

---

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI TOLOK UKUR KEBERHASILAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENCAPAI *GOOD GOVERNANCE* DI POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG

Emma Dwi Ariyani<sup>1</sup>; Supriyadi Sadikin<sup>2</sup>; Achmad Muhammad<sup>3</sup>

Politeknik Manufaktur Bandung<sup>1,2,3</sup>

Email : emma@polman-bandung.ac.id<sup>1</sup>; isoer@polman-bandung.ac.id<sup>2</sup>;  
amuhammad@polman-bandung.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur survey kepuasan terhadap 8 Unit layanan di Politeknik Manufaktur Bandung (Polman Bandung). Menggunakan metode analisis kuantitatif dengan pengukuran metode skala likert. Dimensi yang diukur terdiri dari 9 dimensi CHARACTER yaitu : kepatuhan, penanganan keluhan, jaminan, keandalan, kemampuan melayani, kejelasan, berwujud, empati, dan daya tanggap. Hasil uji reliabilitas dan validitas instrumen pengukuran menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel dan valid sehingga instrumen pengukuran tersebut dapat digunakan dengan baik. Responden dalam pengukuran ini berjumlah 757 orang. Kesimpulan hasil pengukuran menunjukkan skor total pengukuran kepuasan terhadap layanan di Polman Bandung adalah 75,39 yang berarti kategori Baik, dengan nilai terendah adalah dimensi *tangibility* (bukti fisik) dengan IKM 2,93 dan menjadi prioritas utama melakukan perbaikan, sedangkan dimensi *ability to serve* (kemampuan dalam memberikan layanan) dengan nilai IKM tertinggi 3,08 dan menjadi prioritas terakhir untuk melakukan perbaikan. Rencana tindak lanjut dari hasil pengukuran untuk dilakukan perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling nilai unsurnya kurang baik sampai dengan unsur yang berikutnya sehingga terjadi perbaikan yang berkelanjutan dalam mencapai *good governance* di Polman Bandung.

Kata Kunci : survey kepuasan masyarakat; 9 dimensi CHARACTER; *good governance*

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to measure the satisfaction survey of 8 service units at Politeknik Manufaktur Bandung (Polman Bandung). Service units at Bandung Manufacturing Polytechnic (Polman Bandung). Using the method quantitative analysis method with Likert scale method measurement. Dimensions measured consists of 9 CHARACTER dimensions, namely: compliance, complaint handling, assurance, reliability, serviceability, clarity, tangibility, empathy, and responsiveness. The results of the reliability and validity tests of the measurement instruments show that the instrument is reliable and valid so that the measurement instrument can be used properly. Respondents in this measurement totaled 757 people. The conclusion of the measurement results shows the total measurement score satisfaction with services in Polman Bandung is 75.39 which means the category Good, with the lowest value being the tangibility dimension (physical evidence) with an SMI of 2.93 and is the top priority for improvement, while the the dimension of ability to serve (ability to provide services) with the highest IKM value of 3.08 and is the last priority for making improvements. Follow-up plan from the measurement results to make improvements with*

*priorities starting from the element with the most unfavorable element value to the next element so that there is an improvement. element to the next element so that there is continuous improvement in achieving good governance in Polman. in achieving good governance in Polman Bandung.*

*Keywords : community satisfaction survey; 9 dimensions of CHARACTER; good governance*

## LATAR BELAKANG

*Good governance* pada saat ini merupakan harapan masyarakat Indonesia terhadap pemerintah agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara efektif, akuntabel, efisien, bertanggung jawab, serta transparan. (Siti et al., 2016). Pelayanan terhadap masyarakat dan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah dalam menjalankan birokrasi di dalam mengukur keberhasilan capaian kerjanya. Pelayanan terhadap masyarakat dan publik yang melibatkan semua pihak yang terkait dengan pelayanan menjadi sangat penting agar *good governance* di bidang pelayanan dapat tercapai.

Perbaikan terhadap kinerja dan perbaikan layanan publik merupakan tugas dan kewajiban pihak terkait diantaranya unsur masyarakat baik lokal serta global dan para pejabat publik. ada 3 alasan krusial yang melatar belakangi praktik *good governance* di Indonesia adalah pembaharuan dalam pelayanan terhadap masyarakat atau publik. Pertama, *stakeholder* mengevaluasi perbaikan kinerja pelayanan publik. kedua. Ketiga unsur *governance* yaitu pemerintah, rakyat dandunia usaha dan dunia industri melakukan interaksi yang intensif dalam pelayanan publik. Ketiga, melalui pelayanan publik, nilai yang mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih konkret dan praktis.

Seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan layanan serta kemajuan teknologi, maka setiap unit yang menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan terhadap masyarakat dan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara layanan belum dianggap maksimal . Hal ini bisa diketahui dari banyak sekali keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui jejaring sosial dan media masa. Tentunya hal tersebut harus diberikan solusi yang baik, apabila tidak ditangani dengan baik bisa mengakibatkan dampak yang kurang baik, artinya dapat mengakibatkan masyarakat kurang puas dan kurang percaya terhadap kualitas pelayanan unit penyelenggara.

Politeknik Manufaktur Bandung (Polman Bandung) melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Target dari kegiatan ini adalah : meningkatkan partisipasi pengguna layanan secara internal maupun eksternal dalam menilai kinerja unit pelayanan di Polman Bandung, mendorong unit pelayanan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dan inovatif pada menyelenggarakan pelayanan untuk mencapai *good governance*.

### LANDASAN TEORITIS

Sebagai institusi pendidikan dibawah naungan pemerintah, Politeknik Manufaktur Bandung (Polman Bandung) selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang berfokus pada pelanggan dengan memberikan pelayanan prima (Ariyani, 2010). Gagasan bahwa pelayanan adalah pemberdayaan merupakan landasan bagi pelayanan sektor publik. Pelayanan prima sektor publik tidak mencari keuntungan dan lebih kepada memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, meringankan beban masyarakat dalam menyediakan layanan

Beberapa penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah dilakukan seperti kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor (Mimi & Khairina, 2018), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Panjaitan & Yuliati, 2016; Lubis & Andayani 2017; dan Sholeha, dkk., 2018). Hasil penelitian lain (Irawan & Dwijayanti, 2021) telah membuktikan bahwa dengan metode kuantitatif diperoleh hasil bahwa keandalan, empati, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan atau mitra bisnis (Ariyani et al., 2021) . penelitian lain untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada yang diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Anam et al., n.d.) .

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian kualitas pelayanan lainnya (Nurfarida, 2018; Purnamasari & Yuliansyah, 2020) yang menggunakan metode CSI, servqual dan kano dalam melihat kualitas pelayanan, pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan model instrumen pengukuran kepuasan masyarakat terhadap unit layanan di Polman Bandung berdasarkan teori CARTER (Sadek, et al, 2010). Ariyani et al (2021) . Keputusan Menpan No. Kep/25/M.PAN/2/2004 mengatur terkait pengukuran kepuasan masyarakat khususnya pelayanan publik di Indonesia, dimana yang menjadi dasar untuk mengukur indeks kepuasan terhadap masyarakat, terdapat minimal 14 unsur, dan Permenpan no.14/2017 yang terdiri dari 9 unsur (Kementerian, 2017) .

Diharapkan hasil akhir dari penelitian ini mendapatkan instrumen yang valid dan reliabel untuk digunakan di lapangan, sehingga mendapatkan hasil data yang dapat dipertanggungjawabkan.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dari 757 Responden (Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Customer Eksternal Bidang Pendidikan dan Pelatihan, Customer Eksternal Bidang Industri yang mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 8 Unit di Polman Bandung meliputi :

1. Bagian Adm. Umum dan Kepegawaian
2. Bagian Adm. Akademik, Kemahasiswaan dan PSI (BAAK & PSI)
3. Bagian Perencanaan dan Keuangan
4. P4M
5. UPT. Puskomedia
6. UPT. Logistik
7. Unit Pelayanan Masyarakat (BPU)
8. UPT. Pemeliharaan dan Perbaikan

Program SPSS digunakan dalam melakukan uji reliabilitas dan uji validitas. Di dalam analisis tersebut menggunakan skor total dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item, yang artinya penjumlahan dari semua item. Item-item setiap pertanyaan berkorelasi signifikan menggunakan skor total, yang ingin diungkap secara Valid. Dari 26 pernyataan semuanya dinyatakan valid, Sedangkan untuk meringkas alat ukur maka diambil item-item dengan nilai validitas tertinggi dari setiap dimensi, kemudian dikerucutkan menjadi 9 pernyataan tertinggi yang akan diambil masing-masing satu pernyataan berdasarkan Dimensi CHARACTER.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

(Kementerian PAN RB, 2017), Polman Bandung mengadopsi pengolahan data dan formulasi beberapa mengadopsi berdasarkan Kementrian PAN RB tahun 2017:

a) Menggunakan Skala Likert

1. Masing-masing unsur diberi nilai dari setiap pertanyaan survei.

Nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus:

$$\text{Bobot nilai rerata tertimbang} = \frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Contoh: 9 (sembilan) dimensi/unsur:

$$\text{Bobot nilai rerata tertimbang} = \frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Digunakan pendekatan nilai rerata tertimbang untuk memperoleh nilai survey kepuasan masyarakat unit pelayanan dengan rumus:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100, digunakan formula:

$$\text{Survei Unit Pelayanan (SKM) Unit pelayanan} \times 25$$

pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah dimensi atau unsur;
- b. Catatan jumlah bobot seluruh dimensi atau unsur diberikan bobot , meskipun diberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur atau dimensi yang dominan.

b)Pengolahan Data Survei :

1. menggunakan komputer
2. secara manual

Nilai indeks setiap unit pelayanan dan nilai rerata per unsur/dimensi pelayanan, dijelaskan sebagai berikut:

1)Nilai rerata per dimensi atau unsur pelayanan.

Jumlah responden mengisi kuesioner dijumlahkan dengan nilai setiap dimensi/ unsur pelayanan. nilai rerata per unsur pelayanan, diperoleh dari jumlah nilai setiap unsur pelayanan dibagi jumlah responden.

2)Pelayanan (Nilai indeks)

Didapatkan dengan menjumlahkan dari X unsur

3)Kualitas Data Pengujian

Data masing-masing kuesioner dari hasil pendapat responden, disusun dengan menghimpun dan mengkompilasikan data responden berdasarkan usia, jenis kelamin, usia, pekerjaan utama serta pendidikan terakhir. profil responden penerima layanan dapat dikethui dengan adanya Informasi ini.

c) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir aktivitas penyusunan indeks kepuasan setiap unit pelayanan, disusun menggunakan materi primer menjadi:

Indeks setiap unsur pelayanan

indeks kepuasan, dihitung dari jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rerata setiap unsur pelayanan. Nilai indeks gabungan unit pelayanan, ialah jumlah nilai rerata berasal dari setiap dimensi/unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11 (9 unsur).

Dapat disimpulkan bahwa Nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya adalah:

a) Nilai SKMt setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y

b) Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan (lihat pada tabel I)

Hasil Pengukuran Menunjukkan Indeks Kepuasan per unsur atau dimensi *Compliance* (Kepatuhan) 3.07, *Handling Complaint* (Penanganan Pengaduan) 2.99, *Assurance* (Jaminan) 3.04, *Reliability* (Kehandalan) 2.94, *Ability To Serve* (Kemampuan dalam memberikan layanan) 3.08, *Clarity* (Kejelasan) 3.01, *Tangibility* (Bukti Fisik) 2.93, *Empathy* 3.03, *Responsivness* (daya Tanggap) 3.03 dengan mutu kinerja semua dimensi masuk dalam kategori B yang berarti Baik dengan Skor total pengukuran terhadap layanan di Polman Bandung adalah 75.39 yang berarti kategori Baik, dengan nilai terendah adalah dimensi *tangibility* (bukti fisik) dengan IKM 2,93 dan menjadi prioritas utama melakukan perbaikan, sedangkan dimensi *ability to serve* (kemampuan dalam memberikan layanan) dengan nilai IKM tertinggi 3,08 dan menjadi prioritas terakhir untuk melakukan perbaikan

### KESIMPULAN

Hasil pengukuran menunjukkan skor total pengukuran kepuasan terhadap layanan di Polman Bandung adalah 75,39 yang berarti kategori Baik, dengan nilai terendah adalah dimensi *tangibility* (bukti fisik) dengan IKM 2,93 dan menjadi prioritas utama melakukan perbaikan, sedangkan dimensi *ability to serve* (kemampuan dalam memberikan layanan) dengan nilai IKM tertinggi 3,08 dan menjadi prioritas terakhir untuk melakukan perbaikan. Rencana tindak lanjut dari hasil pengukuran untuk dilakukan perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling nilai unsurnya kurang baik sampai dengan unsur yang berikutnya sehingga terjadi perbaikan yang berkelanjutan dalam mencapai *good governance* di Polman Bandung.



Rencana tindak lanjut untuk perbaikan dilakukan berdasarkan skala prioritas, sedangkan peneliti merekomendasikan untuk :1) Melakukan perbaikan atas unsur layanan yg masih mendapat kategori C (kurang baik) dan melakukan upaya peningkatan yang akan terjadi survei menjadi B (Baik) serta yg sudah Baik ditingkatkan lagi menjadi A- (sangat baik);bahkan menjadi A (pelayanan prima); 2) menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan oleh responden; dan 3) melakukan pemantauan dan penilaian kinerja pelayanan secara berkala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anam, K., Suharto, A., & Hermawan, H. (n.d.). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus Pada Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi)*.
- Ariyani, E., Sadikin, S., Muhammad, A., & Manufaktur Bandung, P. (2021). *Development Of Customer Satisfaction Measurement Model Based On "Character" Dimension*.
- Ariyani, E.D. (2010). *Penerapan pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 7, no.1.*
- Irawan, I.C. & Andina Dwijayanti. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung. ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.6, Nomor 2.*
- Lubis, A.S. & Nur Rahma Andayani. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) Terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of Business Administration, vol. 1, no.2. pp.232-243.*
- Kementerian PAN RB. (2017). *Permenpan Nomor 17 Tahun 2017, Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.*
- Kementerian, P. R. (2017). *Permenpan RB 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Uni Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- Mimi, SA., Khairina, N. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Konsumen apartemen mediterania garden residence di Jakarta Barat. Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol.2, no.2.*
- Nurfarida, I.N. (2015). *Pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk peningkatan kualitas layanan. MODERNISASI, Volume 11, Nomor*
- Sadek, D., Zainal, N., Taher, M. dan Yahya, A. (2010). *Service Quality Perceptions between Cooperative and Islamic Banks of Britain. American Journal of Economics and Business Administration, Vol.2 No.1, pp. 1-5.*
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI (Issue 1).*
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2(1), 106-128.*

**GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL**

Tabel I. Nilai Persepsi; Nilai Interval (NI); Nilai Interval Konversi (NIK); Mutu Pelayanan (X); Kinerja Unit Pelayanan (Y)

Nilai Persepsi	NI	NIK	X	Y
1	0,92-1,35	23,00-33,75	D	Tidak Baik
2	1,36-1,80	33,76-45,00	C-	Kurang Baik
3	1,81-2,24	45,01-56,00	C	Cukup Baik
4	2,25-2,68	56,01-67,00	B-	Baik (Dengan Catatan)
5	2,69-3,12	67,01-78,00	B	Baik
6	3,13-3,56	78,01-89,00	A-	Sangat Baik
7	3,57-4,00	89,01-100,00	A	Pelayanan Prima

Tabel II. Unsur/Dimensi SKM

NO	Unsur/Dimensi SKM	Unsur/Dimensi SKM
1.	COMPLIANCE (Kepatuhan)	A
2.	HANDLING COMPLAINT (Penanganan Pengaduan)	B
3.	ASSURANCE (Jaminan)	C
4.	RELIABILITY (Kehandalan)	D
5.	ABILITY TO SERVE (Kemampuan dalam memberikan layanan)	E
6.	CLARITY (Kejelasan)	F
7.	TANGIBILITY (Bukti Fisik)	G
8.	EMPATHY	H
9.	RESPONSIVNESS (daya Tanggap)	I

Tabel III. Nilai Indeks

No	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN	Nilai Rata-Rata	Nilai Indeks
U1	COMPLIANCE (Kepatuhan)	3,07	0,34
U2	HANDLING COMPLAINT (Penanganan Pengaduan)	2,99	0,33
U3	ASSURANCE (Jaminan)	3,04	0,33
U4	RELIABILITY (Kehandalan)	2,94	0,32
U5	ABILITY TO SERVE (Kemampuan dalam memberikan layanan)	3,08	0,34
U6	CLARITY (Kejelasan)	3,01	0,33
U7	TANGIBILITY (Bukti Fisik)	2,93	0,32
U8	EMPATHY	3,03	0,33
U9	RESPONSIVNESS (daya Tanggap)	3,03	0,33
NILAI		3,02	2,99



Tabel IV. Analisa Survey Kepuasan dan Tindak Lanjut

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/dimensi	3,07	2,99	3,04	2,94	3,08	3,01	2,93	3,03	3,03
Kinerja Unit Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	8	3	7	2	9	4	1	5	6
Skor KM Total	75,39 Kesimpulan : Kinerja Unit Pelayanan adalah “ Baik”								