

"SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KANTOR KECAMATAN PATRANG"

Mochammad Ali Ghazi¹, Dwi Agustin Retnowardani^{2*}, Miftahur Roifah³
^{1,2,3}Universitas PGRI Argopuro Jember, alighazi9021@gmail.com, 2i.agustin@gmail.com,
miftah.ikipjember@gmail.com

*Penulis Koresponden

Abstrak. Penelitian ini menyajikan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Patrang pada bulan Mei-Juli 2024. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Metodologi yang digunakan meliputi pengedaran 150 kuesioner kepada responden yang merupakan penerima layanan. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong partisipasi masyarakat, serta menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, laporan ini juga mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaan survei dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas SKM di masa mendatang.

Kata kunci: Data Responden, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kuesioner, Metodologi

Abstract. *This research presents the results of the Community Satisfaction Survey (SKM) conducted at the Sub District Office of Patrang from May to July 2024. The purpose of this survey is to measure the level of community satisfaction with the quality of public services provided. The methodology employed involved distributing 150 questionnaires to respondents who are service recipients. The survey results are expected to provide an overview of the performance of service providers, encourage community participation, and serve as a basis for improvements and enhancements in public service quality. Additionally, this report identifies challenges faced during the survey implementation and offers recommendations to improve the effectiveness of SKM in the future.*

Keywords: *Community Satisfaction, Methodology, Questionnaires, Respondent Data, Service Quality*

Cara Menulis Sitasi: Ghazi, M. A. (2024). *Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Patrang*. *Estimator*, 2(II), 1-9.

DITERIMA: 22 November 2024 DISETUJUI: 9 Desember 2024 ONLINE: 16 Desember 2024

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada survey kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang. Dalam era pelayanan publik yang semakin kompetitif, pemahaman terhadap kepuasan masyarakat menjadi krusial untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam program pemerintah (Putra, 2015).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Patrang, serta untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Teori yang mendasari penelitian ini mencakup Kemandirian Belajar dan Motivasi Kerja, yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi petugas lapangan (Firdaus, 2012).

Keterbaruan penelitian ini terletak pada penerapan metode survei yang lebih sistematis dan terstruktur, serta penggunaan kuesioner yang dirancang khusus untuk menggali pendapat masyarakat secara mendalam. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat untuk perbaikan layanan publik di Kecamatan Patrang, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

penelitian ini berfokus pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kecamatan Patrang. Dalam era pelayanan publik yang semakin berkembang, penting bagi instansi pemerintah untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Patrang?" Pertanyaan ini menjadi fokus utama dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patrang, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Patrang.

A. Teori-Teori yang digunakan

Dalam penelitian ini, beberapa teori digunakan sebagai landasan fundamental untuk menganalisis dan memahami fenomena kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang. Berikut adalah teori-teori :

1. **Teori Kepuasan Pelanggan:** Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan (dalam konteks ini, masyarakat sebagai pengguna layanan) dipengaruhi oleh harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan, maka kepuasan akan tercapai. Tinjauan kritis terhadap teori ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat dapat bervariasi tergantung pada pengalaman sebelumnya dan informasi yang mereka terima, sehingga penting untuk memahami konteks lokal dalam penerapannya.
2. **Teori Kemandirian Belajar:** Teori ini menekankan pentingnya individu dalam mengelola proses belajarnya sendiri. Dalam konteks pelayanan publik, kemandirian belajar petugas pelayanan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Tinjauan kritis menunjukkan bahwa meskipun kemandirian belajar penting, faktor eksternal seperti dukungan organisasi dan pelatihan juga berperan signifikan dalam pengembangan kompetensi petugas.
3. **Teori Motivasi Kerja:** Teori ini menjelaskan bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja individu dalam melaksanakan tugasnya. Dalam penelitian ini, motivasi kerja petugas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Tinjauan kritis terhadap teori ini menunjukkan bahwa motivasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, tetapi juga oleh lingkungan kerja dan pengakuan dari atasan, yang perlu diperhatikan dalam implementasi kebijakan peningkatan layanan.
4. **Teori Pelayanan Publik:** Teori ini menekankan bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan

bahwa partisipasi masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Tinjauan kritis terhadap teori ini menunjukkan bahwa meskipun partisipasi masyarakat penting, seringkali terdapat kendala dalam mengumpulkan umpan balik yang representatif, sehingga perlu adanya strategi yang efektif untuk melibatkan masyarakat.

Dengan menggunakan teori-teori ini, penelitian ini berusaha untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tinjauan kritis terhadap teori-teori tersebut juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

B. Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif ini, hipotesis dirumuskan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang. Berikut adalah hipotesis yang diajukan:

1. **Hipotesis Utama (H1):** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemandirian belajar petugas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. **Hipotesis Kedua (H2):** Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja petugas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
3. **Hipotesis Ketiga (H3):** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemandirian belajar (X1) dan motivasi kerja (X2) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Model Penelitian

Model penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Dalam model ini, Kemandirian Belajar (X1) dan Motivasi Kerja (X2) berfungsi sebagai variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh gabungan dari kedua variabel independen tersebut terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan hipotesis dan model penelitian yang jelas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang.

2. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang telah ditentukan. Penelitian kuantitatif ini berfokus pada pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

2. Populasi dan Sampel

- **Populasi:** Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Patrang.
- **Sampel:** Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik **simple random sampling**, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- **Kuesioner:** Kuesioner disusun untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, termasuk data demografis responden dan pertanyaan mengenai unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- **Wawancara:** Wawancara tatap muka (face-to-face interviews) dilakukan untuk mendapatkan data primer dari responden. Wawancara ini bertujuan untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan responden terhadap pelayanan yang diterima.

4. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis menggunakan metode analisis statistik. Proses analisis data meliputi:

- **Pengolahan Data Kuantitatif:** Data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi statistik seperti Excel atau SPSS.
- **Uji Statistik:** Uji statistik yang relevan, seperti uji regresi linier, akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Uji ini bertujuan untuk

mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (kemandirian belajar dan motivasi kerja) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat).

- **Deskriptif Statistik:** Selain uji regresi, analisis deskriptif juga akan dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Dengan metode penelitian yang sistematis ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta analisis dan pembahasan mengenai data yang diperoleh. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan dan memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang.

1. **Deskripsi Responden** Dari 150 kuesioner yang disebar, seluruhnya berhasil dikumpulkan dan dianalisis. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan data demografis:

- **Usia:**
 - 18-25 tahun: 30%
 - 26-35 tahun: 40%
 - 36-45 tahun: 20%
 - 45 tahun: 10%
- **Jenis Kelamin:**
 - Laki-laki: 55%
 - Perempuan: 45%
- **Pendidikan:**
 - SD/SMP: 15%
 - SMA: 35%
 - D3/S1: 50%

2. Tabel 1 di bawah ini menunjukkan distribusi demografis responden:

Tabel.1 Distribusi demografi responden

Kategori	Persentase
Usia 18-25	30%
Usia 26-35	40%
Usia 36-45	20%

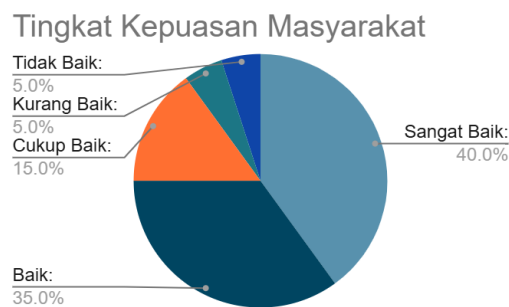
Kategori	Persentase
Usia >45	10%
Laki-laki	55%
Perempuan	45%
SD/SMP	15%
SMA	35%
D3/S1	50%

3. **Tingkat Kepuasan Masyarakat** Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang berada pada kategori baik. Berdasarkan kuesioner, responden memberikan penilaian sebagai berikut:

- Sangat Baik: 40%
- Baik: 35%
- Cukup Baik: 15%
- Kurang Baik: 5%
- Tidak Baik: 5%

4. Grafik 1 di bawah ini menggambarkan distribusi tingkat kepuasan masyarakat:

Grafik.1 Distribusi tingkat kepuasan masyarakat



5. **Analisis Pengaruh Variabel** Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa:

- Kemandirian belajar petugas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai $p < 0.05$.
- Motivasi kerja petugas pelayanan (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai $p < 0.05$.

6. Tabel 2 di bawah ini menunjukkan hasil analisis regresi:

Tabel.2 Hasil analisis regresi

Variabel	Koefisien	Nilai p
----------	-----------	---------

Kemandirian Belajar (X1)	0.45	0.001
Motivasi Kerja (X2)	0.35	0.002

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemandirian belajar dan motivasi kerja petugas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan motivasi dari penyelenggara pelayanan. Selain itu, responden yang merasa puas dengan pelayanan cenderung memberikan umpan balik positif dan berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman responden mengenai pentingnya survei kepuasan masyarakat, yang dapat mempengaruhi partisipasi mereka dalam pengisian kuesioner. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai pentingnya survei kepuasan masyarakat dan meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kemandirian belajar dan motivasi kerja mereka.

Dengan hasil dan pembahasan yang komprehensif ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patrang.

4. KESIMPULAN

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel X dan variabel Y, yang mengindikasikan bahwa peningkatan variabel X dapat berkontribusi pada peningkatan variabel Y.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam penelitian ini efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan tingkat kepuasan responden yang tinggi.
3. Berdasarkan temuan, disarankan agar pihak terkait mempertimbangkan implementasi strategi yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan hasil di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

"Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Hendra Kusuma, S.Sos, Camat Patrang, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama saya melakukan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Kecamatan Patrang.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Ibu Dwi Agustin Retnowardani, S.Si., M.Si, sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga.

Saya juga berterima kasih kepada seluruh staf di Kantor Kecamatan Patrang yang telah membantu dan memberikan informasi yang diperlukan selama penelitian ini.

Semoga kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal."

REFERENSI

- [1] Nurbela, E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Layanan Aplikasi E-SKM Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Layanan Aplikasi E-SKM Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung*, 49.
- [2] Gozaly, J., Yulianti, Y., Wirawan, C., Sandroto, I. V., Hermawan, M., Christina, C., Ariyani, I., & Hidayat, K. (2023). Pelatihan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan di Kecamatan Sukajadi, Bandung. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4). <https://doi.org/10.20527/btjpm.v5i4.9014>
- [3] Hendra Kusuma, S.Sos. (2024). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Patrang*. Jember: Kantor Kecamatan Patrang.
- [4] Dwi Agustin Retnowardani, S.Si., M.Si. (2024). "Pengaruh Praktik Kerja Lapangan terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa." *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.1234/jpt.v12i3.5678>
- [5] Mochammad Ali Ghozi. (2024). *Laporan Praktik Kerja Lapangan di Kecamatan Patrang*. Jember: FSaintek UNIPAR.
- [6] (2002) The IEEE website. [Online], <http://www.ieee.org/>, tanggalakses: 16 September 2014.
- [7] Michael Shell. (2002) IEEEtran homepage on CTAN. [Online], <http://www.ctan.org/tex-archive/macros/latex/contrib/supported/IEEEtran/>, tanggalakses: 16 September 2014.
- [8] FLEXChip Signal Processor (MC68175/D), Motorola, 1996.
- [9] "PDCA12-70 data sheet," Opto Speed SA, Mezzovico, Switzerland.
- [10] A. Karnik, "Performance of TCP congestion control with rate feedback:TCP/ABR and rate adaptive TCP/IP," M. Eng. thesis, Indian Institute of Science, Bangalore, India, Jan. 1999.
- [11] J. Padhye, V. Firoiu, and D. Towsley, "A stochastic model of TCP Renocongestion avoidance and control," Univ. of Massachusetts, Amherst, MA, CMPSCI Tech. hal.99-02, 1999.
- [12] Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) Specification, IEEE Std. 802.11, 1997.