



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 9222-9234

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

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

Pengejawantahan Etika dalam Kinerja Pelayanan Publik dilihat dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Sambek Wonosobo

Farah Fauziya^{1✉}, Denok Kurniasih², Tobirin³

Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

Email: farah.fauziya@mhs.unsoed.id^{1✉}

Abstrak

Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur sebuah pelayanan publik sudah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Dalam pelayanan publik tidak lepas dari peran aktor birokrasi selaku pemberi pelayanan dan tak terlepas dari etika pelayanan publik. Penelitian ini berbeda dengan yang lain, dimana disini mencoba menganalisa pengejawantahan nilai etika penyelenggara pelayanan publik dengan mengkorelasikannya dengan indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh pengguna layanan. Apakah etika penyelenggara pelayanan publik berpengaruh terhadap capaian kinerja pelayanan publik yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) kepada sampel yang dipilih secara acak dihitung dari jumlah populasi penerima layanan. Kuesioner dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa indikator Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: (1). Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2). Waktu Pelayanan; (3). Biaya/Tarif; (4). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (5). Kompetensi dan Sikap Pelaksana; (6). Sarana dan prasarana dan (7). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan perwujudan nyata nilai etika aparatur penyelenggara layanan publik. Etika aparatur yang sesuai dengan ketentuan mendorong capaian indikator SKM Kelurahan Sambek menunjukkan kategori Baik sampai dengan Sangat Baik, hal ini berkorelasi terhadap capaian kinerja Pelayanan Publik Kelurahan Sambek yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan kategori Sangat Baik (A).

Kata Kunci: *Etika, Indikator, Survey Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.*

Abstract

Community satisfaction is a benchmark for a public service that has been carried out properly or not. In public service, it cannot be separated from the role of bureaucratic actors as service providers and cannot be separated from public service ethics. This study is different from others, where here tries to analyze the embodiment of the ethical value of public service providers by correlating them with indicators in the Community Satisfaction Survey conducted by service users. Whether the ethics of public service providers affect the achievement of public service performance as measured by the Community Satisfaction Index. The research method used is quantitative descriptive with a cross-sectional approach, through data collection techniques using electronic questionnaires (e-surveys) to randomly selected samples calculated from the number of service recipient populations. The questionnaire was conducted with a qualitative approach with measurements using the Likert Scale. The results of the study show that the indicators of the Community Satisfaction Survey are: (1). Requirements, Systems, Mechanisms, and Procedures; (2). Service Time; (3). Fees/Tariffs; (4). Product Service Type Specification; (5). Competence and Attitude of Implementers; (6). Facilities and infrastructure and (7). Handling Complaints, Suggestions and Inputs, is a tangible manifestation of the ethical values of public service provider apparatus. Apparatus ethics in accordance with the provisions encourage the achievement of SKM indicators of Sambek Village showing Good to Very Good categories, this correlates with the achievement of Sambek Village Public Service performance as measured by the Community Satisfaction Index showing the Very Good (A) category.

Keyword: *Ethics, Indicators, Community Satisfaction Survey, Public Service, Community Satisfaction Index.*

PENDAHULUAN

Stereotipe negatif masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi masih kuat mengakar. Dimana mereka masih berpandangan bahwa birokrasi itu identik dengan pungutan liar, red-tape (berbelit-belit), korupsi, proseduralism, dan pelayanan berbiaya tinggi. Sementara di era revolusi industry 4.0 dan society 5.0, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan terus meningkat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat dipertaruhkan, dimana akan ditentukan oleh kemampuan bagaimana pemerintah dapat mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya (GUNAWAN, 2020). Karena Pelayanan publik juga merupakan salah satu indikator keberhasilan penerapan good governance (Dewi & Suparno, 2022).

Penerapan etika memiliki peranan yang penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Ini sejalan dengan Revolusi Mental yang telah dicanangkan pada tanggal 6 Desember 2016 oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, dengan

ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental, dimana dalam Inpres menyebutkan tentang perbaikan dan pembangunan karakter bangsa dengan melaksanakan Gerakan Revolusi Mental yang berpedoman pada nilai-nilai dasar, yaitu integritas, etos kerja, dan gotong royong.

Sedangkan dari sisi kebijakan sangat jelas bahwa dengan di keluarkannya Inpres tersebut oleh Presiden Joko Widodo, maka diharapkan terjadi perubahan mental khususnya pada aparatur birokrasi dalam melayani masyarakat, dimana perilaku –perilaku nir-etika seperti korupsi, mempersulit, gratifikasi, tidak responsif dan perilaku buruk lainnya dalam pelayanan dapat dihindari bahkan di hilangkan di ranah birokrasi.

Permasalahan Etika Birokrasi yang juga sering muncul dalam pelaksanaan publik Pelayanan Publik menurut (Budiman et al., 2022) yaitu (1). Interacting with Elected Officials (Interaksi dengan Pejabat Terpilih); (2). Following Orders (Mengikuti Perintah); (3). Conflict Interest (Konflik Kepentingan); (4). Whistle Blowing (Pelaporan) dan (5). Prohibitions on Political Activities (Larangan Kegiatan Politik)

Urgensi dari dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui pendapat pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini untuk memastikan penyelenggara layanan mengetahui kekurangan sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan. Survei Kepuasan Masyarakat juga bertujuan untuk memberikan masukan yang obyektif dan bertanggung jawab kepada penyelenggara layanan. Selain itu, survei ini dilakukan agar penyedia layanan dapat selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Melalui inovasi-inovasi yang dibawa oleh penyelenggara layanan, hal ini tentunya akan mendorong persaingan positif antar penyelenggara layanan dan memunculkan ide-ide kreatif agar kualitas layanan terus ditingkatkan. Masyarakat juga wajib mengetahui indikator apa saja yang perlu diketahui untuk mengukur kepuasannya. Sehingga mereka memahami bahwa survei ini tidak dilakukan secara asal-asalan, perlu dilakukan langkah-langkah agar survei yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan (Ita, 2020).

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk menganalisis penerapan etika dalam birokrasi dan hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti yang dilakukan (Wawan & Mayrudin, 2020), dengan penelitian yang mengkaji tentang etika pejabat publik dan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tangerang, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tangerang sangat erat hubungannya dengan perilaku etis pejabat publik. Semakin banyak layanan yang dilakukan secara etis, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan. Namun jika pelayanan dilakukan secara tidak etis

maka kualitas pelayanan tidak akan baik.

Kemudian (Iskandar et al., 2020) dalam risetnya yang membahas terkait bagaimana penerapan etika birokrasi berlandaskan kode etik dalam pelayanan publik, dengan hasil temuan bahwa permasalahan mendasar dalam proses pelayanan publik di Indonesia adalah tentang etika, meskipun masih ada kelemahan dimana belum adanya standar universal tentang norma dan etika serta sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pelayanan publik.

Dari kedua riset yang disebutkan diatas hanya meneliti sejauh mana pengaruh penerapan etika dalam pelayanan publik, hal ini akan berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan dengan kebaruan dimana melihat penerapan etika penyelenggara layanan publik dalam kinerja pelayanan publik diukur dengan menggunakan indikator Survey Kepuasan Masyarakat dengan lokus di Kelurahan Sambek, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Wonosobo, sehingga kita dapat melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut (Haryatmoko, 2011), etika publik adalah sebuah penegasan standarisasi dalam menentukan penilaian baik atau buruk tindakan dari pejabat publik dalam ranah pelayanan publik. Karena tujuan etika publik itu sendiri adalah untuk menjamin integritas pejabat publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi semua masyarakat. Etika publik juga mendorong tiga kompetensi seorang pejabat publik, yaitu: (1) kompetensi etika; (2) kompetensi teknis; dan (3) kompetensi kepemimpinan.

Kompetensi etika dimaknai sebagai muatan utama dalam praktik etika publik, dimana pejabat publik perlu memahami dan menerapkan nilai-nilai dan standar etika dalam melayani Masyarakat (Mustakim & Herman, 2020). Kompetensi teknis yaitu kompetensi pejabat publik dalam melaksanakan Standard Operasional Prosedure (SOP) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Pebriani & Rohman, 2019) (Cahyarini, 2021). Kompetensi kepemimpinan (leadership) menekankan pada kemampuan seorang pemimpin atau pejabat publik dalam memotivasi bawahannya untuk mencapai pelayanan publik yang prima dan terintegrasi.

Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suhartoyo, 2019) (PANRB Kementerian, 2017).

Menurut Y. C. Yen yang dikutip dalam (Surjadi Hendra, 2012) mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dimulai dari pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah; kemudian bagaimana mengubah sikap dan kepribadian para aktor

birokrasi sebagai identitas baru bagi pejabat pemerintah dan yang selanjutnya adalah memikirkan kembali proses pelaksanaan kewajiban pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan strategi melaksanakan pelayanan.

Sementara hakikat kinerja pelayanan publik menurut (Surjadi Hendra, 2012) dinyatakan dalam kecepatan, ketepatan, ketepatan dan mutu. Istilah ini menyatakan bahwa pelayanan publik memerlukan adanya: - pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan publik, - prosedur pelayanan, - persyaratan teknis dan administratif, - wewenang dan tanggung jawab, - lokasi penyelenggaraan pelayanan, - komitmen pelayanan, - standar pelayanan dan ketersediaan layanan informasi.

Di Indonesia kinerja pelayanan publik dinilai dengan diukur melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), hal ini berdasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (Humaedi et al., 2021) (Wangsajaya et al., 2023).

Unsur Survey Kepuasan Masyarakat terdiri atas:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan 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, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross-sectional yang dilaksanakan di Kelurahan Sambek Kecamatan Wonosobo. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penerima layanan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun yaitu sebanyak 500 orang. Sehingga sampel dalam penelitian ini sejumlah 83 orang yang dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Melalui link yang dibagikan kepada penerima layanan, yang berisikan pertanyaan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM). Teknik analisis data secara univariat untuk mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing – masing unsur pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Aparat birokrasi harus mengetahui prinsip dan standar nilai dasar yang harus diterapkan di tempat kerja, adanya batasan perilaku yang masih dapat ditolerir dan mana yang tidak. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, dimana ASN wajib mengimplementasikan nilai dasar dan kode etik BERAKHLAQ “Berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif” dalam organisasi birokrasi (PANRB Kementerian, 2023).

Meningkatnya tuntutan masyarakat mendorong pemerintah kelurahan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan publik, optimalisasi kualitas sumber daya aparatur adalah hal wajib, yang dapat dilakukan melalui pembelajaran yang terencana, terjadwal, dan berkesinambungan.

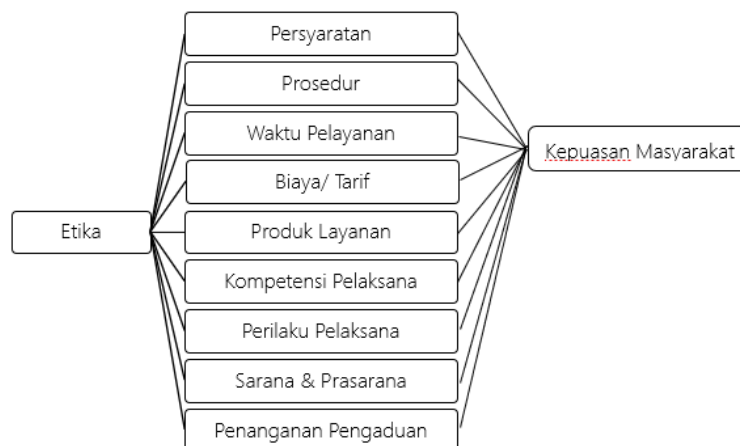
Dalam suatu kegiatan pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu kriteria untuk menilai baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan, ini diukur dengan indeks kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari penyedia layanan publik dengan

membandingkan harapan dan kebutuhannya (Yuniar Arofah, 2020).

Adapun permasalahan etika birokrasi yang masih sering kita temui yaitu inefisiensi, tidak siap untuk mendengarkan kritik dan keluhan, korupsi, kurang responsif terhadap permasalahan, kurang ramah dan secara tidak disadari bersikap diskriminatif. Penyimpangan terhadap etika, akan menimbulkan pertanyaan dari masyarakat terkait kinerja dan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada Masyarakat (Sawir, 2020). Karena pemerintah mempunyai tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya guna menjamin kesejahteraan masyarakat.

Etika bersifat abstrak, berkaitan dengan baik dan buruk. Sementara Administrasi Publik adalah sesuatu yang konkrit dan harus diwujudkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Namun dalam organisasi administrasi publik, etika tidak boleh dilepaskan. Karena etika merupakan salah satu elemen penting dalam pencapaian keberhasilan/ tujuan organisasi yaitu pelayanan publik yang optimal yang diukur dengan peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisa pengejawantahan etika pelayanan publik yang dilakukan di Kelurahan Sambek dengan mengkorelasikannya dengan 9 (sembilan) indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat penerima layanan sehingga akan dihasilkan capaian kinerja pelayanan publik yang tersaji dalam Indeks Kepuasan Masyarakat. Dengan kerangka pikiran sebagai berikut:



Kelurahan Sambek adalah salah satu kelurahan di wilayah Kecamatan Wonosobo, dengan jarak terdekat ke ibukota Kabupaten sejauh 1 km. Secara administrasi kewilayahan, Kelurahan Sambek terdiri dari 2 lingkungan: Sambek dan Jolontoro, 12 Rukun Warga (RW) dan 32 Rukun Tetangga (RT). Memiliki penduduk sejumlah 4.264 jiwa dengan rincian Laki-laki: 2.116 dan Perempuan: 2.148. Dengan luas wilayah hanya seluas 73,301 km², Kelurahan

Sambek tergolong menjadi wilayah yang padat penduduk. Sambek merupakan salah satu hasil dari kebijakan perubahan status Desa menjadi Kelurahan di Tahun 1995 berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor: 414/99/1995, sehingga secara sosial kemasyarakatan masih sangat kental dengan pedesaan dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya Kelurahan. (BPS Kabupaten Wonosobo, 2022)

Dari struktur organisasi, komposisi aparaturnya Pemerintah Kelurahan Sambek terdiri dari:

Tabel 1. Hasil Penelitian terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No	Jabatan	Jumlah	Pendidikan	Keterangan
1.	Lurah	1	S.1	
2.	Sekretaris Kelurahan	1	S.1	
3.	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	S.1	
4.	Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban	-	-	Kosong
5.	Pelaksana (ASN)	1	SLTA	
6.	Tenaga Admin (nonASN)	4	SLTA	

Dari hasil Penelitian terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kelurahan Sambek, memperoleh beberapa informasi sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sambek Kecamatan Wonosobo Tahun 2022

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	38	45,8%
Perempuan	45	54,2%
Jumlah	83	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebesar 54,2% responden berjenis kelamin perempuan dan 45,8% responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Sambek Wonosobo Tahun 2022		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
SD ke bawah	7	8,4%
SLTP	29	34,9%
SLTA	44	53%
D.III	1	1,2%
S.1	2	2,4%
S.2	0	0%
Jumlah	83	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Pada tabel 3 diatas, mayoritas pendidikan responden pada tingkat SLTA sederajat yaitu sebesar 53% dan SLTP sebesar 34,9%

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Sambek Wonosobo Tahun 2022		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
PNS	1	1,2%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
Swasta	29	34,9%
Wirausaha	18	21,7%
Pelajar/ Mahasiswa	4	4,8%
Lainnya	31	37,3%
Jumlah	83	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Pada tabel 4 diatas, mayoritas pekerjaan responden sebagai Lainnya (37.3%) dan Swasta yaitu sebesar 34,9%.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan Sambek yang dilakukan, diperoleh survei dari Triwulan 1 (TW 1) sampai Triwulan 4 (TW4) Tahun 2022 Kelurahan Sambek Kecamatan Wonosobo sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambek Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,410	3,0644 – 3,532	Baik (B)
U2	Prosedur	3,422	3,0644 – 3,532	Baik (B)
U3	Waktu Pelayanan	3,337	3,0644 – 3,532	Baik (B)
U4	Biaya/ Tarif	3,880	3,5324 – 4,00	Sangat Baik (A)
U5	Produk Layanan	3,542	3,5324 – 4,00	Sangat Baik (A)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,422	3,0644 – 3,532	Baik (B)
U7	Perilaku Pelaksana	3,361	3,0644 – 3,532	Baik (B)
U8	Sarana & Prasarana	3,518	3,0644 – 3,532	Baik (B)
U9	Penanganan Pengaduan	3,988	3,5324 – 4,00	Sangat Baik (A)
Jumlah Nilai Tertimbang		3,542		
IKM Unit Layanan		88,554	88,31 – 100,00	Sangat Baik (A)

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh bahwa indeks kepuasan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 3,41 (baik), kemudahan prosedur pelayanan 3,42 (baik), kecepatan waktu dalam memberi pelayanan 3,33 (baik), biaya tarif 3,88 (sangat baik), kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan 3,54 (sangat baik), kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori 3,42 (baik), kesopanan dan keramahan petugas masuk 3,36 (baik), kualitas sarana dan prasarana masuk 3,51 (baik), penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,98 (sangat baik).

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Sambek sebagai tolak ukur capaian kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masuk dalam kategori "Sangat Baik" (A). Sedangkan hasil analisa penulis terhadap Pengejawantahan Etika penyelenggara pelayanan dengan mengkorelasikannya dengan indikator Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan kategori Baik hingga Sangat Baik, atau hasil analisa tersebut dapat disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, kategori Baik, artinya pemberian pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, dimana aparaturnya Kelurahan Sambek tidak ada indikasi diskriminasi terhadap penerima layanan (masyarakat). Layanan diberikan atas pemenuhan persyaratan oleh masyarakat pada masing-

masing jenis layanan;

2. Waktu Pelayanan, kategori Baik, artinya aparaturnya Kelurahan Sambek dinilai masyarakat mampu menyelesaikan pelayanan yang diminta masyarakat dalam waktu yang cepat dan efisien;
3. Biaya/Tarif, kategori Sangat Baik, artinya aparaturnya Kelurahan Sambek tidak melakukan pungutan biaya apapun terhadap jenis pelayanan yang diterima masyarakat sesuai ketentuan yang ditetapkan;
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, kategori Sangat Baik, artinya aparaturnya Kelurahan Sambek mampu menghasilkan produk layanan sesuai dengan yang diinginkan penerima layanan dan ketentuan yang ditetapkan;
5. Kompetensi Pelaksana dan Sikap Pelaksana, kategori Baik, artinya aparaturnya Kelurahan Sambek sudah memiliki sikap yang sopan dan baik serta kemampuan berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Sarana dan prasarana, kategori Baik, artinya Kelurahan Sambek mampu memberikan sarana dan prasarana yang memadai atau nyaman untuk penerima layanan;
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, kategori Sangat Baik, artinya Kelurahan Sambek terbuka dalam menerima pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan untuk perbaikan layanan ke depan.

Akan tetapi meskipun Kelurahan Sambek memiliki IKM dengan kategori "Sangat Baik" masih terdapat beberapa permasalahan yang membutuhkan tindak lanjut dan rekomendasi ke depan untuk pelayanan yang lebih maksimal yaitu:

1. Kemampuan petugas pelayanan yang belum merata, cenderung mengandalkan 1 (satu) orang petugas yang potensial. Sehingga dibutuhkan peningkatan kapasitas petugas pelayanan melalui Pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan.
2. Belum tersedianya sistem layanan online yang akan lebih memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan. Sehingga dibutuhkan upaya koordinasi dengan Kecamatan dan Kabupaten dalam penyediaan layanan online, atau berinovasi membangun layanan online Tk. Kelurahan Sambek, dengan harapan semakin dapat menunjang pemberian pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat;
3. Sosial masyarakat yang masih cenderung pedesaan mengakibatkan keberagaman latar belakang SDM penerima layanan yang berpengaruh pada tingkat pemahaman SOP Pelayanan yang diberikan. Sehingga diperlukan edukasi kepada masyarakat secara berkelanjutan baik melalui pertemuan-pertemuan langsung maupun memanfaatkan digitalisasi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kabupaten Wonosobo. (2022). *Kecamatan Wonosobo Dalam Angka*.
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47–60.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- GUNAWAN, C. I. (2020). *Lumbung Pangan Gratis Model Cakti: Solusi Kelangkaan Pangan dan Chaos dunia*. IRDH Book Publisher.
- Haryatmoko, J. (2011). *Etika publik untuk integritas pejabat publik dan politisi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk.(PTBA). *Share: Social Work Journal*, 11(1), 62–73.
- Iskandar, J., Fajriah, A. N., Rahmawati, A. D., & Sofiani, A. (2020). ETIKA BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 1–10.
- Ita, W. (2020). *Urgensi Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Terdepan*.
- Mustakim, M., & Herman, H. (2020). URGENSI KEPEMIMPINAN BERINTEGRITAS PUBLIK DALAM NEGARA HUKUM DI TENGAH PANDEMI COVID-19. *Ilmu Dan Budaya*, 41(69).
- PANRB Kementerian. (2017). *PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- PANRB Kementerian. (2023). *Undang Undang Aparatur Sipil Negara/ASN. 202875*.
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(1), 122–128.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Surjadi Hendra. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Wangsajaya, Y., Zarlis, M., Situmorang, Z., & Wibowo, A. (2023). *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*. Nas Media Pustaka.
- Wawan, W., & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik

di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>

Yuniar Arofah. (2020). PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE BALANCE SCORECARD (Studi di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat). *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.54783/jv.v11i1.180>