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada 58 unit pelayanan atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Rembang. Informasi ini penting untuk memprediksi

tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Rembang sebagaimana pada Tabel 2.

Tabel 2

## Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	50	0,94%
2	SD	515	9,70%
3	SMP/SLTP	946	17,82%
4	SMA/SLTA	2.307	43,45%
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	297	5,59%
6	Sarjana (S1)	1.122	21,13%
7	Pasca Sarjana (S2)	73	1,37%
<b>Total</b>		<b>5.310</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Komposisi responden berdasarkan latar belakang pendidikan didominasi oleh lulusan SMA/SLTA yaitu dengan jumlah sebanyak 2.307 orang dengan persentase 43,45%. Sedangkan jumlah terbanyak kedua adalah responden lulusan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 1.122 orang dengan persentase 21,13%.

## d. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Rembang sejumlah 58 instansi. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM tahun 2023 ini dapat dilihat pada Tabel 3. berikut:

Tabel 3

## Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	551	10,38%
2	TNI/Polri	39	0,73%
3	Guru	217	4,09%
4	Pelajar/Mahasiswa	436	8,21%
5	Pegawai Swasta/Karyawan	865	16,29%
6	Wiraswasta/Usahawan	1.033	19,45%
7	Petani/Nelayan	683	12,86%
8	Lainnya	1.486	27,98%
<b>Total</b>		<b>5.310</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan data tabel di atas, responden pada kegiatan SKM 2023 ini didominasi pekerjaan lainnya dengan jumlah 1.486 orang dengan persentase sebesar 27,98%.



## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut ini adalah rekapitulasi hasil survei SKM 2023 yang telah dilakukan dengan menilai 9 unsur pelayanan dari 58 instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang:

**Tabel 4.**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan di Kabupaten Rembang**

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Sekretariat Daerah	3,25	3,28	3,15	3,92	3,26	3,33	3,40	3,18	3,76
2	Sekretariat DPRD	3,46	3,54	3,50	3,74	3,53	3,53	3,51	3,45	3,92
3	Inspektorat	3,19	3,19	3,09	3,71	3,21	3,27	3,26	3,12	3,76
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,34	3,29	3,20	3,81	3,27	3,29	3,34	3,27	3,82
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,72	3,65	3,54	3,91	3,61	3,65	3,77	3,93	3,70
6	Dinas Kesehatan	3,31	3,40	3,13	3,86	3,39	3,39	3,44	3,24	3,48
7	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	3,26	3,22	3,19	3,84	3,24	3,62	3,26	3,33	3,88
8	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,09	3,16	2,98	3,99	3,09	3,05	3,36	3,08	3,65
9	Dinas Perhubungan	3,10	3,08	3,02	3,06	3,08	3,19	3,22	3,03	3,66
10	Dinas Lingkungan Hidup	3,35	3,39	3,39	3,59	3,35	3,42	3,48	3,30	3,70
11	Dinas Kelautan dan Perikanan	3,17	3,42	2,91	3,99	3,26	3,13	3,20	3,11	3,88
12	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	3,24	3,26	3,28	3,94	3,44	3,51	3,46	3,39	3,72
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	3,17	3,22	3,10	3,55	3,16	3,16	3,19	2,95	3,51
14	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	3,14	3,10	3,00	3,07	3,01	3,02	3,09	2,85	3,52
15	Dinas Perdagangan dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3,18	3,13	3,07	3,34	3,09	3,16	3,13	3,03	3,59
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3,27	3,28	3,18	3,64	3,27	3,32	3,32	3,20	3,71
17	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	3,05	3,05	2,92	3,40	3,09	3,06	3,13	3,00	3,47
18	Dinas Pertanian dan Pangan	3,05	2,96	2,94	3,53	3,08	3,19	3,18	2,97	3,51
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	3,20	3,17	3,27	3,95	3,26	3,30	3,38	3,24	3,77
20	Satuan Polisi Pamong Praja	3,13	3,13	2,99	3,77	3,10	3,23	3,20	3,02	3,03
21	Dinas Perindustrian & Tenaga Kerja	3,18	3,46	3,13	3,85	3,16	3,17	3,18	3,16	3,86
22	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3,16	3,25	3,16	3,84	3,28	3,34	3,47	3,34	3,88
23	Badan Kepegawaian Daerah	3,59	3,43	3,24	3,87	3,47	3,51	3,58	3,57	3,35
24	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	3,61	3,63	3,50	3,82	3,52	3,53	3,59	3,46	3,79
25	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,01	3,05	3,17	3,35	3,13	3,08	3,10	3,00	3,49
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3,62	3,70	3,50	3,94	3,58	3,58	3,72	3,72	3,84
27	Kecamatan Sarang	3,22	3,15	3,00	3,95	3,13	3,20	3,20	2,97	3,50
28	Kecamatan Kragan	3,14	3,14	3,02	3,96	3,31	3,30	3,38	3,23	3,64
29	Kecamatan Sluke	3,46	3,50	3,38	3,94	3,43	3,59	3,61	3,40	3,78
30	Kecamatan Lasem	3,00	3,00	3,00	3,95	3,00	3,00	3,01	3,00	3,02
31	Kecamatan Pancur	3,26	3,30	3,23	3,86	3,28	3,30	3,31	3,22	3,82
32	Kecamatan Sedan	3,22	3,14	3,07	3,92	3,20	3,26	3,26	3,16	3,84
33	Kecamatan Sale	3,15	3,15	3,15	3,92	3,27	3,25	3,25	3,03	3,80
34	Kecamatan Gunem	3,20	3,15	3,14	3,95	3,15	3,19	3,21	3,21	4,00
35	Kecamatan Pamotan	3,08	3,14	3,03	3,99	3,16	3,14	3,26	3,14	3,95
36	Kecamatan Sulang	3,16	3,22	3,12	3,96	3,14	3,19	3,21	3,11	3,80
37	Kecamatan Bulu	3,16	3,28	3,10	3,97	3,21	3,24	3,26	3,13	3,69
38	Kecamatan Sumber	3,32	3,21	3,16	3,98	3,30	3,23	3,25	3,13	3,86
39	Kecamatan Kaliori	3,14	3,23	3,21	3,97	3,23	3,08	3,22	3,22	3,38
40	Kecamatan Rembang	3,25	3,35	3,22	3,99	3,38	3,34	3,46	3,36	3,89
41	RSUD dr. R. Soetrasno	3,25	3,25	3,21	3,96	3,22	3,21	3,31	3,26	4,00

42	Puskesmas Sarang 1	3,28	3,19	3,15	3,65	3,24	3,30	3,28	3,17	3,71
43	Puskesmas Sarang 2	3,15	3,13	3,13	3,41	3,18	3,23	3,38	3,13	3,16
44	Puskesmas Kragan 1	3,08	3,06	2,75	3,50	3,12	3,15	3,14	3,08	3,39
45	Puskesmas Kragan 2	3,16	3,16	2,94	3,47	3,16	3,15	3,21	2,99	3,63
46	Puskesmas Sluke	3,37	3,35	3,32	3,66	3,40	3,40	3,45	3,32	3,67
47	Puskesmas Lasem	3,24	3,17	3,43	3,90	3,33	3,29	3,31	3,24	3,81
48	Puskesmas Pancur	3,62	3,59	3,66	3,80	3,65	3,75	3,74	3,63	3,93
49	Puskesmas Sedan	3,36	3,33	3,21	3,65	3,33	3,33	3,31	3,22	3,70
50	Puskesmas Sale	3,16	3,15	3,05	3,36	3,15	3,17	3,18	3,19	3,80
51	Puskesmas Gunem	3,39	3,56	3,20	3,64	3,42	3,29	3,34	3,26	3,71
52	Puskesmas Pamotan	3,19	3,23	3,15	3,54	3,16	3,27	3,36	3,13	3,66
53	Puskesmas Sulang	3,27	3,24	2,94	3,58	3,20	3,26	3,29	3,20	3,70
54	Puskesmas Bulu	3,46	3,49	3,36	3,58	3,40	3,46	3,53	3,42	3,80
55	Puskesmas Sumber	3,24	3,09	2,99	3,67	3,12	3,06	3,03	3,05	3,25
56	Puskesmas Kaliori	3,24	3,20	3,12	3,37	3,26	3,27	3,32	3,20	3,79
57	Puskesmas Rembang 1	3,24	3,20	3,12	3,37	3,26	3,27	3,32	3,20	3,79
58	Puskesmas Rembang 2	3,34	3,42	3,21	3,54	3,40	3,35	3,38	3,35	3,84
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,25</b>	<b>3,26</b>	<b>3,16</b>	<b>3,73</b>	<b>3,26</b>	<b>3,29</b>	<b>3,32</b>	<b>3,21</b>	<b>3,68</b>

Keterangan: U1 = Persyaratan Pelayanan

U2 = Prosedur Pelayanan

U3 = Waktu Pelayanan

U4 = Biaya/tarif Pelayanan

U5 = Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan

U6 = Kompetensi Pelaksana

U7 = Perilaku Pelaksana

U8 = Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

U9 = Sarana & Prasarana

Berdasarkan Tabel 4 dari 58 Unit Pelayanan Publik ataupun OPD selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,111. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan jumlah nilai indeks pelayanan.

Kemudian, dari nilai indeks pelayanan tersebut diinterpretasikan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing UPP/OPD Kabupaten Rembang dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks pelayanan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100. Hasil nilai IKM dikonversi dalam skala Mutu Pelayanan dengan interval sebagai berikut:

**Tabel 5**

**Interval Mutu Pelayanan**

No	Interval Nilai Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Adapun jumlah responden per OPD dalam kegiatan SKM tahun 2023, hasil survei dan pengolahan data, penilaian masyarakat terhadap unit pelayanan pada 58 instansi/OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang sebagaimana pada Tabel 6.

**Tabel 6**

**Hasil Penilaian IKM**

No	UPP/OPD	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Layanan
1	Sekretariat Daerah	72	84,75	B
2	Sekretariat DPRD	92	89,31	A
3	Inspektorat	100	82,70	B
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	100	85,00	B
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	100	92,91	A
6	Dinas Kesehatan	93	85,01	B
7	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	58	85,59	B
8	Dinas Komunikasi dan Informatika	96	81,75	B
9	Dinas Perhubungan	100	78,92	B
10	Dinas Lingkungan Hidup	100	85,94	B
11	Dinas Kelautan dan Perikanan	100	83,44	B
12	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	100	86,69	B
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	100	80,50	B
14	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	100	77,15	B
15	Dinas Perdagangan dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	76	79,71	B
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	98	83,76	B
17	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	100	78,17	B
18	Dinas Pertanian dan Pangan	100	78,84	B
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan & Keluarga Berencana	93	84,74	B
20	Satuan Polisi Pamong Praja	91	79,38	B
21	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	99	83,70	B
22	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	32	85,24	B
23	Badan Kepegawaian Daerah	100	87,72	B
24	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	100	90,05	A
25	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	100	78,75	B
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	50	92,13	A
27	Kecamatan Sarang	100	81,35	B
28	Kecamatan Kragan	100	83,58	B
29	Kecamatan Sluke	100	89,05	A
30	Kecamatan Lasem	100	77,64	B
31	Kecamatan Pancur	100	84,86	B
32	Kecamatan Sedan	60	83,44	B
33	Kecamatan Sale	99	83,16	B
34	Kecamatan Gunem	100	83,84	B
35	Kecamatan Pamotan	100	82,94	B
36	Kecamatan Sulang	100	83,00	B
37	Kecamatan Bulu	56	83,36	B
38	Kecamatan Sumber	100	84,49	B
39	Kecamatan Kaliori	95	82,36	B
40	Kecamatan Rembang	100	86,70	B
41	RSUD dr. R. Soetrasno	60	85,11	B
42	Puskesmas Sarang 1	100	83,17	B
43	Puskesmas Sarang 2	61	80,20	B
44	Puskesmas Kragan 1	100	78,45	B
45	Puskesmas Kragan 2	98	80,16	B
46	Puskesmas Sluke	100	85,86	B
47	Puskesmas Lasem	72	85,22	B

48	Puskesmas Pancur	100	92,60	A
49	Puskesmas Sedan	97	84,45	B
50	Puskesmas Sale	100	81,06	B
51	Puskesmas Gunem	89	85,49	B
52	Puskesmas Pamotan	100	82,39	B
53	Puskesmas Sulang	86	82,35	B
54	Puskesmas Bulu	98	87,38	B
55	Puskesmas Sumber	97	79,10	B
56	Puskesmas Kaliori	100	80,53	B
57	Puskesmas Rembang 1	92	82,59	B
58	Puskesmas Rembang 2	100	85,55	B
<b>Rata-rata</b>		<b>5.310</b>	<b>83,68</b>	<b>B</b>

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Pada Tabel 6. dapat dilihat hasil nilai IKM total untuk 58 OPD yang disurvei adalah sebesar 83,68 atau skala B (Baik) dengan rincian setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,25
2	Prosedur Pelayanan	3,26
3	Waktu Pelayanan	3,16
4	Beaya/tarif Pelayanan	3,73
5	Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26
6	Kompetensi Pelaksana	3,29
7	Perilaku Pelaksana	3,32
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,21
9	Sarana & Prasarana	3,68

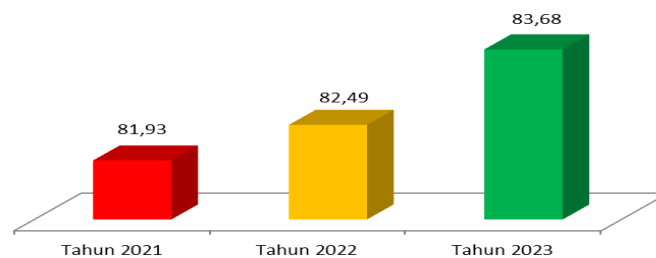
Sumber: Data primer diolah, 2023.

Pada Tabel 7. dapat dilihat 3 unsur pelayanan yang paling rendah (skala prioritas perbaikan) untuk Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Rembang adalah:

- Waktu Pelayanan dengan nilai 3,16
- Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan dengan nilai 3,21
- Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,25

### 3. Trend SKM Pemerintah Kabupaten Rembang

Kecenderungan (*trend*) pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat Kabupaten Rembang selama 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:



**Gambar 1. Trend IKM Kabupaten Rembang Tahun 2021-2023**

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan Gambar 1, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2023 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

#### **D. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

##### **1. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83,80 atau dalam skala kategori bahwa mutu pelayanan publik di Kabupaten Rembang adalah B (Baik). Nilai tersebut diperoleh dari jawaban masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

##### **2. REKOMENDASI**

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan yang secara riil dirasakan. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha untuk meminimalkan gap antara harapan dan kondisi riil tersebut. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah yang mempunyai nilai rata-rata per unsur paling rendah.

Berdasarkan hasil survei, diketahui beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks terendah yaitu:

a. Unsur dengan nilai terendah pertama adalah unsur Waktu Pelayanan.

Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,16 atau Cepat. Walaupun penilaian masyarakat menunjukkan bahwa Waktu Pelayanan sudah cepat namun hal ini juga tergantung dengan jumlah pemohon layanan di setiap OPD. Semakin banyak pengunjung seharusnya berbanding lurus dengan kecepatan dan jumlah pemberi layanan.

Rekomendasi:

Perlu analisis intensitas pengunjung atau pemohon layanan setiap hari. Sehingga dapat diketahui bahwa hari-hari tertentu jumlah pemohon layanan akan sangat banyak dari hari biasanya. Oleh karena itu perlu penambahan loket atau personil agar kecepatan layanan tidak menurun.

b. Urutan terendah kedua adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

Unsur Penanganan Pengaduan Saran & Masukan dengan nilai 3,21 atau baik. Walaupun penilaian masyarakat menunjukkan bahwa penanganan pengaduan sudah baik namun untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan sebaiknya setiap aduan yang diterima segera diproses dan ditindaklanjuti dengan cepat.

Rekomendasi:

Perlunya menyediakan media pengajuan aduan baik secara *offline* seperti kotak pengaduan layanan maupun secara *online* serta merespon dan menindaklanjuti secara cepat pengaduan dari masyarakat.

c. Pada urutan terendah ketiga adalah Unsur Persyaratan Pelayanan.

Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,25 atau sesuai. Walaupun penilaian masyarakat menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat tetapi kesesuaian persyaratan pelayanan harus sesuai dengan jenis pelayanannya.

Rekomendasi:

Terkait dengan persyaratan dalam pelayanan yang sudah dianggap sesuai oleh masyarakat namun pelaksanaan dalam pelayanan, syarat harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif sehingga hal tersebut penting untuk melakukan sosialisasi persyaratan yang harus dipenuhi tetap perlu dilakukan khususnya kepada pemohon layanan yang baru pertama kali memohon layanan. Sosialisasi bisa dilakukan dengan memasang stand banner, spanduk atau brosur yang berisi persyaratan pelayanan. Selain itu dapat memanfaatkan media sosial dalam sosialisasi prosedur pelayanan dengan cepat dan mudah kepada masyarakat.

## E. DAFTAR PUSTAKA UTAMA

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV. ALFABETA, Bandung.

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV. ALFABETA, Bandung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang

Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026;

Peraturan Bupati Rembang Nomor 32 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026;

Peraturan Bupati Rembang Nomor 47 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026.