



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 2747-2756

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Erdiyansyah^{1✉}, Mohammad Afandi²

Universitas Tadulako

Email: erdiyansyahwahab@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. Mengingat pentingnya pelayanan yang berkualitas, maka perlu bagi sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah untuk memperhatikannya, karena sampai saat ini masih terjadi berbagai keluhan di masyarakat, terutama bagi masyarakat yang melakukan demonstrasi ataupun yang menyuarakan aspirasinya. Penelitian ini didesain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data menggunakan rumus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mendapat respon puas, meskipun masih terdapat keluhan. Namun secara umum sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah memiliki kinerja baik sehingga menghasilkan kepuasan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas, Kepuasan, Masyarakat.*

Abstract

This study aims to determine the level of public satisfaction with the services of the Central Sulawesi Provincial DPRD secretariat. Given the importance of quality service, it is necessary for the secretariat of the Central Sulawesi Provincial DPRD to pay attention to it, because until now there are still various complaints in the community, especially for people who conduct demonstrations or who voice their aspirations. This research was designed using a quantitative approach with data analysis using formulas. The results showed that the services of the Secretariat of the Regional House of Representatives of Central Sulawesi Province generally received a satisfied response, although there were still complaints. However, in general, the secretariat of the Central Sulawesi Provincial Legislative Council has good performance, resulting in satisfaction to the community.

Keyword: *Public Service, Quality, Satisfaction, Community.*

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Maryam, 2017). Pelayanan publik pada hakekatnya hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah (Maulidiah, 2014).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah (Rinaldi, 2012). Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah yang mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh

DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang diberikan lebih bersifat fasilitasi, dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas, hak, serta wewenang DPRD, seperti tercantum dalam Peraturan Tata Tertib DPRD Provinsi Sulawesi Tengah yang ditetapkan dengan Keputusan Provinsi Sulawesi Tengah. Disamping itu, Sekretariat DPRD juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat kepada DPRD. Penilaian kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat yang menyampaikan aspirasi/ pengaduan kepada Anggota DPRD melalui Sekretariat DPRD sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Selama ini sekretariat dianggap belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang menyuarakan aspirasi. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta (Napitupulu, 2007), buruknya praktik *governance* dalam pelayanan publik sudah sangat luas di masyarakat (Dwiyanto, 2021). Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan (Mahsyar, 2011). Hal ini perlu tindak lanjut untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sulawesi Tengah.

Kepuasan masyarakat sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk layanan yang dirasakan (Nasution, 2005). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Pasolong (2010) menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Penelitian ini bagian dari paradigma administrasi publik yang berorientasi pada paradigma *new public service*. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama

dalam penyelenggaraan administrasi publik (Mahsyar, 2011). Pelajaran penting yang didapat dari paradigma *new public service* adalah birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada pelayanan masyarakat sebagai warga negara (bukan sebagai pelanggan) mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat, berpikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma, nilai dan standar yang ada (Rahmadana et al., 2020).

Dalam sistem pemerintahan daerah, keberadaan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memiliki peran yang sangat strategis sebagai representasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Sekretariat DPRD sebagai perangkat pendukung memiliki fungsi utama dalam menyediakan layanan administratif dan operasional guna mendukung kinerja para anggota dewan. Kualitas layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan fungsi legislatif, pengawasan, dan penganggaran yang dilakukan oleh DPRD. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD.

Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu daerah yang sedang berkembang memiliki tantangan tersendiri dalam membangun tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Dalam konteks ini, pelayanan publik oleh lembaga pemerintahan, termasuk Sekretariat DPRD, menjadi barometer penting dalam mencerminkan kinerja pemerintahan daerah secara keseluruhan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan institusi dalam menjalankan fungsinya, tetapi juga menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui aspek-aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan data dan informasi yang objektif untuk menjadi dasar pengambilan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan ke depan. Dengan demikian, Sekretariat DPRD dapat semakin optimal dalam mendukung kinerja DPRD serta mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini berdasarkan hasil dari melihat fenomena masalah di lapangan adalah masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang diberikan sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sulawesi Tengah, terutama bagi masyarakat yang menyuarakan aspirasi ataupun demonstrasi. Tujuan

khusus dalam penelitian ini untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan manajemen publik dalam bidang administrasi publik, khususnya masalah pelayanan yang berkualitas dan kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan di sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sulawesi Tengah masih jarang dilakukan, terutama masalah kepuasan masyarakat sehingga perlu ditindaklanjuti dengan penelitian yang mendalam agar dapat menjadi solusi alternatif bagi sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sulawesi Tengah dalam memenuhi dan menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini didesain menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dikerahkan dalam upaya untuk mencapai tujuan penelitian dan menjawab pertanyaan penelitian (Adeniji et al., 2020). Tahapan penelitian ini terdiri dari pra dan pelaksanaan kegiatan penelitian. Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data mencakup observasi, kuesioner, dan dokumen tertulis. Populasi penelitian ini adalah masyarakat dan seluruh pihak yang dilayani oleh Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. Selanjutnya kuesioner penelitian ini disusun berdasarkan kategori yang secara hierarkis menggunakan skala, di mana responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan, misalkan sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju.

Kemudian analisis data penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Pengolahan data meliputi tabulasi dan analisis data hasil survei. Data hasil survei ini dianalisis menggunakan metode kuantitatif. Setiap unsur mempunyai nilai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM per unsur} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Skor KM Total} = \frac{\text{Total Nilai Semua Unsur}}{\text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Unsur}} \times \frac{100}{4}$$

Hasil pengolahan data diinterpretasikan berdasarkan nilai persepsi berikut:

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks kepuasan masyarakat pada survei ini diperoleh dari 300 populasi yang sampelnya ditarik menjadi 169 responden. Dari jumlah responden tersebut diperoleh nilai unsur pelayanan masing-masing dan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit layanan pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai 89,69. Artinya kualitas kinerja pelayanan publik yang diterapkan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sudah sangat baik. Hasil tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) Hasil Survei IKM Terhadap Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Mutu Kinerja
U1	Persyaratan	3,82	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,48	B
U4	Biaya	4,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,85	A

Sumber: Hasil Survei, 2022.

Data di atas menunjukkan bahwa hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah mayoritas memiliki mutu kinerja sangat baik. Selanjutnya untuk melihat mutu kinerja yang perlu ditindaklanjuti, maka dapat dilihat Tabel berikut.

Tabel 3. IKM Unit Layanan Terhadap Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,82	3,44	3,48	4,00	3,56	3,53	3,50	3,12	3,85
Mutu Kinerja	A	B	B	A	A	A	B	B	A
Prioritas (P) Peningkatan Kualitas Pelayanan	P1								
IKM Unit Pelayanan	89,69								
	Mutu Pelayanan "A" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik"								

Sumber: Hasil Survei, 2022.

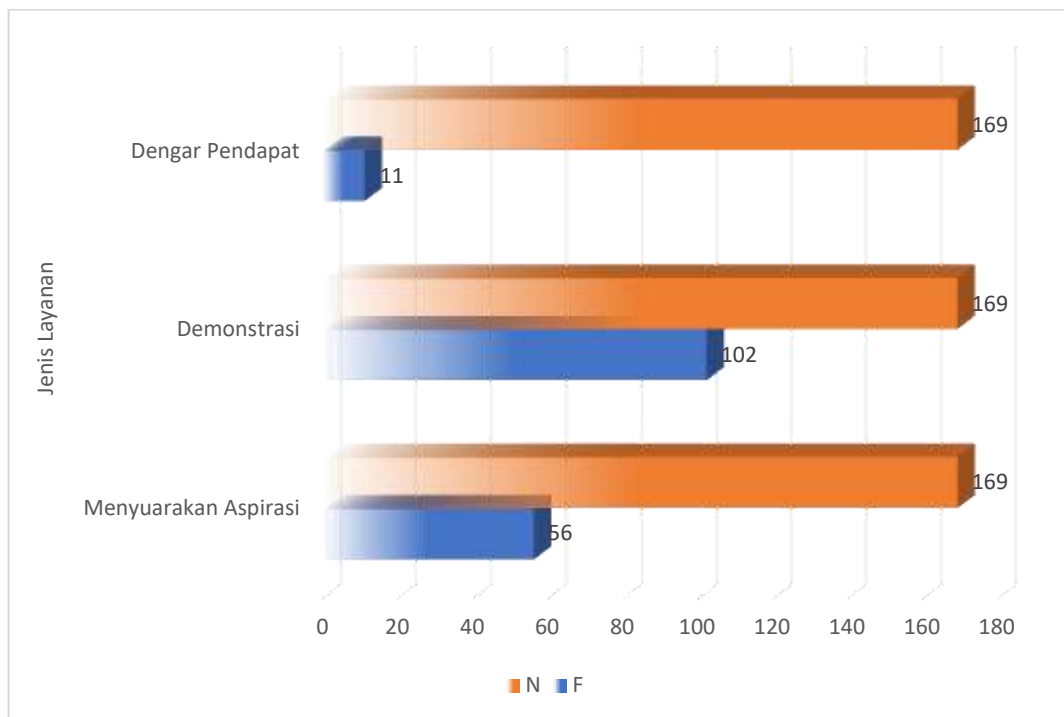
Berdasarkan data hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu dilakukan tindak lanjut untuk memperbaiki pelayanan sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, sebagaimana yang ditunjukkan dalam Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IKM Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Peningkatan Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan, baik secara fisik maupun melalui website DPRD Provinsi Sulawesi Tengah	√	√	√	√	Sekretaris DPRD Provinsi Sulawesi Tengah

Sumber: Hasil Survei, 2022.

Layanan yang diterima responden pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah memiliki beberapa layanan. Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat pada sekretariat tersebut, ditemukan beberapa layanan yang sering rasakan oleh responden, di antaranya layanan dengar pendapat, demonstrasi, dan menyuarakan aspirasi sebagaimana yang terlihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Jenis Layanan Sekretariat DPRD

Jenis layanan pada Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah layanan demonstrasi sebanyak 102 responden, kemudian menyuarakan aspirasi sebanyak 56 responden, serta dengar pendapat sebanyak 11 responden.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah cenderung positif. Tingginya skor pada aspek sikap petugas menunjukkan bahwa sumber daya manusia di lingkungan sekretariat telah menjalankan fungsi pelayanan publik dengan baik. Hal ini mendukung teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya interaksi sosial dan etika dalam pelayanan. Terdapat tantangan yang harus diatasi, khususnya dalam hal kecepatan layanan administrasi dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil ini mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi birokrasi dan percepatan digitalisasi pelayanan. Dalam konteks teori kepuasan pelanggan, persepsi masyarakat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan awal dan kenyataan yang diterima, sehingga penyempurnaan sistem layanan menjadi penting.

Terkait digitalisasi, perlu ditindaklanjuti melalui program modernisasi pelayanan berbasis teknologi. Pengembangan aplikasi informasi publik, respons cepat secara daring, dan sosialisasi kanal layanan digital dapat menjadi solusi jangka menengah. Dengan perbaikan berkelanjutan dan keterbukaan terhadap evaluasi publik, Sekretariat DPRD berpotensi meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses

pemerintahan daerah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mendapat respon puas, meskipun masih terdapat keluhan. Namun secara umum sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah memiliki kinerja baik sehingga menghasilkan kepuasan kepada masyarakat, dan dari seluruh layanan yang diberikan didominasi oleh layanan demonstrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeniji, A., Osibanjo, A., Salau, O., Atolagbe, T., Ojebola, O., Osoko, A., Akindele, R., & Edewor, O. (2020). Leadership dimensions, employee engagement and job performance of selected consumer-packaged goods firms. *Cogent Arts & Humanities*, 7(1), 1801115. <https://doi.org/10.1080/23311983.2020.1801115>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Hameed, A., & Waheed, A. (2011). Employee development and its affect on employee performance a conceptual framework. *International Journal of Business and Social Science*, 2(13).
- J., A. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 2. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, Vol.06. <http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik & customer satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>