

# Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Kabupaten Sumenep Tahun 2021

Tri Hendra Wahyudi, M. Hasan Ubaid, M. Fajar Shodiq Ramadhan  
(Tim Peneliti LPPM Universitas Brawijaya)

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, terus diupayakan untuk mengarah pada pelayanan publik yang prima. Hal ini sudah sesuai dengan tugas utama dari pemerintah, yang salah satunya ialah melaksanakan pelayanan umum (*public service*), selain tugas untuk melakukan pembangunan (*development*) dan melakukan pemberdayaan terhadap masyarakat (*empowerment*).

Dalam pelayanan publik, setidaknya terdapat tiga unsur penting. Pertama, organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan, dalam hal ini pemerintah, baik pusat maupun daerah. Kedua, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Ketiga, kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor penting untuk melihat sejauh mana persepsi masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh pemerintah, baik dalam bentuk pelayanan publik, pembangunan maupun program. Oleh karena itu, evaluasi atas kinerja pemerintah penting untuk dilakukan secara berkala. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan setidaknya minimal dilakukan satu kali dalam setahun.

Atas dasar pentingnya penyusunan survei kinerja Pemerintahan Kabupaten Sumenep ini, maka Survei Kepuasan Masyarakat penting dilaksanakan dengan tujuan antara lain: pertama, memperoleh penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep, kedua; untuk mengetahui preferensi dan harapan masyarakat terhadap performa dan kinerja pemerintahan Kabupaten Sumenep selanjutnya.

## B. METODE STUDI KAJIAN

Metode yang dipakai dalam survei ini yakni dengan menggunakan *Multi Stage Random Sampling*. Artinya, survei dilakukan dengan mengambil jumlah responden yang dirandom pada setiap tingkatan. Dalam lingkup Kabupaten, maka semua Kecamatan dalam Kabupaten tersebut diambil. Kemudian mengacak Desa-Desa dalam semua Kecamatan untuk mengambil sejumlah desa yang telah ditentukan secara proposional. Semakin banyak jumlah populasi dalam satu Kecamatan, maka akan semakin banyak pula jumlah desa yang tersampling.

Proses selanjutnya adalah dengan mengacak dalam tingkatan RT/RW, hal ini dilakukan untuk mengambil sejumlah RT/RW dimana sebagian populasi dari RT/RW tersebut akan terambil sebagai responden.

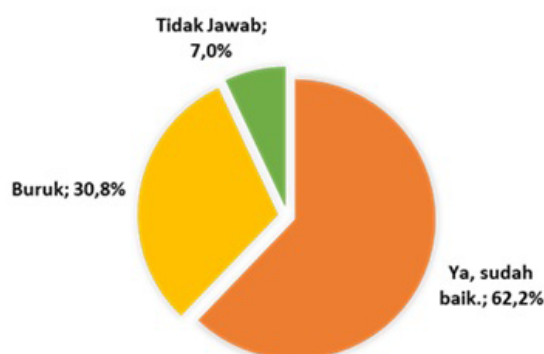
Selanjutnya, merandom KK (Kepala keluarga) dalam satu RT yang sudah tersampling. Langkah ini untuk menentukan KK siapa yang akan terambil sebagai sampling. Terakhir, adalah dengan melakukan *kishgrid* pada nama-nama dalam satu KK yang sudah tersampling untuk diambil sebagai responden.

Dalam survei ini data dikumpulkan melalui wawancara yang beracuan pada sebuah daftar pertanyaan (kuisisioner). Dalam hal ini pewawancara akan membacakan pertanyaan-pertanyaan di dalam kuisisioner dan mencatatkan jawaban yang diberikan oleh responden. Pertanyaan-pertanyaan di dalam kuisisioner meliputi

- ☒ Data wawancara dan tanggal wawancara;
- ☒ Data demografi dan sosioekonomi responden;
- ☒ Data aktivitas dan mobilitas masyarakat Kabupaten Sumenep;
- ☒ Data persepsi masyarakat atas kinerja Pemerintah Kabupaten Sumenep;
- ☒ Data preferensi dan harapan masyarakat atas pemerintah Kabupaten Sumenep selanjutnya.

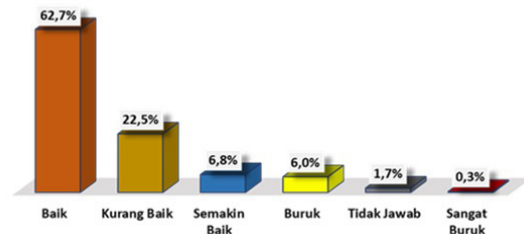
Teknik analisa data yang dipergunakan dalam mengolah data survei bersifat deskriptif. Teknik yang dipergunakan meliputi tabel frekuensi, diagram, dan grafik. Untuk data tekstual, kami menggunakan klasifikasi urgensi sehingga hasil pengolahan datanya berupa pemetaan dan skor urgensi.

### C. TEMUAN-TEMUAN PENELITIAN



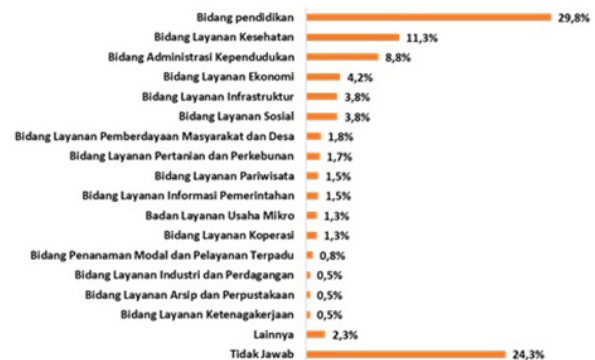
Ket: Kualitas Pelayanan Publik di Sumenep

Lebih dari separuh responden atau 62 persen menyatakan bahwa sudah baik, sedangkan yang menjawab kualitasnya buruk sebesar 30,8 persen.



Ket: Kinerja Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Mayoritas responden atau sebesar 62 persen menyatakan kinerja Pemerintah Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah baik dan hanya 22 persen yang menjawab kurang baik.



Ket: Bidang Pelayanan Publik yang Dianggap Baik

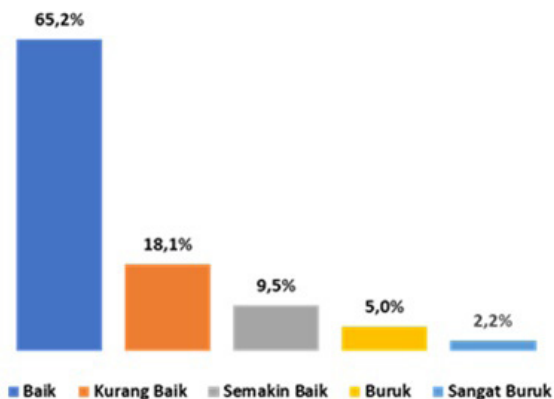
Tiga urutan tertinggi pelayanan publik yang dianggap baik, yakni bidang pendidikan, bidang layanan kesehatan, dan bidang administrasi kependudukan.



Ket: Bidang Pelayanan Publik yang Dianggap Belum Baik

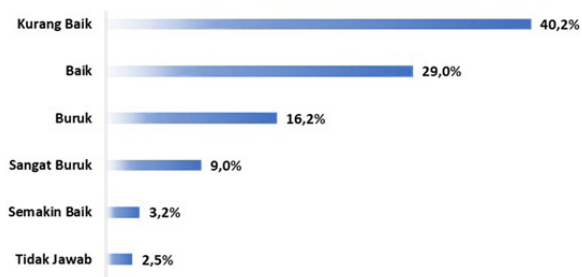


Tiga urutan tertinggi pelayanan publik yang masih dianggap belum baik, yakni bidang infrastruktur, administrasi kependudukan dan layanan kesehatan. Bidang infrastruktur mendapat penilaian yang belum baik karena masih ditemukan beberapa jalan dan jembatan yang kondisinya rusak, sehingga melekat dalam ingatan masyarakat.



Ket: Kualitas Pendidikan Formal dan Informal

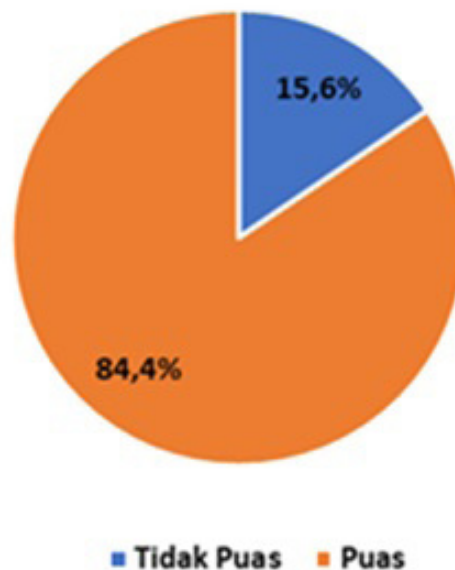
Mayoritas responden atau sebesar 65,2 persen menyatakan bahwa kualitas pendidikan di Sumenep sudah baik, sedangkan yang menyatakan kurang baik sebesar 18,1 persen, dan yang menyatakan buruk hanya 5 persen.



Ket: Kesejahteraan Guru Honorer/Diniyah

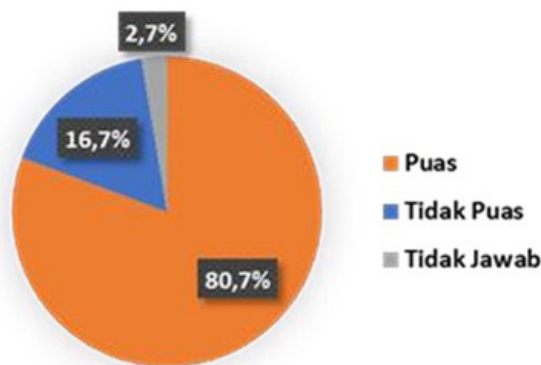
Aspek kesejahteraan guru honorer dan guru diniyah, mayoritas responden atau sebesar 40 persen menyatakan kesejahteraannya kurang baik. Yang menyatakan baik hanya 29 persen. Dari sini menunjukkan bahwa isu kesejahteraan

guru honorer dan guru diniyah penting untuk ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep.



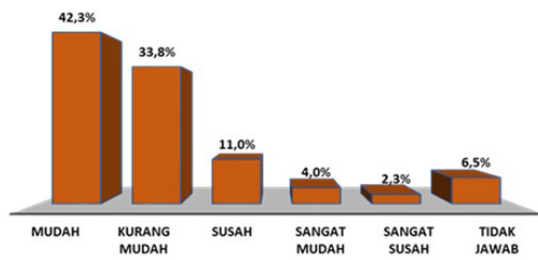
Ket: Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Pelayanan kesehatan di Puskesmas mendapat persepsi puas yang mencapai 84 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas yang berbasis di Kecamatan sudah sangat baik.



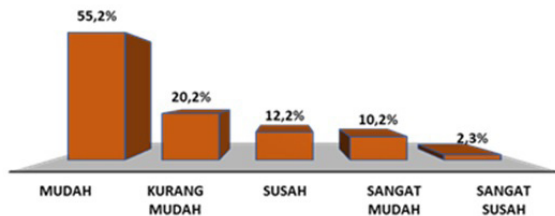
Ket: Kepuasan Pelayanan Kesehatan di RSUD Sumenep

Kepuasan terhadap pelayanan RSUD Sumenep mencapai 80 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tinggi. Meskipun ada sebagai yang tidak puas, dan ini perlu tetap diperbaiki dan dipertahankan dengan menjaga performa layanan kesehatan.



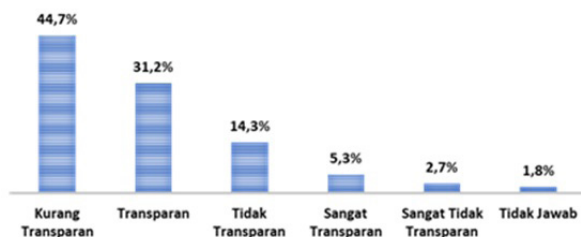
Ket: Kemudahan dalam Perizinan

Berkaitan dengan kemudahan pelayanan perizinan, seperti pengurusan SIUP, izin investasi, mayoritas esponden atau sebesar 42 persen menyatakan mudah, sedangkan yang menyatakan tidak mudah cukup tinggi, yakni 33 persen.



Ket: Kemudahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan, mayoritas responden atau sebesar 55 persen menyatakan mudah, dan 20 persen menyatakan kurang mudah.



Ket: Transparansi Pemerintah

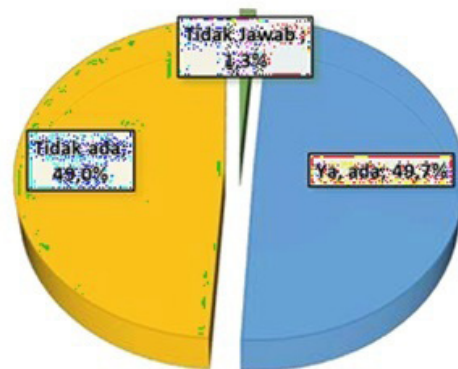
Dalam persepsi responden, sebesar 44 persen menganggap Pemerintah Kabupaten Sumenep kurang transparan, dan 14 persen menyatakan tidak transparan, 2,7 persen menyatakan sangat tidak transparan, dan hanya 31 persen yang menyatakan transparan. Berdasarkan data ini, kinerja

Pemerintah Kabupaten Sumenep dalam isu-isu transparansi masih sangat minim, dan perlu ditingkatkan ke depan.



Ket: Aspek yang Perlu Adanya Transparansi

Ketika responden ditanya lebih jauh, bidang apa yang perlu dilakukan transparansi oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep, mayoritas responden atau sebesar 50 persen menjawab semua unsur penting, seperti anggaran APBD, pengadaan dan pembangunan infrastruktur, pengangkatan pejabat publik, dan rekrutmen CPNS/Pegawai Pemerintah.



Ket: Saluran Partisipasi Masyarakat

Ketika responden ditanya, apakah Pemerintah Kabupaten Sumenep menyediakan ruang partisipasi bagi masyarakat dalam pembangunan atau penyampaian keluhan atau kritik terhadap kebijakan pemerintah. Responden terbagi dua, 49 persen menyebutkan tidak ada, 49 persen menyebutkan ada.



#### Ket: Permasalahan Mendesak di Kabupaten Sumenep

Tiga permasalahan teratas dan mendesak di Kabupaten Sumenep yang perlu segera diselesaikan atau dicarikan solusi oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep diantaranya, sulitnya mencari pekerjaan sebesar, perbaikan infrastruktur jalan yang rusak, persoalan narkoba atau kenakalan remaja.



#### Ket: Program yang Diharapkan

Sedangkan untuk program atau kebijakan yang diharapkan oleh masyarakat Kabupaten Sumenep diantaranya, penciptaan lapangan kerja sebesar 39 persen, perbaikan infrastruktur (jalan, gedung, dll) sebesar 14,2 persen, dan berikutnya soal pengendalian harga bahan pokok sebesar 9 persen.

## D. KESIMPULAN

Dalam penelitian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan Kabupaten Sumenep Tahun 2021 ini setidaknya dapat disimpulkan beberapa hal utama. Diantaranya:

- Pelayanan publik yang berlangsung di Sumenep secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini terlihat dari sekitar 62 persen lebih

yang menyatakan pelayanan publik di Sumenep sudah baik, termasuk dengan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Tingginya kepuasan publik ini dapat dilihat sebagai kepercayaan publik atas pemerintah Kabupaten Sumenep yang selama ini berusaha dengan baik dalam meningkatkan kualitas layanan;

- Tiga urutan teratas bidang pelayanan publik yang dianggap baik ialah bidang pendidikan, bidang layanan kesehatan, dan bidang administrasi kependudukan. Sedangkan untuk bidang pelayanan publik yang dianggap belum baik ialah bidang infrastruktur, administrasi kependudukan, dan layanan kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hal-hal yang berkaitan langsung dengan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan layanan infrastruktur adalah hal prioritas yang menjadi perhatian dan evaluasi dari masyarakat. Oleh karena itu, hal paling mendasar untuk menaikkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah, salah satu bidang yang harus mendapat perhatian tinggi ialah perbaikan kualitas layanan kesehatan dan pendidikan. Sehingga hal ini akan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah;
- Pada isu soal kesejahteraan guru honorer dan guru diniyah, berdasarkan survei ini, mayoritas menganggap belum sejahtera. Oleh karena itu, penting kiranya Pemerintah Kabupaten Sumenep untuk memperhatikan kesejahteraan guru honorer dan guru diniyah ini. Jika memang peningkatan guru honorer dan diniyah sudah diformulasikan dalam kebijakan, perlu ada sosialisasi kepada masyarakat luas, karena secara umum guru honorer dan guru diniyah dinilai belum sejahtera;
- Pelayanan kesehatan di Puskesmas dan RSUD Sumenep secara umum su-

dah mendapat nilai kepuasan tinggi. Hal ini terbukti dari nilai kepuasan yang mencapai 80 persen. Nilai kepuasan yang sangat tinggi ini menjadi modal dasar yang harus dipertahankan oleh pemerintah agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap tinggi. Sedangkan untuk yang masih belum puas, rata-rata persoalannya karena dipengaruhi oleh soal kurang baiknya pelayanan dan adanya ketidakadilan dalam penerimaan layanan, sehingga hal ini bisa menjadi perhatian oleh pemerintah.

- Pada aspek pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat memberikan perhatian yang cukup tinggi dan menilai Pemerintah Kabupaten Sumenep kurang transparan. Transparansi ini adalah salah satu pilar dari pemerintahan yang baik selain akuntabilitas dan partisipasi.
- Tiga permasalahan utama yang mendesak dan dinilai perlu segera diselesaikan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep ialah sulitnya mencari pekerjaan, infrastruktur jalan yang rusak, dan terakhir soal narkoba dan kenakalan remaja.

## E. REKOMENDASI

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dari penelitian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan Kabupaten Sumenep Tahun 2021, setidaknya ada beberapa rekomendasi yang bisa diambil. Diantaranya:

- Kepuasan pelayanan publik di Kabupaten Sumenep yang mendapat nilai cukup tinggi perlu dipertahankan dengan terus menerus meningkatkan pelayanan publik, khususnya pada kebutuhan dasar masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat. Sektor strategis tersebut perlu diberikan perhatian lebih oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep agar nilai kepuasan masyarakat tetap tinggi;

- Pelayanan publik yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kabupaten Sumenep ialah gratis, seperti pengurusan kependudukan, urusan sosial, dan sebagainya. Namun sebagian masyarakat masih ada yang menganggap berbiaya, sehingga perlu dipasang papan tulisan di masing-masing kantor OPD yang menyatakan pelayanan gratis. Hal ini untuk menegaskan bahwa pelayanan sepenuhnya gratis dan agar dapat melekat diingatan masyarakat;
- Pada aspek tatakelola pemerintahan yang baik, Pemerintah Kabupaten Sumenep masih dianggap kurang transparan. Oleh karena itu, perlu dibuat kebijakan yang mendorong adanya transparansi, misalnya transparansi APBD, transparansi dalam pengangkatan pejabat publik, dan aspek lainnya yang berkaitan dengan pemerintah. Transparansi dan akuntabilitas pemerintahan bisa diciptakan salah satunya dengan menerapkan *electronic government* (e-gov). Secara konseptual, e-gov adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah guna menghasilkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Selain itu juga untuk memudahkan akses layanan kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi. Memang di Kabupaten Sumenep ini tidak bisa secara total diterapkan e-gov, karena akses teknologi dan akses internet masih belum merata antara wilayah daratan dan wilayah kepulauan, sehingga e-gov dapat diterapkan secara bertahap, sambil terus memperluas pemerataan jaringan telekomunikasi dan internet ke semua wilayah.

**DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- Potter, J. J., & Cantarero, R. (2014). Community Satisfaction.  
Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.