



## Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Lembang Sa'tandung Tana Toraja

**Juprianto Tandi Belopa**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Email: [jupriantobelopa@gmail.com](mailto:jupriantobelopa@gmail.com)

**Dina Ramba**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Email: [dina\\_ramba@yahoo.co.id](mailto:dina_ramba@yahoo.co.id)

**Rati Pundissing**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Email: [Ratihpundissing@gmail.com](mailto:Ratihpundissing@gmail.com)

Korespondensi penulis: [jupriantobelopa@email.com](mailto:jupriantobelopa@email.com)

**Abstract.** *This research aims to determine the level of public satisfaction with public services at the Sa'tandung Lembang Office, Saluputti District, Tana Toraja Regency. This type of research is quantitative descriptive research. The data collection techniques used in this research were interviews, observation, documentation and questionnaires. The data analysis technique uses analysis and interpretation of the Community Satisfaction Survey (SKM). The results of research and discussion regarding the level of public satisfaction with public services at the Sa'tandung Lembang Office, Saluputti District, Tana Toraja Regency based on PermenPAN-RB number 14 of 2017 are seen from the 9 elements that have been implemented, so the SKM value obtained after conversion is a service SKM unit of 87.75 service quality B which means Good. Based on indicators of public satisfaction with public services at the Sa'tandung Lembang Office, the SKM element was obtained whose highest value was cost reasonableness = 4 with a conversion value of 100, very good performance, and the lowest element was completion. time = 3.31, conversion value 82.75, good performance.*

**Keywords:** *Satisfaction, Public Services, Lembang Sa'tandung*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan interpretasi. Hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja berdasarkan PermenPAN-RB nomor 14 tahun 2017 yang dilihat dari 9 unsur sudah berjalan dengan baik, dimana didapatkan hasil nilai SKM setelah dikonversi yaitu SKM unit pelayanan adalah 87,75 mutu pelayanan B yang berarti Baik. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor lembang Sa'tandung didapatkan unsur SKM dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya = 4 dengan nilai konversi 100 kinerja sangat baik, dan unsur terendah adalah waktu penyelesaian = 3,31 nilai konversi 82,75 kinerja baik.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Pelayanan Publik, Lembang Sa'tandung*

### LATAR BELAKANG

Received Agustus 30, 2023; Revised September 02, 2023; Accepted Oktober 27, 2023

\* Juprianto Tandi Belopa, [jupriantobelopa@gmail.com](mailto:jupriantobelopa@gmail.com)

Pemberian layanan yang baik, baik kepada unit internal dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi menjadi salah satu tugas yang diemban oleh sebuah organisasi. Kegiatan pelayanan memiliki dampak yang signifikan pada pencapaian kualitas, kelancaran operasional organisasi, dan pengambilan keputusan terkait dengan tujuan organisasi. Dalam suatu pelayanan, terdapat dua hal yang sangat penting yaitu tugas yang harus selesai sesuai dengan syarat yang ada, dan proses untuk menyelesaikan tugas atau layanan tersebut sehingga bisa memuaskan orang yang menerima pelayanan tersebut. Dengan melihat kondisi tersebut, maka diperlukan upaya dalam meningkatkan serta menciptakan bentuk pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Hal ini berlaku juga dalam konteks pelayanan publik, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang memuaskan, mereka cenderung memberikan respons positif karena pelayanan yang baik adalah harapan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat. Sebaliknya, jika masyarakat menghadapi pelayanan yang kurang memadai atau buruk, maka mereka mungkin akan memberikan respons yang tidak memuaskan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah perlu menyadari tugas dan tanggungjawab yang di emban dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan publik menuntut pemerintah untuk mampu memenuhi tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat, terutama dalam menerima pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Tuntutan terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas memang bukan menjadi keinginan masyarakat semata melainkan sudah menjadi tuntutan zaman sehingga memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuannya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam era desentralisasi pelayanan publik harus menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan pelayanan dengan prosedur yang diharapkan. Harapan ini lebih tertuju kepada aparatur pemerintah untuk menjalankan pemerintahannya. Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka pemerintah dituntut memiliki etos kerja yang tinggi serta memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja. Kantor pemerintah dituntut untuk mampu dan dapat menerapkan peran-perannya kepada masyarakat

agar masyarakat memberi tanggapan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, namun kurang maksimalnya tingkat kualitas layanan yang ada merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan Kantor Lembang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintah di tingkat Lembang. Layanan yang diberikan seperti “layanan pembuatan surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), layanan pembuatan surat keterangan tanda tidak mampu, layanan pengurusan surat izin pelaksanaan pesta atau surat izin keramaian (rambu tuka' dan rambu solo’), layanan pembuatan surat keterangan usaha, layanan pengurusan pajak bumi dan bangunan (PBB), dan fasilitas-fasilitas pelayanan pemerintah lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat RW dan RT”.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja, ditemukan beberapa permasalahan yang terdapat pada bagian pelayanan yang dapat menghambat kelangsungan kegiatan pelayanan. Permasalahan yang dimaksud antara lain permasalahan umum berupa pelayanan yang diberikan oleh perangkat lembang belum berjalan efektif, proses layanan yang masih rumit, serta waktu pelayanan yang cenderung lambat. Selain itu kemampuan perangkat lembang yang masih rendah dan juga kedisiplinan perangkat lembang, seperti tidak hadir pada saat jam kerja juga merupakan faktor yang dapat menghambat berjalannya proses pelayanan yang diberikan. Dengan kondisi tersebut, maka peneliti ingin meneliti tentang seberapa puas masyarakat lembang Sa'tandung terhadap pelayanan yang di terima di kantor lembang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan**

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), Tjiptono (2015), dan Armansyah (2019), mendefinisikan bahwa kepuasan adalah suatu penilaian sebagai respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah mereka melakukan pembelian atau menerima pelayanan. Respons ini muncul berdasarkan perbandingan antara kinerja aktual produk atau pelayanan terhadap harapan mereka, serta penilaian dari pengalaman mengonsumsi produk atau layanan tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik, kualitas, serta kedisiplinan para pelaksana dalam memberikan suatu pelayanan.

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut Wiwik Sulistiyowati (2019), Meithiana Indrasari (2019) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen. Tujuan dari utama pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat (Kasmir,2017). Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila penyelenggara pelayanan bisa memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memberikan informasi yang jelas dan mudah diperoleh, memberikan kenyamanan kepada penerima layanan, serta penyelenggara pelayanan dapat menyelesaikan apa yang menjadi keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal seperti pola manajemen umum organisasi, pengembangan sumber daya manusia, pola pelayanan dan tata cara penyediaan jasa tertentu serta pola penyampaian jasa.

## **Pelayanan Publik**

Menurut Kamaruddin (2019:21), Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sri Maulidiah (2014), yang menambahkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hayat( 2017:22), Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan professional baik jasa, barang, administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Selain itu, Menurut Lailul Mursyidah (2020:17),Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan kepada masyarakat dengan tujuan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dengan tujuan menciptakan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik memiliki prinsip antarlain: Kesederhanaan, kejelasan, Kepastian waktu, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan.

## **Karakteristik Pelayanan Publik**

Menurut Zainuddin (Kamaruddin, 2019), Karakteristik pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Efektif,
2. Sederhana,
3. Kejelasan dan kepastian (Transparan),
4. Keterbukaan,
5. Efisiensi,
6. Ketepatan Waktu,
7. Responsif,
8. Adaptif.

### **Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan**

Unsur-unsur pelayanan menurut PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 antara lain sebagai berikut:

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Biaya/Tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

#### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (Komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan mengungkapkan masalah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung pada Kantor Lembang Sa'tandung. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner, serta penelitian kepustakaan yaitu pengumpulan data melalui buku-buku literatur yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat lembang Sa'tandung yang telah menerima pelayanan mulai dari bulan januari sampai dengan bulan mei 2023 sebanyak 108 orang. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-probability sampling* berupa *Accidental Sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 85 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis survey kepuasan masyarakat sesuai dengan PermenPAN-RB No 14 tahun 2017 sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk Memperoleh nilai SKM unit pelayanan maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk menudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

### SKM Unit Pelayanan X 25

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber : permenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	<i>Jumlah Nilai Per Unsur</i> <i>Jumlah Responden</i>	Nilai Rata-Rata Per Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan	299:85	3,52
2.	Kemudahan Prosedur	288:85	3,39
3.	Waktu Penyelesaian	281:85	3,31
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	340:85	4
5.	Kesesuaian Pelayanan	285:85	3,35
6.	Kompetensi Petugas	299:85	3,52
7.	Perilaku Petugas	299:85	3,52
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	283:85	3,33
9.	Penanganan Pengaduan	330:85	3,88

Sumber: data diolah (2023)

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Maka nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja dari 9 unsur yang dinilai adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur**

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur X 0,11	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	3,52 X 0,11	0,39
2.	Kemudahan Prosedur	3,39 X 0,11	0,37
3.	Waktu Penyelesaian	3,31 X 0,11	0,36
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	4 X 0,11	0,44
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,35 X 0,11	0,37
6.	Kompetensi Petugas	3,52 X 0,11	0,39
7.	Perilaku Petugas	3,52 X 0,11	0,39
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,33 X 0,11	0,37
9.	Penanganan Pengaduan	3,88 X 0,11	0,43
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,51

Sumber: data diolah (2023)

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25-100 maka penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

### **SKM Unit pelayanan X 25**

Diperoleh hasil: SKM unit pelayanan =  $3,51 \times 25 = 87,75$

Berdasarkan hasil yang diperoleh secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa-tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja maka: Mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik, serta nilai SKM setelah dikonversi yaitu 87,75. Seperti yang ada pada rumus PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 pada tabel 3.2 bab sebelumnya.



Kemudian apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan maka hasil yang diperoleh dari SKM sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur**

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata per unsur	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Persyaratan Pelayanan	3,52	88	B	Baik
2.	Kemudahan Prosedur	3,39	84,75	B	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,31	82,75	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	4	100	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
6.	Kompetensi Petugas	3,52	88	B	Baik
7.	Perilaku Petugas	3,52	88	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,33	83,25	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,88	97	A	Sangat Baik

Sumber: data diolah (2023)

### Pembahasan Hasil Penelitian

Dari analisis data diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja diketahui bahwa Mutu Pelayanan B, Kinerja Unit Pelayanan Baik, dan nilai SKM setelah dikonversi yaitu 87,75. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja pada setiap unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,52, nilai konversi SKM sebesar 88, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan pada Kantor Lembang Sa'tandung sudah sesuai, sehingga tidak menyusahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam manajemen pelayanan publik, persyaratan pelayanan merupakan salah satu hal yang penting untuk karena memiliki tujuan merumuskan strategi, merencanakan serta mengelola bagaimana tindakan yang seharusnya dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di terima.

2. Kemudahan Prosedur, dengan nilai rata-rata 3,39, nilai Konversi SKM 84,75, Mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Lembang Sa'tandung mudah untuk didapatkan sehingga masyarakat mudah mengerti mengenai tahapan atau alur dari pelayanan yang diminta. Dengan demikian kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staf lembang Sa'tandung dapat memberikan pengalaman positif serta memuaskan bagi masyarakat.
3. Waktu Penyelesaian, dengan nilai rata-rata 3,31, nilai konversi SKM 82,75, mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kecepatan staf lembang dalam memberikan pelayanan pada Kantor Lembang Sa'tandung, namun masih terdapat beberapa masyarakat yang memberi tanggapan kurang cepat sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk peningkatan waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Lembang Sa'tandung perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengatasi kendala serta keluhan terkait keterlambatan karena manajemen waktu penyelesaian pelayanan tidak hanya berfokus pada kecepatan penyelesaian, tetapi juga memastikan hasilnya tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan serta memberi dampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.
4. Biaya/tarif, dengan nilai rata-rata 4, nilai konversi SKM 100, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Pada unsur biaya/tarif keseluruhan responden memberi tanggapan biaya pelayanan gratis. Hal ini menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan pada Kantor Lembang Sa'tandung tidak dikenakan biaya atau gratis.
5. Kesesuaian Pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,35 nilai konversi SKM 83,75 dengan mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja staf lembang Sa'tandung dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pengelolaan yang baik mengenai kesesuaian pelayanan dengan produk pelayanan yang diberikan dapat membangun kepercayaan serta memberi citra positif bagi Kantor Lembang Sa'tandung.
6. Kemampuan/kompetensi petugas, dengan nilai rata-rata 3,52, nilai konversi SKM 88 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa staf Lembang Sa'tandung mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan dibidangnya. Namun dalam memberikan pelayanan yang baik, diperlukan adanya pemantauan dan juga pengembangan keterampilan staf lembang untuk memastikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh staf lembang tetap dijaga.

7. Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,52, nilai konversi SKM 88, dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melibatkan pelatihan, pengawasan, serta dorongan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memberikan hasil positif, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.
8. Sarana dan Prasarana, dengan nilai rata-rata 3,33, nilai konversi SKM 83,25 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana pada kantor Lembang Sa'tandung sudah baik, namun masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Lembang Sa'tandung kurang baik. Dengan demikian untuk lebih meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada Kantor Lembang Sa'tandung diperlukan adanya pemantauan atau kontrol, perbaikan serta terus mengembangkan sarana dan prasarana untuk memenuhi harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diterima masyarakat lebih efektif.
9. Penanganan Pengaduan, dengan nilai rata-rata 3,88, nilai konversi SKM 97 dengan mutu pelayanan A dan kinerja Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan pada Kantor Lembang Sa'tandung sudah dikelola dengan baik. Dengan Pengelolaan yang efektif terhadap pengaduan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan dampak positif bagi staf kantor Lembang Sa'tandung. Selain itu, penanganan pengaduan yang baik dapat memperkuat citra Kantor Lembang Sa'tandung dan juga dapat membangun hubungan yang baik antara masyarakat dan staf lembang Sa'tandung.

Berdasarkan pembahasan diatas menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Slamet Haryanto & Heru Dwi Susilo, 2021) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tertinggi berada pada unsur Kewajaran biaya/tarif, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat terendah berada pada unsur waktu penyelesaian.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) dari masing-masing unsur antara lain: Persyaratan Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,52 Nilai SKM setelah dikonversi sebesar 88 dan berada pada tingkat baik, Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,39 nilai SKM sebesar 84,75 berada pada tingkat baik. Waktu Penyelesaian memiliki nilai

rata-rata 3,31 dengan nilai SKM sebesar 82,75 berada pada tingkat Baik. Kewajaran Biaya/tarif, memiliki nilai rata-rata 4, dengan nilai SKM sebesar 100 berada pada tingkat sangat baik. Kesesuaian Pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,35 dengan nilai SKM sebesar 83,75 berada pada tingkat baik. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,52 dengan nilai SKM sebesar 88 berada pada tingkat baik. Perilaku Petugas memiliki nilai rata-rata 3,52 dengan nilai SKM sebesar 88 berada pada tingkat baik. Sarana dan Prasarana memiliki nilai rata-rata 3,33 dengan nilai SKM sebesar 83,25 berada pada tingkat baik. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan memiliki nilai rata-rata 3,88 dengan nilai SKM sebesar 97 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja tertinggi berada pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif, sedangkan unsur terendah berada pada unsur waktu penyelesaian pelayanan. Dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan PermenPAN-RB nomor 14 tahun 2017 maka diperoleh angka tingkat kepuasan masyarakat sebesar 87,75 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari 9 unsur pelayanan berdasarkan PermenPAN-RB nomor 14 tahun 2017 pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

### **Saran**

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka adapun saran yang diberikan oleh penulis sehubungan dengan kesimpulan diatas sebagai berikut:

Untuk pelayanan pada Kantor Lembang Sa'tandung Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja sudah tergolong baik, untuk itu harus tetap di pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat yang menerima pelayanan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Untuk unsur waktu pelayanan, yang merupakan unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, untuk itu perlu adanya upaya untuk memperbaiki waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara lebih meningkatkan kedisiplinan staf lembang dalam memberilkan pelayanan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdussamad, Z. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Gorontalo Utara). *Kajian Ilmu Administrasi*, 45-62.
- Ananda Rusyadi, F. M. (Januari 2018). *Statistik Pendidikan (Teori dan Praktik Dalam Pendidikan)*. MEDAN: CV.WIDYA PUSPITA.

- Anugrah Krishna, S. W. (2020). *Kualita Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Chandra Teddy, C. S. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Daryanto&Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.Pustaka ilmu Group Yogyakarta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ismail, N. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.8.
- Juisal.(2015). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton.*Skripsi*.Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
- Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent:Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Markoni. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 6, 1-5.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuaan Pelnggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mubarak, N. S. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati.
- Mursyidah Lailul, C. I. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo, Jawa timur: UMSIDA press.
- Nofranita, W. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pemalayan Publik Pada Kantor Pemerintah Daerah. *Menara Ilmu*, 137-146.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
- Sellang Kamaruddin, J. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV.PENERBIT QIARA MEDIA.
- Septiani Putri Rinata.(2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Desa(Studi kasus desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan).*Skripsi*.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Slamet Haryanto, H. D. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosian Dan Politik*, 307-327.
- Sri, M. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 13-22.
- Tjjiptono. (2015). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Wiwik, S. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: USMIDA press.