



## MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK APARATUR TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

<sup>1)</sup>Titien Agustina, <sup>2)</sup>Fanlia Prima Jaya, <sup>3)</sup>Nurhikmah, <sup>4)</sup>Sulaiman, <sup>5)</sup>M. Rudiansyah, <sup>6)</sup>Abdul Wahab, <sup>7)</sup>Devi Rusvitawati, <sup>8)</sup>Syamsuddinnor, <sup>9)</sup>Diana, <sup>10)</sup>Arfie Yasrie, <sup>11)</sup>Muhammad Nurdin, <sup>12)</sup>Alfiannor, <sup>13)</sup>Nor Anisa, <sup>14)</sup>Firda Riezky Herryawan, <sup>15)</sup>Aristia Kamal, <sup>16)</sup>Zairin Afready, <sup>17)</sup>Maulana

STIMI Banjarmasin

Email: titienagustina9@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan publik yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin melalui metode survei yang dilakukan pada SKPD/Badan/Unit pelayanan yang berjumlah 125 buah yang terdiri dari 34 dinas/badan/unit pelayanan/perusahaan daerah dengan populasi penduduk kota Banjarmasin berjumlah 700.689. Melalui Formulasi *Krejcie and Morgan* didapat jumlah akhir sampel 781 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 17 SKPD/unit pelayanan naik dari kategori SKM B menjadi A. Ada 16 SKPD/unit pelayanan naik dari kategori SKM C menjadi B. Ada 67 SKPD/unit pelayanan turun dari kategori SKM A menjadi B. Ada 53 SKPD/unit pelayanan turun dari kategori SKM A menjadi C. Ada 9 SKPD/unit pelayanan turun dari kategori SKM B menjadi C. Ada 39 SKPD/unit pelayanan tidak mengalami perubahan mutu pada kategori SKM A, dan 16 SKPD/unit pelayanan tidak mengalami perubahan mutu pada kategori SKM B. ada 1 unit pelayanan yang baru tahun 2019 dilakukan SKM, yaitu PD PAL. Secara keseluruhan mutu pelayanan dengan kategori Sangat Baik (A) turun 0,22% sehingga nilai rata-rata SKM tahun 2019 adalah 83,16 dengan mutu B (Baik).

**Kata kunci:** survei, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

### ABSTRACT

*This study aims to determine the management of public services that have been carried out by the Banjarmasin City Government through a survey method conducted at 125 SKPD/Badan/Unit Pelayanan consisting of 34 SKPD/Badan/Unit pelayan/Perusahaan Daerah (regional companies) with a population. the city of Banjarmasin is 700,689. Through the Krejcie and Morgan Formulation, the final sample size was 781 respondents. The results of this study indicate that there are 17 SKPDs / service units up from the SKM B category to A. There are 16 SKPD/Badan/Unit Pelayanan up from the SKM C category to B. There are 67 SKPD/Badan/Unit Pelayanan down from the SKM A category to B. There are 53 SKPD/Badan/Unit Pelayanan decreased from SKM A category to C. There were 9 SKPD /service units down from SKM B category to C. There were 39 SKPD/Badan/Unit Pelayanan that did not experience a change in quality in the SKM A category, and 16 SKPD/Badan/Unit Pelayanan did not experience a change in quality in the SKM B category. There is 1 service unit that is new in 2019 by SKM, namely PD PAL. Overall, the service quality in the Very Good (A) category decreased 0.22% so that the average SKM value in 2019 was 83.16 with B (Good) quality.*

**Keyword:** survey, community satisfaction, public service



## I. PENDAHULUAN

Pelayanan tidak hanya berkaitan dengan perusahaan yang menjual produk, tetapi pelayanan juga ada pada dinas/instansi pemerintahan. Pelayanan di instansi pemerintahan selama ini cenderung kurang memenuhi harapan masyarakat yang dilayani sehingga sering dikeluhkan. Untuk itu perlu suatu aturan dan sekaligus ukuran agar pelayanan yang diberikan memiliki standar kualitas yang memenuhi harapan public (Sunardi, 2017) dan sekaligus pihak pemberi pelayanan, yaitu dinas/instansi dan unit pelayanan publik yang ada di instansi pemerintah tersebut.

Salah satu tugas dan kewajiban aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (Bambang & Laksono, 2016); (Sunardi, 2017). Diantara cara untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan adalah dengan melakukan pengukuran terhadap manajemen pelayanan publik yang sudah dilakukan. Aparat Pemerintah harus bersemangat (Diahloka & Shaleh, 2013) dan kompeten (Hidayat & Agustina, 2020) dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah disebut sebagai pelayanan publik yang didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Menurut Atik dan Ratminto (2012), tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Artinya kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan. Tjiptono (2016, 284) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal tersebut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Penyediaan pelayanan yang baik lagi berkualitas menjadi tanggung jawab dan kewajiban aparat Pemerintah (Bambang & Laksono, 2016) di kepada masyarakat. Diantaranya menyangkut: ketepatan waktu pelayanan; akurasi pelayanan; sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan; kemudahan mendapatkan pelayanan; kenyamanan konsumen.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Atau, kualitas adalah keseluruhan fitur dan



karakteristik produk berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Amstrong 2009). Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual atau pemberi layanan kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.

Demikian juga pada pelayanan public maka kualitas pelayanan public menjadi penting karena akan berdampak langsung pada instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan/instansi. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan atau instansi pemerintah sudah mendapat nilai positif di mata konsumen atau masyarakat, maka konsumen atau masyarakat pengguna tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap (*repeat buyer*). Oleh karena itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen atau masyarakat yang dilayani.

Dengan demikian kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai

tingkat kepuasan yang dilayani. Tingkat kepuasan sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima dengan jenis pelayanan yang diharapkan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan konsumen.

Disebutkan pada UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah (2014) Pasal 11 (ayat 2) mengenai kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 12 menyebutkan pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial. Sedangkan bukan pelayanan dasar adalah berupa tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik,



persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.

Menurut Philip Kotler (2002:42) Kepuasan konsumen merupakan persanaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005: 78) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah pikiran kinsmen tentang apa yang diterimanya apabila konsumen mengkonsumsi produk. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Diadakannya Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini mengacu pada aturan dan landasan hukum:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

- 3) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
- 5) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin;
- 6) Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 98 Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2020; serta
- 7) Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 32 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin.

Secara umum penelitian ini untuk mengetahui apakah kegiatan SKM yang dilakukan aparatur Pemerintah ini dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara khusus kegiatan penelitian SKM ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik;



2. Memperoleh *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan Pemerintah secara berkesinambungan;
3. Melakukan *GAP analysis* terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
4. Menentukan ranking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam *matriks Importance dan Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
5. Sebagai pembanding dengan survey kepuasan pelayanan yang dilakukan internal pada masing-masing unit pelayanan.

Sasaran dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk: 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pemerintah Kota sebagai penyelenggaraan pelayanan; 2) Mendorong Pemerintah Kota selaku penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; 3) Mendorong Pemerintah Kota dalam penyelenggaraan pelayanan agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## II. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman

pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang mencakup 9 unsur pelayanan yaitu: 1) Persyaratan Pelayanan; 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan; 3) Jangka waktu proses pelayanan; 4) Biaya/Tarif/Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan 9) Sarana dan Prasarana. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

Metode survei ini (Singarimbun, 2008) digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert (Suharsimi, 2003) dengan 4 kategori penilaian, yaitu: Tidak setuju diberi nilai persepsi/skor sebesar 1; Kurang Setujudiberi nilai persepsi/skor sebesar 2; Setuju diberi nilai persepsi/skor sebesar 3; dan Sangat Setujudiberi nilai persepsi/skor sebesar 4. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei.



Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia tersebut (Sugiyono, 2011).

Populasi dalam survey ini adalah seluruh jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2018 yaitu sebanyak 700.689 orang. Untuk mendapatkan sampel, digunakan Formulasi *Krejcie and Morgan* berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1-P)}{(N-1)d^2 + X^2 \cdot P (1-P)}$$

dimana:

- n = Jumlah Sampel
- $X^2$  = Nilai Chi Kuadrat
- N = Populasi
- P = Proporsi Populasi Asumsi P(1-P), dimana P = 0,5
- d = galat pendugaan Asumsi 5% (0,05)

maka dapat ditentukan besarnya sampel responden kegiatan survey ini adalah:

$$n = \frac{3,841 \cdot 700689 (0,5 \cdot 0,5)}{(700689 - 1)0,05^2 + 3,841 (0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n = \frac{2691346,45 (0,5 \cdot 0,5)}{1751,72 + 0,96025}$$

$$n = \frac{672836,5}{1682,08913} = 400,000504 \rightarrow 400$$

Dengan sampel sebanyak 400responden, sampel tersebut dibagi dengan jumlah SKPD/Unit kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Kota Banjarmasin sebanyak 124 SKPD/Unit kerja dan Perusahaan Daerah sebagai berikut:

$$\text{Responden Per SKPD/ Unit} = \frac{400}{124} = 3,225 = 3$$

Namun demikian tim peneliti masih kurang puas dengan jumlah sampel tersebut. Oleh karena itu peneliti menetapkan sampel di setiap SKPD/Unit Kerja dan Perusahaan

Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin minimal 5, karena jumlah yang ada dirnilaibelum memadai sehingga perlu adanya penambahan probabilitassampel di setiap SKPD/ Unit Kerja sehingga total sampel yang diambil menjadi 781 responden. Setelah ditabulasi data tersebut dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment*. Agar memperoleh nilai yang signifikan, maka dilakukan uji korelasi dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Apabila pernyataan yang diteliti sudah valid, dilanjutkan pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

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

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

N = bobot nilai per unsur

Setiap pernyataan survey masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" tersebut.

Bobot Nilai rata-rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Bobot Nilai rata-rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM



yaitu antara 25 – 100, dari hasil penilaian tersebut.

Selanjutnya dikonversikan kedalam skala 100 dengan kategorisasi mutu pelayanan setiap SKPD/Unit Kerja dan Perusahaan Daerah sebagaimana pada tabel 1. berikut:

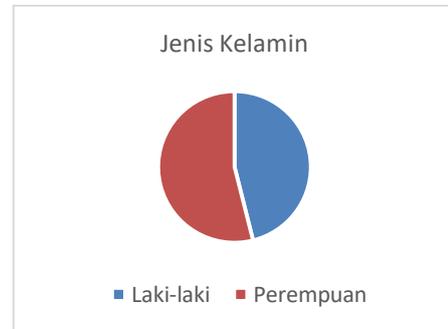
**Tabel 1.**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

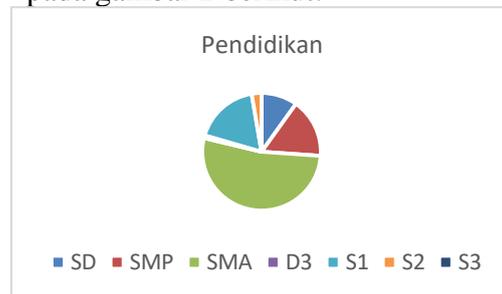
Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan atas kerjasama antara Pemerintah Kota Banjarmasin dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin dengan mengambil seluruh unit pelayanan masyarakat yang ada dibawah Pemerintah Kota Banjarmasin dengan jumlah 125 unit Dinas/SKPD/Badan/Unit pelayanan. Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dari bulan Maret s.d. Oktober 2019 dengan masa pengambilan data selama 3 (tiga) bulan dari bulan Mei s.d. Juli 2019. Pengolahan data dan analisis hasil dilakukan 3 (tiga) kali ekspose dengan Tim Pembahas serta Tim Ahli dari Pemerintah Kota Banjarmasin sampai ekspose akhir di bulan Oktober 2019.

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



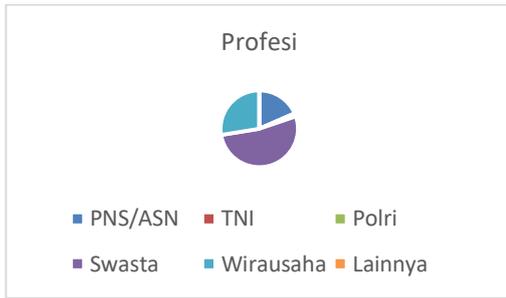
Dari gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Responden berjenis kelamin perempuan paling dominan dalam penelitian ini yaitu perempuan 421 (53,9%), sedangkan laki-laki 360 (46,1 %).

Jenjang pendidikan terlihat pada gambar 2 berikut:



Dari gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah jenjang pendidikan Responden pada tingkat SD sampai dengan SMP sebesar 25,99 %, sedangkan SMA, D3, S1, S2, S3 sebesar 74,01%, artinya responden dalam survey ini memiliki cukup pemahaman tentang pernyataan/instrumen terhadap Survey Kepuasan ini.

Profesi responden dapat dilihat pada gambar 3 berikut:



Dari gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Profesi Respondenn adalah: PNS 10,24%, TNI 0,25%, POLRI 0,53%, Swasta 29,32%, Wirausaha 15,36%, Lainnya sebesar 44,30%, artinya responden potensial dalam survey ini adalah kalangan Swasta dan wirausaha serta lainnya.

Berdasarkan Hasil uji Korelasi *Product Moment* pada sembilan unsur Pelayanan yang dinyatakan berkorelasi secara signifikan dengan tabel skor yang ditunjukkan oleh nilai indeks korelasi *Pearson Product Moment* dengan level signifikansi *degre of convidence* 95% lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  tingkat signifikansi  $\alpha=5\%$  sehingga instrumen terhadap semua indikator yang membentuk sembilan unsur pelayanan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Berikutnya dilakukan Uji Reliabilitas yang digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur yang digunakan. Kuesioner sebagai alat ukur dinyatakan konsisten apabila mengukur sesuatu secara berulang kali memberikan hasil yang sama atau konsisten. Suatu indikator dikatakan reliabel jika nilai *alpha Cronbach*  $> 0,6$ . Dari hasil pengujian reliabilitas dapat dinyatakan bahwa sembilan unsur pelayanan tersebut

dinyatakan reliable karena nilainya lebih besar dari 0,6. Dimana nilai reliabilitasnya dikategorikan sangat tinggi karena berada pada kisaran di atas 0,957. Artinya kuesioner ini sangat bisa digunakan untuk tahapan berikutnya penelitian.

Berdasarkan hasil olahan data maka hasil akhir dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin secara keseluruhan adalah:

Tabel 2  
 Penilaian Unsur seluruh Pelayanan Banjarmasin Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,374
2	Prosedur Pelayanan	0,374
3	Kecepatan Waktu	0,360
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,360
7	Perilaku Petugas	0,389
8	Penanganan Pengaduan	0,341
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,351
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur SKM Unit Pelayanan		3,327
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>		<b>B (Baik)</b>

Data di olah, tahun 2019  
 Grafik Unsur Nilai Pelayanan Pemkot Banjarmasin



Gambar 4



Terdapat sebanyak 17 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan penilaian Mutu SKM di tahun 2019 pada nilai Mutu SKM B naik menjadi A, sebanyak 16 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Inspektorat, Puskesmas S Parman, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Kelayan Dalam, Puskesmas Pemurus baru, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara, UPT Pelabuhan Penyeberangan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, Kelurahan Teluk Tiram, Kelurahan Alalak Tengah, Kelurahan Kelayan Selatan, Kelurahan Kelayan Tengah, Kelurahan Tanjung Pagar, Kelurahan Pemurus baru, sedangkan dengan nilai Mutu SKM C naik menjadi B.

Terdapat sebanyak 67 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami penurunan penilaian Mutu SKM pada Nilai Mutu SKM kategori A turun menjadi B. Ada sebanyak 53 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Sekretariat Daerah kota Banjarmasin, Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.

UPT Pendidikan Banjarmasin Barat, UPT Pendidikan Banjarmasin Timur, Laboratorium Kesehatan, Puskesmas Kayutangi, Puskesmas alalak Tengah, Puskesmas Basirih Baru, Puskesmas Sungai Mesa, Puskesmas Gedang Hanyar, Puskesmas 9 Nopember, Puskesmas Sungai Bilu, Puskesmas Pekapuran

Raya, Puskesmas Kelayan Timur, Puskesmas Pemurus Dalam, Dinas Pekejaan Umum dan Penata Ruang (PUPR), UPT Kebun Binatang Mini, Badan Penyelenggara Penelitian dan Pengembangan Daerah, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat, UPT Kependudukan Banjarmasin Tengah, Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja, Dinas Penanaman Modal PT, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Badan Keuangan Daerah, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Tengah Kecamatan Banjarmasin Utara, Kelurahan Kuripan, Kelurahan Kebun Bunga, Kelurahan sungai biru, Kelurahan Sungai Lulut, Kelurahan Banua Anyar, Kelurahan Pekapuran Raya, Kelurahan Pemurus Luar, kelurahan Belitung Utara, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Pelambuan, Kelurahan telaga Biru, Kelurahan alalak Utara, Kelurahan Sungai Miai, Kelurahan Antasan Kecil timur, Kelurahan Kuin Utara, Kelurahan Kelayan Barat, Kelurahan Kelayan Dalam, Kelurahan Kertak baru Ilir, Kelurahan Antasan Besar, Kelurahan Pasar Lama, Kelurahan Seberang Mesjid, Kelurahan gadang, Kelurahan Sungai Baru, Kelurahan Pekapuran Laut, Kelurahan Kelayan Luar. Nilai Mutu SKM Kategori A turun menjadi C. Ada sebanyak 9 SKPD/Unit Kerja yaitu Puskesmas Sungai Jingah, Puskesmas Kuin raya, Dinas Lingkungan Hidup, UPT Parkir, Badan Kepegawaian Daerah, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kelurahan Pengambangan, Kelurahan Kuin Cerucuk, Kelurahan Pangeran. Nilai Mutu SKM



Kategori A turun menjadi D. Ada sebanyak 1 yaitu UPT Pendaratan Ikan, dan nilai mutu SKM kategori B turun menjadi C. Ada sebanyak 4 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Satpol PP dan Damkar, UPT Balai Benih Ikan, UPT Terminal, Kelurahan Kuin Selatan.

Terdapat sebanyak 39 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan penilaian mutu SKM pada kategori A sebanyak 16 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu UPT Gudang farmasi, Puskesmas Pelambuan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan, Dinas Komunikasi dan Informasi dan Informasi, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kelurahan Karang Mekar, Kelurahan Basirih, Kelurahan Mantuil, Kelurahan Murung Raya, Kelurahan Kelayan Timur, Kelurahan Pemurus Dalam, Kelurahan Basirih Selatan, Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Mawar, Kelurahan Teluk Dalam. Sedangkan pada penilaian mutu SKM Kategori B sebanyak 23 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara, UPT Pendidikan Banjarmasin Selatan, UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah, Puskesmas Alalak Selatan, Puskesmas Teluk Tiram, Puskesmas Banjarmasin Indah, Puskesmas Cempaka, Puskesmas Teluk Dalam, Puskesmas Cempaka Putih, Puskesmas Terminal, UPT Pelayanan Rumah Susun, Dinas Sosial, Dinas

Pemuda dan Olahraga, Perpustakaan Umum Banjarmasin, Kelurahan Alalak Selatan, Kelurahan Sungai Jingah, Kelurahan Surgi Mufti, Kelurahan Sungai Andai, Kelurahan Pekauman dan Kelurahan Melayu. Terdapat 1 Perusda yaitu PD PAL yang baru tahun 2019 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai Mutu SKM kategori B atau mendapatkan nilai Baik.

Secara keseluruhan SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat dengan nilai rata-rata SKM di tahun 2018 sebesar 83,38 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu A (Sangat Baik) turun sebanyak 0,22 Poin di tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 83,16 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik).

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan salah satu tugas dan kewajiban aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan yang telah diberikan tersebut dilakukan dengan suatu cara yang bisa mengetahui manajemen pelayanan publik yang sudah dilakukan. Melalui survei yang dilaksanakan ini akan dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Pemerintah, khususnya Pemko Banjarmasin, dengan kesimpulan adalah:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berjalan sejak bulan April sampai dengan Oktober 2019 dengan hasil yang berbeda dari SKM tahun 2018 karena



beberapa sebab. Survey tahun 2018 dilakukan oleh internal Pemko sendiri dan tahun 2019 dilaksanakan oleh pihak eksternal, (STIMI Banjarmasin) sehingga masyarakat merasa lebih leluasa di dalam menyampaikan kritik dan sarannya terhadap fasilitas dan system pelayanan publik yang diterima.

2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2019 ini menjadi perbandingan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2018.
3. Melalui Teknik GAP Analysis dapat diketahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota.
4. Beberapa saran dan masukan serta kritik masyarakat terkait fasilitas pelayanan publik maupun system pelayanan sehingga menjadi masukan guna mengevaluasi kegiatan, dan memperbaiki lagi di tahun mendatang.
5. Hasil IKM ini Akan membantu Pemko di dalam menentukan skala prioritas perbaikan dan penanganan sektor atau unit pelayanan mana yang akan mendapat prioritas utama. Ke depannya akan terdapat pemerataan standar pelayanan publik antara satu dengan yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.

Atik & Ratminto. Septi Winarsih, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Bambang, S. M. I., & Laksono. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)* (12th ed.). Yogyakarta: Andi.

Diahloka, C., & Shaleh, A. B. (2013). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Reformasi*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Hidayat, A. T., & Agustina, T. (2020). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Kompensasi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Polresta Banjarmasin. *BIEJ: Business Innovation & Entrepreneurship Journal*, 2(1), 48–53.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2009, prinsip-prinsip pemasaran, edisi 12, jilid 12, Jakarta Erlangga

Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation, Control*, Ed.8, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.



- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sunardi, D. S. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 823–831. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1263>