



Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Puspo Kabupaten Pasuruan Berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017

Purnomo Al Hakim¹, Bambang Sutikno², Eni Erwantiningsih³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

hakimpurnoal@gmail.com¹, bambangtikno@gmail.com², ernierwanti232@gmail.com³

Article Info

Article history:

Received Mei 20, 2025

Revised June 25, 2025

Accepted July 25, 2025

Keywords:

Public Satisfaction, Public Service

ABSTRACT

This research is motivated by the need to evaluate public services in Puspo District to assess the extent to which the services provided meet public expectations and established service standards. The purpose of this study is to determine the level of community satisfaction with public services at the Puspo District Office, Pasuruan Regency, as measured by the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation (Permenpan RB) Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys (SKM). This is a descriptive quantitative study using a survey approach. Data collection techniques included observation, interviews, documentation, and questionnaires distributed to 100 respondents from seven villages in Puspo District. The sample was selected using purposive sampling with specific criteria. The results of the study show that the Community Satisfaction Index (IKM) score is 3.286 with a converted score of 82.17. Based on the service quality classification within the converted score range of 76.61 – 88.30, this score falls into category B (Good). This indicates that public services at the Puspo District Office have been running well according to public perception.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Article Info

Article history:

Received Mei 20, 2025

Revised June 25, 2025

Accepted July 25, 2025

Keywords:

Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya evaluasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Puspo guna menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo, Kabupaten Pasuruan, yang diukur berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dari tujuh desa di Kecamatan Puspo. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 3,286 dengan konversi nilai sebesar 82,17. Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan dalam rentang konversi nilai 76,61 – 88,30, nilai tersebut termasuk dalam kategori B (Baik). Artinya, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo telah berjalan dengan baik menurut persepsi masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:Nama penulis: **Purnomo Al Hakim**

Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: hakimpurnoal@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), karena berhubungan langsung dengan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara. Dalam konteks negara demokrasi, pelayanan publik tidak hanya menjadi sarana pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga cerminan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Kristian et al., 2023). Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab normatif untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh akses terhadap layanan yang adil, efisien, transparan, dan akuntabel. Lestari & Santoso (2022) menyebutkan bahwa prinsip-prinsip tersebut merupakan inti dari pelayanan publik modern yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai bentuk konkret dari tanggung jawab tersebut, pemerintah Indonesia telah menetapkan kerangka hukum dan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memberikan pedoman bagi seluruh institusi penyelenggara layanan publik di berbagai level pemerintahan agar menjalankan tugasnya sesuai prinsip akuntabilitas, keterbukaan informasi, dan efisiensi proses. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang tidak hanya memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Seiring dengan berlakunya otonomi daerah, kompleksitas pelayanan publik semakin meningkat karena adanya kebutuhan untuk menyesuaikan layanan dengan konteks lokal. Hal ini menuntut pemerintah daerah, termasuk unit pemerintahan di tingkat kecamatan, untuk dapat menyelenggarakan layanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintahan lokal tidak hanya berperan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah pusat, melainkan juga sebagai pelaksana teknis yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam urusan administrasi, pembangunan, dan pemberdayaan (Tampubolon & Siregar, 2024). Oleh karena itu, efektivitas layanan di tingkat kecamatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Kecamatan sebagai salah satu struktur birokrasi di daerah memiliki fungsi yang vital dalam menjembatani komunikasi dan pelayanan antara pemerintah kabupaten/kota dan masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan menegaskan bahwa kecamatan diberi kewenangan untuk melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah yang didelegasikan oleh pemerintah kabupaten/kota, terutama dalam bidang administrasi kependudukan, pelayanan surat menyurat, dan pendampingan kegiatan pembangunan desa. Fungsi strategis ini menjadikan kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik yang dituntut untuk lebih dekat, cepat, dan tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Untuk menjamin mutu layanan publik di berbagai instansi, pemerintah melalui Kementerian PANRB telah menerbitkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pedoman ini bertujuan memberikan instrumen evaluasi yang terukur dan objektif untuk menilai kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui pendekatan ini, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari sisi prosedur atau output, tetapi juga dari persepsi dan



pengalaman pengguna layanan, yang mencakup berbagai aspek seperti kejelasan prosedur, kecepatan layanan, kompetensi petugas, hingga kenyamanan lingkungan pelayanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik menjadi penting dalam konteks peningkatan mutu pelayanan publik, karena mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan, serta memberikan masukan strategis untuk perbaikan berkelanjutan. Di sisi lain, hasil survei juga dapat dijadikan dasar pertanggungjawaban publik dan alat ukur kinerja instansi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi relevan untuk dilakukan, khususnya di tingkat kecamatan sebagai unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan warga.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Puspo, Kabupaten Pasuruan, dengan menggunakan acuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, serta menjadi masukan yang konstruktif bagi upaya peningkatan kualitas layanan di tingkat kecamatan secara umum.

Landasan Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Hayat (2017:22), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik tidak hanya menyangkut penyediaan jasa, tetapi juga harus berlandaskan prinsip kepastian, keterbukaan, dan keadilan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana layanan yang diterima memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi kepuasan, maka semakin baik pula kinerja instansi pelayanan publik tersebut (Atmaja, 2018:51)

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan, sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. IKM menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas dan efektivitas pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik analisis yang digunakan berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik secara sistematis dan terstandarisasi.



Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara purposive sampling, yakni pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu seperti domisili, pengalaman memperoleh pelayanan, dan usia responden minimal 17 tahun.

Kerangka analisis IKM menekankan metode rata-rata tertimbang (*weighted average method*) terhadap sembilan unsur pelayanan publik yaitu (1) persyaratan layanan, (2) tata cara, alur, dan prosedur layanan, (3) waktu penyelesaian layanan, (4) kewajaran dalam biaya, (5) kesesuaian produk dengan jenis layanan, (6) kemampuan petugas, (7) sikap atau etika pelaksana layanan, (8) kelengkapan sarana pendukung dan prasarana, serta (9) sistem pengaduan, saran, dan masukan. yang telah ditentukan secara nasional. Masing-masing unsur dianggap memiliki bobot yang sama dengan rumus.

$$\text{Bobot NRR Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

Pendekatan ini memungkinkan integrasi proporsional dari masing-masing indikator pelayanan terhadap keseluruhan nilai Indeks Kepuasan. Adapun formulasi matematis yang digunakan untuk menghitung nilai SKM dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar mempermudah interpretasi terhadap hasil penilaian SKM dalam rentang nilai 25 hingga 100, maka hasil tersebut dikonversi menggunakan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil

Penilaian terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo didasarkan pada data hasil survei yang melibatkan 100 responden. Survei ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), digunakan metode penghitungan Nilai rata-rata diperoleh dari jumlah total nilai pada masing-masing unsur dibagi jumlah responden

$$\text{Nilai Rerata Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan rumus tersebut diatas, maka diperoleh hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur sebagai berikut:

Tabel 1.NRR Per Unsur

No	Jumlah nilai perunsur/ jumlah responden	NRR Per Unsur layanan
1.	323 : 100	3,23
2.	317 : 100	3,17
3.	312 : 100	3,12
4.	400 : 100	4
5.	332 : 100	3,32
6.	320 : 100	3,2
7.	325 : 100	3,25



8.	331 : 100	3,31
9.	328 : 100	3,28

Sumber: Data Olahan Peneliti 2025

Setiap tanggapan dikalkulasi menggunakan *weighted scoring technique*, yakni pemberian bobot numerik pada tiap jawaban berdasarkan rumus yang menjadi basis perhitungan kuantitatif. Kemudian Menghitung nilai rata-rata tertimbang dihitung melalui mekanisme pengalihan antara Nilai Rata-Rata Responden (NRR) pada masing-masing unsur dengan koefisien bobot sebesar 0,11. Untuk memperoleh nilai (SKM) pada suatu unit layanan, digunakan pendekatan kuantitatif melalui *weighted average method*, yang dirumuskan dengan formulasi matematis sebagai berikut:

NRR Tertimbang =

NRR per Unsur $\times$ Bobot NRR tertimbang

Tabel 2. NRR Tertimbang

NRR Per Unsur $\times$ 0,11	Nilai Rata-Rata Tertimbang
$3,23 \times 0,11$	0,355
$3,17 \times 0,11$	0,348
$3,12 \times 0,11$	0,343
$4 \times 0,11$	0,44
$3,32 \times 0,11$	0,365
$3,2 \times 0,11$	0,352
$3,25 \times 0,11$	0,357
$3,31 \times 0,11$	0,364
$3,28 \times 0,11$	0,360

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Maka NRR tertimbang secara keseluruhan adalah

$$0,355+0,348+0,343+0,44+0,365+0,352+0,357+0,364+0,360 = 3,286$$

Dalam mempermudah pemahaman terhadap hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berada pada skala 25 sampai 100, nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) yang telah diperoleh sebelumnya dikalikan dengan nilai dasar 25 sebagai bentuk konversi.

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25 \\ &= 3,286 \times 25 \\ &= 82,17 \end{aligned}$$

Pembahasan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo, secara umum diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,17 yang termasuk dalam kategori Baik (B). Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kecamatan telah berjalan dengan efektif dan telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam banyak aspek. Kesembilan unsur pelayanan yang diukur, sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, semuanya baik hingga sangat baik, dengan rincian sebagai berikut:



Kewajaran biaya menjadi unsur dengan skor tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi keterbukaan dan kejelasan mengenai biaya layanan yang secara umum tidak dipungut biaya (gratis). Produk layanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan juga mendapatkan penilaian baik, menunjukkan adanya pemenuhan standar pelayanan yang mendukung kenyamanan dan keterlibatan masyarakat. Unsur seperti persyaratan layanan, mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, dan perilaku pelayanan dinilai baik oleh masyarakat, menunjukkan bahwa proses dan interaksi dalam pelayanan telah berjalan dengan profesional dan dapat diterima secara luas.

Meskipun terdapat beberapa masukan dari masyarakat, hal tersebut lebih mencerminkan ruang untuk penyempurnaan sistem agar pelayanan publik dapat lebih optimal ke depannya. Misalnya, masyarakat mengharapkan peningkatan dalam penyampaian informasi layanan melalui media yang lebih variatif dan mudah diakses, serta penguatan komunikasi interpersonal antar petugas dan pemohon layanan.

Temuan ini mencerminkan bahwa Kantor Kecamatan Puspo telah menjalankan fungsi pelayanan publik dengan baik, sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Pasuruan, yakni “Kabupaten Pasuruan yang Maju, Sejahtera, dan Berkeadilan.” Capaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah mendukung pencapaian misi daerah, khususnya dalam hal profesionalisme aparatur, keterbukaan informasi, dan penguatan sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo. Hal ini dibuktikan melalui perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,17, yang berada dalam kategori “Baik”. Penilaian rata-rata pada sebagian besar unsur pelayanan berada dalam kategori baik, khususnya pada aspek biaya/tarif pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas yang dinilai ramah serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkap bahwa unsur mekanisme prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai terendah dibanding unsur lainnya. Kondisi ini mencerminkan masih adanya hambatan dalam efisiensi proses pelayanan dan pemahaman masyarakat terhadap alur prosedur yang berlaku.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan efektivitas pelayanan melalui pembenahan sistem kerja, penyederhanaan dan transparansi prosedur, serta penguatan sarana dan prasarana pendukung, agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat dan semakin sesuai dengan harapan masyarakat. Evaluasi berkala dan pelibatan masyarakat dalam proses perbaikan layanan juga penting untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih partisipatif, cepat, dan akuntabel.

Daftar Pustaka

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 49–63.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kristian, I., Jenderal, U., Yani, A., & Bandung Indonesia, C. (2023). Kebijakan Publik Dan Tantangan Implementasi Di Indonesia. In *Jurnal Ilmu Sosial* (Vol. 21, Issue 2).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kementerian PANRB. (n.d.).



- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Tampubolon, K., & Siregar, B. (2024). Focus Ilmu Administrasi Kebijakan Desentralisasi dan Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Decentralization Policy and Effectiveness of Government Administration.