

Evaluasi SuKMa-e Jatim dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik

Fitri Rahayu¹⁾, Sri Roekminiati²⁾, Sapto Pramono³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: fitrirahayu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan SuKMa-e Jatim dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang memungkinkan peneliti menggambarkan secara mendalam fenomena layanan publik berbasis digital ini melalui pengumpulan data lapangan, observasi, dan analisis mendalam. Fokus penelitian mencakup evaluasi layanan berdasarkan enam kriteria William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan SuKMa-e Jatim telah memberikan dampak positif terhadap percepatan dan efisiensi layanan, beberapa kendala masih ditemukan, seperti gangguan jaringan internet, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan akses teknologi masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencerminkan peningkatan hasil yang memuaskan, namun hambatan operasional memengaruhi optimalisasi layanan. Sebagai rekomendasi, peneliti menyarankan peningkatan infrastruktur jaringan internet, penyediaan perangkat teknologi pada setiap instansi, serta pelatihan kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital. Penunjukan pendamping masyarakat dalam proses layanan juga diusulkan guna memastikan inklusivitas dan efektivitas layanan SuKMa-e Jatim. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan lebih lanjut inovasi layanan publik berbasis digital di Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: SuKMa-e Jatim, Evaluasi Kebijakan, Pengembangan SDM, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of the SuKMa-e Jatim service in improving public satisfaction at the Human Resources Development and Civil Service Agency of Gresik Regency. The research employs a descriptive qualitative approach, enabling the researcher to deeply examine the phenomenon of this digital public service through field data collection, observation, and in-depth analysis. The research focuses on evaluating the service based on William N. Dunn's six criteria: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The findings reveal that while the SuKMa-e Jatim service has had a positive impact on accelerating and streamlining services, several challenges remain, such as internet network disruptions, lack of socialization, and limited access to technology among the public. The Public Satisfaction Index (IKM) reflects a satisfactory improvement in outcomes, yet operational constraints affect the service's optimization. As recommendations, the researcher suggests enhancing internet infrastructure, providing technological devices at each agency, and offering training to the public to improve digital literacy. Assigning facilitators to assist the public during service processes is also proposed to ensure inclusivity and effectiveness of the SuKMa-e Jatim service. These findings are expected to serve as a reference for further development of digital public service innovations in Gresik Regency.

Keywords: SuKMa-e Jatim, Policy Evaluation, Human Resource Development, Public Satisfaction

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok maupun instansi tertentu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah suatu proses dalam mencapai tujuan tertentu, baik dari segi sosial, politik, dan ekonomi. Dengan seiring berjalannya waktu pelayanan publik menjadi sangat penting guna memperlancar sistem birokrasi yang ada, mengingat banyaknya kepentingan yang berbeda-beda di masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu (Mulyadi Deddy, 2015). Seiring berkembangnya teknologi yang maju dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik agar memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan, Salah satu yang harus dilakukan dalam perbaikan tersebut adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari suatu penyelenggara pelayanan. Yang dimaksud pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan yang utama dari pelayanan publik ini adalah kepuasan masyarakat (Balai Sertifikasi Elektronik, 2022).

Menurut Amanda Permatasari (2020), kebijakan memainkan peran sentral dalam struktur pemerintahan dengan menangani berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Kebijakan tidak hanya mencerminkan pandangan pemerintah terhadap isu-isu sosial, ekonomi, dan politik, tetapi juga menjadi alat utama dalam merumuskan respons dan solusi yang diperlukan untuk kepentingan masyarakat. Evaluasi kebijakan merupakan tahapan akhir yang membantu dalam menentukan keberhasilan suatu

kebijakan. Proses evaluasi ini melibatkan pengumpulan data, analisis, dan penilaian dampak kebijakan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan terus mendorong kinerja perangkat daerah dalam melakukan terobosan pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meresmikan inovasi berbasis internet yaitu Survei Kepuasan Masyarakat elektronik Jatim (SuKMa-e Jatim) dengan berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2007 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2021 dimana sistem ini yang mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna Layanan Publik berbasis QR Code Akuntabel, mudah, Cepat dan Terintegrasi. sehingga bisa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara tepat dan cepat oleh seluruh penyedia pelayanan publik di Jawa Timur dan dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat sehingga langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan mengikuti kecepatan tuntutan aspirasi masyarakat. kegiatan ini merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat (pppbulu.dkp.jatimprov, 2022).

Oleh sebab itu seluruh perangkat daerah Provinsi Jatim dan Pemerintah Kabupaten Kota, untuk selalu melakukan kerjasama antar perangkat daerah tidak hanya berdasarkan tugas serta fungsi dan tanggung jawab masing-masing tetapi harus bisa berinteraksi satu dengan yang lainnya. SuKMa-e menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Masyarakat bisa lebih cepat dan mudah dalam memberikan penilaian terhadap layanan publik. Pemerintah Kabupaten Gresik berkomitmen terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan penandatanganan komitmen dan penerapan inovasi pelayanan

public Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim).

SuKMa-e Jatim ini memiliki tiga manfaat sekaligus. Manfaat pertama bagi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Manfaat kedua bagi perangkat daerah karena lebih cepat mendapatkan informasi akan kualitas layanan publik yang diberikan. Kemudian yang terakhir akan memudahkan bagi Pemerintah kabupaten dalam mengambil kebijakan karena informasi yang masuk lebih cepat dan presisi, dengan adanya pengukuran ini akan menghasilkan data yang akurat sehingga hasilnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk penyelenggara pelayanan sehingga dapat melakukan perbaikan pelayanan dan mencapai hasil yang prima, dengan tercapainya hasil yang diinginkan maka harapan masyarakat akan terwujud (Diskominfo Kabupaten Gresik, 2022). Inovasi SuKMa-e Jatim merupakan sebuah Aplikasi guna memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di suatu Pemerintah Daerah. Dengan aplikasi ini diharapkan masyarakat lebih mudah menyampaikan penilaiannya saran dan kritik. Semakin canggihnya teknologi di era milenial saat ini menuntut kita untuk mampu mengikuti permintaan masyarakat yang cepat, efektif dan efisien dalam hal pelayanan publik, Dengan memanfaatkan penerapan Aplikasi SuKMa-e Jatim ini, Seluruh unit pelayanan publik di perangkat daerah se-Kabupaten Gresik dapat dinilai oleh masyarakat secara langsung. Saran dan masukan dari masyarakat tersebut menjadi bahan evaluasi kita sebagai pemberi pelayanan, Dengan adanya penerapan Aplikasi SuKMa-e Jatim di Pemerintah Kabupaten Gresik merupakan salah satu bentuk komitmen dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Diskominfo Kab. Gresik, 2022).

Survey dalam 3 tahun terakhir didapatkan jumlah kunjungan responden yang menggunakan SuKMa-e Jatim tahun 2021 sebanyak 240 orang, 2022 sebanyak 200 orang dan tahun 2023 sebanyak 792 orang Jika dilihat pada jumlah pengguna tersebut mengalami

penurunan jumlah responden pada tahun 2022 dibanding tahun 2021 dan tahun 2023, sebagaimana kendala dalam pengisian SuKMa-e Jatim adalah koneksi internet, masyarakat yang kurang memahami teknologi serta batas usia masyarakat sehingga perlu adanya evaluasi, dengan memanfaatkan penerapan SuKMa-e Jatim ini, seluruh unit pelayanan publik di perangkat daerah se-Kabupaten Gresik dapat dinilai oleh masyarakat secara langsung (BKPSDM Gresik, 2023). Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin mengevaluasi bagaimana pelayanan kepuasan Masyarakat dengan menggunakan scan barcode Sukma-e Jatim pada pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik, karena pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, Adanya citra penyelenggara pelayanan yang baik maka akan dianggap baik pula oleh masyarakat.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah yang paling penting adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun secara gratis, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan good governance di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Kedua, pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan dengan mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan

semua unsur pemerintahan, yaitu pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut, kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa prinsip yang harus diikuti. Pertama yaitu kesederhanaan, yang berarti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kedua yaitu kejelasan, yang mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Ketiga yaitu kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keempat adalah akurasi, yang berarti produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Terakhir yaitu keamanan, yang mencakup proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Berdasarkan hasil penelitian (Wijaya, 2023) Pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik utama. Pertama, pelayanan publik haruslah bersifat inklusif, artinya

layanan tersebut harus tersedia untuk semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Kedua, pelayanan publik haruslah berkualitas, artinya layanan tersebut harus memenuhi standar yang ditetapkan untuk memastikan kepuasan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi. Ketiga, pelayanan publik haruslah responsif, artinya pemerintah harus mampu merespons dengan cepat terhadap permintaan dan masalah yang dihadapi masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga harus memiliki aspek partisipatif, yang berarti melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik juga harus transparan dan akuntabel. Transparansi mengacu pada keterbukaan informasi mengenai proses dan keputusan yang terkait dengan penyediaan layanan publik, sementara akuntabilitas mengacu pada pertanggungjawaban pemerintah atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam menyediakan pelayanan tersebut.

a) Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang memiliki unsur-unsur penting di dalamnya. Unsur-unsur dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Menurut (Indrawati & Heliyani, 2023) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik. Pertama yaitu penyedia layanan, pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Kedua yaitu penerima layanan, konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Ketiga yaitu jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Keempat adalah kepuasan

pelanggan, dimana penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit, serta pengertian antara pemberi dan penerima layanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Sebagai contoh, petugas pelayanan menerapkan sistem antrian untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan tertib dan efisien. Selain sistem, prosedur, dan metode, unsur yang tidak kalah penting adalah personel. Personel memegang peranan kunci dalam mewujudkan pemerintahan yang baik atau pelayanan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya akan melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin, dan memberikan pelayanan yang optimal. Petugas yang profesional sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Selain profesionalisme, petugas juga harus ramah, tanggap, terbuka terhadap kritik, dan cekatan dalam menghadapi pelanggan dengan berbagai karakter.

b) Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berkembang mengikuti dinamika masyarakat (Wardhana Aditiya, 2022). Pemerintah perlu melakukan negosiasi dan kolaborasi dengan berbagai kepentingan masyarakat agar pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam serangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus

memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Sinambela, dalam penelitian (Eka Pratiwi & Aktiva Oktariyanda, 2021) menyatakan bahwa asas-asas dalam pelayanan publik mencakup transparansi, yang berarti pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses, dan mudah dimengerti.

Akuntabilitas mengharuskan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Asas kondisional berarti pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak memastikan pelayanan tidak diskriminatif, sedangkan keseimbangan hak dan kewajiban mengharuskan pemberi dan penerima pelayanan publik memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh (Erlianti dkk., 2019) termasuk asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

c) Faktor-Faktor Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan citra organisasi sehingga dipandang baik oleh masyarakat. Dengan citra organisasi

yang baik, segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap positif dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Menurut (Bagus & Rostyaningsih, 2019) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Peran manusia atau karyawan yang melayani masyarakat sangat penting, karena hanya manusia yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka dengan pelanggan.

Menurut (Dwi Rani, 2023) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu kebutuhan dan keinginan yang dirasakan pelanggan saat mencoba melakukan transaksi, pengalaman dari teman-teman yang menceritakan tentang kualitas pelayanan yang diterima, pengalaman masa lalu saat menggunakan jasa dari perusahaan, serta komunikasi melalui iklan dan pemasaran yang juga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia, pemahaman terhadap peraturan, struktur organisasi, pendapatan, keterampilan, kemampuan, sarana pelayanan, dan pengalaman pelanggan. Selain itu, terdapat pula faktor internal dan eksternal yang memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan dan berdampak pada pencapaian pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2. Kebijakan Pelayanan Publik

Kebijakan adalah rancangan dan asas yang menjadi ikhtisar dan asal dari sebuah rencana dalam implementasi sebuah pekerjaan, kepemimpinan, dan kegiatan, pemberitahuan tentang cita-cita, tujuan, prinsip dan arahan untuk mencapai sebuah target. Menurut Easton (Taufik, 2014) kebijakan publik adalah *the authoritative*

allocation of values for the whole society atau sebagai pendistribusian nilai-nilai wajib kepada masyarakat.

Pressman dan Widavsky (Budi Winarno, 2002:17) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan sebuah asumsi yang memuat kondisi awal dan dampak yang bisa diprediksi. Menurut Robert Eyestone (Leo Agustino, 2008:6) kebijakan publik merupakan koneksi antar anggota dalam pemerintahan dengan wilayahnya. Thomas Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai sesuatu yang mesti dikerjakan atau tidak oleh pemerintah, kenapa kebijakan perlu diimplementasikan dan apa faedahnya untuk kehidupan per masyarakat karena sebuah kebijakan akan mengandung plus dan minus, maka dari itu pemerintah harus cermat dalam membuat kebijakan.

Ada dua karakter dari kebijakan publik menurut Riant Nugroho (Taufik, 2014:4):

- a) Kebijakan publik adalah hal yang mudah dimengerti karena tujuannya adalah untuk mencapai target.
- b) Kebijakan publik adalah hal yang mudah ditakar sebab memiliki takaran yang jelas dalam hal mencapai harapan yang telah dibangun.

Kebijakan merupakan sebuah aturan yang harus ditaati dan dipahami. Saat suatu kebijakan diimplementasikan maka kebijakan tersebut harus dijalankan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Keteraturan akan pelaksanaan kebijakan berdampak pada hasil dari kebijakan itu sendiri.

3. Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang telah diadopsi dalam bahasa Indonesia dengan maksud menjagakata aslinya dengan penyesuaian sedikit dalam pengucapan. Evaluasi dapat dijelaskan sebagai proses memberikan penilaian dengan membandingkan suatu hal dengan standar tertentu. Menurut kamus Oxford Advanced Learner's Dictionaries of Current English, evaluasi berarti mengetahui

atau menentukan kuantitas atau nilai yang juga dapat dimaknai sebagai usaha untuk menemukan nilai atau jumlah.

Evaluasi merupakan sebuah proses yang digunakan untuk menilai. Pada garis yang serupa (Djaali, Mulyono, dan Ramli 2000:3) menjelaskan bahwa evaluasi adalah proses penilaian suatu hal berdasarkan kriteria atau standar objektif yang diterapkan. Evaluasi dianggap sebagai investigasi sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan mencapai suatu tujuan.

William N. Dunn (Anggara, 2014) mengemukakan bahwa ada beberapa kriteria kinerja kebijakan yang harus dinilai, yaitu:

a) Efektivitas

Efektivitas mencakup perasaan pencapaian kesuksesan dalam mencapai tujuan spesifik. Hal itu juga mengacu pada hasil yang bermanfaat. Efektivitas terkait dengan sejauh mana usaha yang dilakukan menghasilkan hasil yang diharapkan. Ini berkaitan dengan akurasi teknis, pelayanan unit, atau nilai finansial, serta menggambarkan sejauh mana strategi kebijakan publik berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

b) Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan jumlah upaya yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Kebijakan dianggap efisien ketika mencapai hasil maksimal dengan penggunaan dana minimal. Tujuan dari kebijakan publik sangatlah fundamental, dimana biaya yang timbul dari proses kebijakan sangat besar dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh. Ini berarti bahwa kegiatan kebijakan cenderung boros dan belum optimal dilakukan.

c) Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik mencakup pencapaian yang merata dalam memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan saat mengatasi masalah tertentu. Berdasarkan konsep tersebut, kecukupan masih terkait dengan efektivitas dengan cara mengukur atau

memperkirakan sejauh mana alternatif dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang dalam mengatasi persoalan yang muncul.

d) Perataan

Perataan dalam kebijakan publik mencerminkan distribusi yang merata dari manfaat dan penerimaan yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut. William N. Dunn menyatakan bahwa kriteria perataan mencakup aspek kenegaraan, sosial, dan mengindikasikan penyampaian hasil dan upaya yang tidak memihak. Kebijakan dianggap berhasil jika hasil atau upaya didistribusikan secara merata. Sebuah program dianggap layak dan memadai ketika biaya dan manfaatnya seimbang. Kunci perataan adalah kesetaraan dan keadilan.

e) Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik mengacu pada tanggapan terhadap aktivitas atau tindakan. Ini mencerminkan respons kebijakan publik terhadap implementasi kebijakan yang mengakomodasi kebutuhan, prioritas, atau nilai-nilai sekelompok orang. Kesuksesan kebijakan dapat nilai dari respon masyarakat terhadap implementasi kebijakan, yang mencakup prediksi awal terhadap efek yang mungkin timbul saat kebijakan diterapkan, serta tanggapan masyarakat setelah merasakan dampak kebijakan tersebut, baik dalam bentuk dukungan positif maupun penolakan.

f) Ketepatan

Ketepatan mengacu pada nilai atau signifikansi dari tujuan program dan sejauh mana pendapat dasar dari tujuan-tujuan tersebut diakui. Ketepatan (*appropriateness*) mencakup langkah-langkah yang digunakan untuk memilih bahan atau alternatif dengan mengevaluasi apakah dampak samping dari opsi yang diusulkan merupakan keputusan objektif yang dapat dicapai. Karena aturan ini berkaitan dengan

substansi tujuan, seperti dampak yang tidak terduga sebelumnya, baik positif maupun negatif, atau kemungkinan bahwa opsi yang berbeda dianggap lebih baik daripada implementasi kebijakan, maka pendekatan yang lebih kokoh diperlukan.

4. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang didapat atau dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan baik.

Dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pelayanan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

5. Tujuan Pemberian Kepuasan Masyarakat

Setiap pelayanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada

masyarakat. Menurut Purnama (2012), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b) Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c) Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingan.
- d) Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima.

6. Unsur Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam SuKMa-e Jatim ada 9 unsur, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu penyelesaian dan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) Biaya atau 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.
- e) 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.

- f) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- g) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
- j) 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).

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu statistik yang lingkupnya berupa mengumpulkan, membentuk, menata, menggarap, mempresentasikan, dan menelaah data supaya mendapatkan gagasan yang konkret, padat, serta terarah akan peristiwa atau fenomena tertentu (Sholikhah, 2019).

Penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menekankan pendekatan kualitatif sederhana dengan menggunakan alur induktif. Tujuan penelitian ini adalah memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mencakup apa, siapa, dimana, dan bagaimana suatu fenomena atau peristiwa terjadi. Setelah itu, penelitian ini bertujuan untuk menelaah lebih mendalam sehingga pola-pola dalam fenomena tersebut dapat muncul. (Kim, Sefcik, & Bradway, 2019). Pendekatan ini memiliki fleksibilitas pada pertanyaan

penelitian dan temuan penelitian yang berubah di lapangan selama dilakukannya penelitian.

Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif umumnya berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang memiliki makna dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam dibandingkan dengan angka dan frekuensi. (Nugrahani, 2019). Peneliti menggunakan data yang berisi deskripsi rinci, lengkap, dan menyeluruh yang mengilustrasikan fenomena sebenarnya.

Kedalaman penelitian kualitatif ditingkatkan dengan pengaturan sosial atau fenomena yang melibatkan aktor, peristiwa, lokasi, dan periode. Sehingga beberapa fenomena sosial dapat diungkap melalui penelitian kualitatif dengan menggambarkan realitas secara akurat dengan kata-kata berdasarkan pengumpulan.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah objek utama yang diperhatikan dalam suatu studi, yakni masalah atau fenomena yang sedang dikaji. Sesuai dengan perkembangan kesulitan penelitian di bidang tersebut, penekanan studi dapat bervariasi atau berkembang. Hal ini sejalan dengan sifat fleksibel dari teknik kualitatif, yang mengadopsi pendekatan induktif empiris dan mendasarkan setiap keputusan dalam penelitian ini pada hasil akhir pengumpulan data yang secara akurat mencerminkan situasi sebenarnya.

Pelayanan SuKMa-e Jatim diresmikan pada tahun 2021, yang awalnya survey kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner di tahun 2021 sudah menggunakan SuKMa-e Jatim yang akuntabel, mudah, cepat dan terintegrasi. Pada tahun 2022 mengalami penurunan pada responden dalam pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik. Dalam kepentingan pembahasan ini maka permasalahan dalam penelitian kualitatif ini perlu difokuskan agar pembahasan tidak terlalu meluas. Untuk

membahas ruang lingkup penelitian ini, maka fokus penelitiannya adalah:

- a) Peneliti ingin mengevaluasi SuKMa-e Jatim dalam meningkatkan pelayanan kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik.
- b) Peneliti ingin mengetahui faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan kepuasan masyarakat.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi yang berkaitan dengan data, responden, serta informan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik.

Lokasi ini dipilih karena merupakan pelayanan publik di Gresik dan memiliki peran penting dalam pelayanan masyarakat, sehingga evaluasi pelayanannya sangat relevan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik, seperti ketepatan informasi yang diberikan, disiplin pegawai, dan kebersihan fasilitas. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis tantangan yang dihadapi oleh terminal dalam meningkatkan kualitas pelayanannya serta solusi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Evaluasi SuKMa-e Jatim dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dari Analisis William N. Dunn

SuKMa-e Jatim adalah inovasi berbasis internet yang dikelola oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa

Timur. Dengan inovasi tersebut bisa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara tepat dan cepat oleh seluruh penyedia pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Pada penelitian ini, peneliti mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi yang terjadi di lapangan. Ada enam variabel yang digunakan untuk mengevaluasi kebijakan, sesuai dengan klasifikasi William N. Dunn, diantaranya:

a) Efektivitas

Menurut William Dunn (William Dunn 2000: 429) efektivitas merupakan berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Pada kriteria ini, penilaian dilakukan untuk menentukan keberhasilan SuKMa-e Jatim inovasi berbasis internet yang dikelola oleh Biro Organisasi Setdaprov Jatim, dengan melihat sejauh mana target atau tujuan telah tercapai. Pengukuran dilakukan berdasarkan nilai kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk menunjukkan efektivitas program yang lebih tinggi. Kebijakan atau program SuKMa-e Jatim dapat diukur melalui pencapaian standar

sasaran dan tujuan, serta optimalisasi pelaksanaan program oleh organisasi.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik Agung Endro Dwi Setyo Utomo., S.STP., M.Si. mengenai penggunaan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik telah efektif meningkatkan survey pelayanan berbasis online di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik? Dalam hal ini, menyampaikan bahwa:

“Sejauh ini, program penilaian kepuasan masyarakat secara online melalui barcode SuKMa-e Jatim sudah berjalan lancar cukup efektif dan mempercepat proses penilaian kepuasan masyarakat secara signifikan. Penggunaan berbasis digital ini telah meminimalkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat pada khususnya.” (Wawancara dengan Bapak Agung pada tanggal 12 Juni 2024).

Sesuai dengan teori efektivitas yang dikatakan oleh William Dunn dapat disimpulkan bahwa efektivitas dari inovasi SuKMa-e Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara cepat. Disampaikan juga oleh ibu Arida Evarani Al’ernas Wijaya sejalan dengan apa yang disampaikan Bapak Agung menyatakan:

“Layanan kepuasan masyarakat secara online ini cukup mudah dalam memberi penilaian secara langsung, namun masih banyak yang masih keberatan dalam menggunakannya.”

(Wawancara dengan Ibu Arida pada tanggal 12 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Churul Ain Analisis Kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Benar mbak layanan ini memang efektif tapi yang menggunakannya masih jarang kalau tidak didampingi, tetapi untuk kantor kami jadi sangat mudah untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat secara langsung mbak.” (Wawancara dengan Ibu Ain pada tanggal 13 Juni 2024).

b) Efisiensi

Menurut William Dunn (William Dunn 2000:430) efisiensi berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efisiensi tertentu Efisiensi penilaian kepuasan masyarakat secara online mengacu pada kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses penanganan yang dilakukan secara elektronik atau online. Ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan platform online untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi dalam kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan mengenai apakah penggunaan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik mengenai apakah penilaian kepuasan masyarakat secara online akan lebih efisien jika menggunakan layanan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik, diperoleh hasil wawancara dengan Bapak Agung yang menyampaikan bahwa:

“Penerapan sistem penilaian kepuasan masyarakat online ini

meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses penanganan masyarakat yang kurang puas akan pelayanan publik yang dilakukan pada masyarakat gresik dengan mengurangi kontak langsung serta memberikan akses lebih mudah bagi masyarakat untuk memberikan penilaian secara langsung pada layanan SuKMa-e Jatim.” (Wawancara dengan Bapak Agung pada tanggal 12 Juni 2024).

Sesuai dengan teori efisien yang dikatakan oleh William Dunn dapat disimpulkan bahwa Efisiensi dari inovasi SuKMa-e Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara cepat. Disampaikan juga oleh ibu Arida Evarani Al’ernas Wijaya Kasubbag Umum dan Kepegawaian sejalan dengan apa yang disampaikan Bapak Agung menyatakan:

“Penilaian secara online ini sangat efisien dalam memberi penilaian secara langsung, sehingga memudahkan penanganan secara cepat jika terjadi kendala.” (Wawancara dengan Ibu Arida pada tanggal 12 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Churul Ain Analis Kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Layanan ini efisien sekali mbk guna memberikan pelayanan publik yang maksimal.” (Wawancara dengan Ibu Ain pada tanggal 13 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Ibu Diah Christifani Ana Murti Pengadministrasi Persuratan, menyatakan:

“Saya rasa layanan ini efisien untuk memberikan feedback pada

masyarakat dikarenakan masyarakat bisa langsung menilai tinggal scan barcode saja tanpa membuang waktu yang lama.” (Wawancara dengan Ibu Diah pada tanggal 14 Juni 2024).

Efisiensi berkaitan dengan jumlah upaya yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Kebijakan dianggap efisien ketika mencapai hasil yang maksimal, hal ini dikatakan juga oleh Ibu Yuniarti yang menyatakan:

“Menurut saya layanan ini mudah dan efisien sekali sih mbak dibanding mengisi kuesioner secara manual karena dari layanan ini kita bisa melihat langsung tingkat kepuasan masyarakat pada instansi kita.” (Wawancara dengan Ibu Yuniarti pada tanggal 14 Juni 2024).

c) Kecukupan

Menurut William Dunn (William Dunn 2000:430) kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan merujuk pada seberapa baik tingkat efektivitas dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang tanpa menimbulkan masalah.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai Churul Ain, SE Analis kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik mengenai sejauh mana layanan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik telah mencukupi apa yang dibutuhkan masyarakat Gresik dalam menilai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik di Gresik. Diperoleh hasil wawancara yang menyampaikan bahwa:

“Prosedur penilaian kepuasan masyarakat dan pelayanan sudah

sangat memadai dan membantu tentang penilaian kepuasan masyarakat secara online tanpa ribet, dalam penggunaan pelayanan publik masyarakat bisa langsung scan barcode yang sudah disiapkan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik.” (Wawancara dengan Ibu Ain pada tanggal 20 Juni 2024).

Sesuai dengan teori kecukupan yang dikatakan oleh William Dunn dapat disimpulkan bahwa kecukupan dari inovasi SuKMa-e Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara cepat. Disampaikan juga oleh ibu Arida Evarani Al’ernas Wijaya sejalan dengan apa yang disampaikan Ibu Ain menyatakan:

“Layanan ini sangat mudah dan bisa digunakan semua masyarakat.” (Wawancara dengan Ibu Arida pada tanggal 20 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Churul Ain Analis Kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Semua pengunjung langsung scan barcode sudah bisa menilai pelayanan publik yang digunakannya singkat dan mudah.” (Wawancara dengan Ibu Ain pada tanggal 20 Juni 2024).

Kecukupan dalam kebijakan publik mencakup pencapaian yang merata dalam memenuhi kebutuhan pelayanan, disampaikan juga oleh Ibu Diah Christifani Ana Murti Pengadministrasi Persuratan menyatakan:

“Layanan ini memiliki kecukupan dalam memberikan feedback pelayanan yang digunakan, sudah

memenuhi kebutuhan masyarakat yang secara langsung bisa menilai saat itu juga.” (Wawancara dengan Ibu Diah pada tanggal 20 Juni 2024).

Hal ini dikatakan juga oleh Analis Kinerja, Ibu Yuniarti yang menyatakan: *“Kalau saya layanan ini sangat mudah dan cukup scan bisa menilai pelayanan.”* (Wawancara dengan Ibu Yuniarti pada tanggal 20 Juni 2024).

d) Perataan

William N. Dunn (2003), mencakup pemerataan (*equity*) yang secara erat terkait dengan rasionalitas hukum dan sosial. Pemerataan pada penggunaan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik. sudah merata bagi semua kalangan pengunjung di tahun 2023. Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai pengunjung Bapak Amanu dari Instansi Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik yang datang di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dengan pertanyaan mengenai apakah layanan SuKMa-e Jatim maupun informasi terkait sudah merata pada semua kalangan masyarakat yang ada di Gresik. Diperoleh hasil wawancara yang menyampaikan bahwa:

“Alhamdulillah mbak, untuk pelayanan di Gresik semua sudah pakai SuKMa-e Jatim ini, meskipun saya jarang melakukannya mbak, kalau ada yang yang mendampingi saya ya saya mau survey mbak, kalau nggak ada ya saya males hehehe...” (Wawancara dengan Bapak Amanu pada tanggal 26 Juni 2024).

Sesuai dengan yang dikatakan oleh William Dunn dapat disimpulkan bahwa perataan dari inovasi SuKMa-e

Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara cepat. Disampaikan juga oleh ibu Arida Evarani Al'ernas Wijaya menyatakan:

“Layanan ini sangat mudah dan semua kalangan bisa melakukannya tanpa membedakan siapa yang menggunakan.” (Wawancara dengan Ibu Arida pada tanggal 12 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Churul Ain Analis Kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Semua pengunjung bisa menggunakan layanan ini dengan mudah, namun masyarakat mau apabila ada yang mendampingi.” (Wawancara dengan Ibu Ain pada tanggal 26 Juni 2024).

Di era digital ini masyarakat perlu memperhatikan dan memahami layanan SuKMa-e Jatim berbasis online ini, hal ini dikatakan juga oleh Analis Kinerja ibu Yuniarti, menyatakan:

“Menurut saya layanan ini merata untuk semua kalangan mbak, jaman sekarang apa-apa sudah online, belanja aja online mbak.” (Wawancara dengan Ibu Diah pada tanggal 26 Juni 2024).

e) Responsivitas

Responsivitas dalam konteks kriteria William N. Dunn (2003) merujuk pada sejauh mana kebijakan publik mampu merespons dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan, aspirasi, dan perubahan dalam masyarakat. Dalam evaluasi kebijakan publik, responsivitas menjadi penting karena menunjukkan sejauh mana kebijakan dapat memadukan umpan balik dari masyarakat dan merespons perubahan kontekstual. Responsivitas yang baik mencerminkan

kemampuan kebijakan untuk tetap relevan dan efektif seiring waktu terhadap kebutuhan masyarakat dalam perizinan online maupun non-online.

Pada kesempatan kali ini peneliti mewawancarai Pengadministrasi Umum, Diah Christifani Ana Murti dengan pertanyaan mengenai bagaimana respon pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik maupun masyarakat Gresik terhadap pengurusan pelayanan penilaian kepuasan masyarakat secara online melalui layanan SuKMa-e Jatim, menyampaikan bahwa:

“Untuk respon terhadap penilaian kepuasan masyarakat layanan online atau SuKMa-e Jatim sebenarnya pada saat awal-awal kebijakan diterapkan itu banyak yang bingung. Namun, dengan berjalannya waktu, sistem SuKMa-e Jatim ini sangat membantu bagi saya sebagai staf maupun masyarakat. Dengan menerapkan sistem online, warga tidak perlu ribet mengisi kuesioner secara manual karena sekarang bisa diakses melalui handphone masing-masing pengguna.” (Wawancara dengan Ibu Diah pada tanggal 26 Juni 2024).

Sesuai dengan teori responsivitas yang dikatakan oleh William Dunn dapat disimpulkan bahwa responsivitas dari inovasi SuKMa-e Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara cepat. Disampaikan juga oleh ibu Arida Evarani Al'ernas Wijaya sejalan dengan apa yang disampaikan Ibu Diah menyatakan:

“Layanan kepuasan masyarakat secara online ini sangat responsif sekali tidak perlu waktu lama untuk menindak lanjuti jika ada

suatu kendala layanan publik yang bermasalah.” (Wawancara dengan Ibu Arida pada tanggal 26 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Churul Ain Analis Kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Benar mbak layanan ini sangat responsif sekali mbk, masyarakat juga tanggap jika diminta untuk scan barcode.” (Wawancara dengan Ibu Ain pada tanggal 26 Juni 2024).

f) Ketepatan

Ketepatan dalam konteks kebijakan mencakup ketepatan substantif dan rasionalitas. Pelaksanaan kebijakan harus sesuai dengan satu atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan ini menilai tujuan kebijakan dan kuatnya asumsi yang menjadi dasar tujuan tersebut. Ketepatan menjangkau sejauh mana sebuah kebijakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dapat menjadi solusi bagi masalah masyarakat.

Adapun saya mewawancarai Arsiparis Ahli Pertama Yuniarti, SE., dengan pertanyaan mengenai apakah pelayanan kepuasan masyarakat secara online melalui SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dapat memberikan manfaat atau dampak positif kepada masyarakat Gresik, memaparkan terkait ketepatan layanan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dapat memberikan manfaat atau dampak positif kepada masyarakat Gresik bahwa:

“Ketepatan tersebut sudah tepat karena SuKMa-e Jatim memungkinkan masyarakat untuk melakukan penilaian pelayanan

publik secara online. Proses penilaian online dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penilaian pelayanan publik yang digunakan oleh masyarakat, sistem online cenderung lebih transparan, dan memungkinkan masyarakat dapat melacak status pelayanan publik yang mereka lakukan dengan mudah.” (Wawancara dengan Ibu Yuniarti pada tanggal 26 Juni 2024).

Sesuai dengan teori ketepatan yang dikatakan oleh William Dunn dapat disimpulkan bahwa ketepatan dari inovasi SuKMa-e Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara cepat. Disampaikan juga oleh ibu Arida Evarani Al’ernas Wijaya sejalan dengan apa yang disampaikan Ibu Yuniarti menyatakan:

“Layanan SuKMa-e Jatim sudah tepat sekali dengan sekali scan barcode langsung memberikan penilaian langsung tanpa menyita waktu yang banyak.” (Wawancara dengan Ibu Arida pada tanggal 26 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Churul Ain Analis Kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Sangat mudah dan tepat layanan ini untuk menilai suatu pelayanan publik yang dilalui masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi ini maka BKPSDM Gresik dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan tepat dalam akses terhadap layanan publik, memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya tanpa terkecuali.”

(Wawancara dengan Ibu Ain tanggal 26 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Ibu Diah Christifani Ana Murti Pengadministrasi Persuratan, menyatakan:

“Menurut saya sih secara keseluruhan, penerapan SuKMa E-Jatim di BKPSDM Gresik tidak hanya meningkatkan ketepatan, transparan, dan terpercaya bagi masyarakat, yang pada akhirnya dapat menghasilkan dampak positif yang signifikan dalam pelayanan publik di Gresik.” (Wawancara dengan Ibu Diah pada tanggal 26 Juni 2024).

Tingkat ketepatan kebijakan ada dalam sosialisasi terutama bagi masyarakat yang belum akrab dengan teknologi, hal ini dikatakan juga oleh salah seorang pengguna, menyatakan:

“Dengan adanya layanan ini sangat baik untuk masyarakat, namun masyarakat masih banyak yang kurang paham dengan layanan ini, masih banyak yang awam mbak.” (Wawancara dengan Bapak Amanu pada tanggal 26 Juni 2024).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah seorang pengguna lain yang menggunakan layanan ini, beliau menyatakan:

“Menurut saya sih gampang daripada mengisi manual seperti dulu mbak, tapi saya di instansi lain tidak pernah scan mbak, kalau disini kan ada mbaknya yang mendampingi jadi saya mau.” (Wawancara dengan Bapak Rohmad pada tanggal 26 Juni 2024).

2. Faktor Penghambat Pelayanan Kepuasan Masyarakat Menggunakan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik

Kebijakan layanan SuKMa-e Jatim adalah inovasi berbasis internet yang dikelola oleh Biro Organisasi Setdaprov Jatim merupakan upaya Pemerintah Kota Gresik untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses penilaian kepuasan masyarakat di wilayah tersebut, meskipun SuKMa-e Jatim bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi SuKMa-e Jatim. Berikut beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan SuKMa-e Jatim, yaitu:

a) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat tentang SuKMa-e Jatim

Kurangnya pengetahuan masyarakat meskipun perangkat tersedia tidak semua orang memiliki kemampuan atau keterampilan untuk menggunakan perangkat tersebut secara efektif. Ini dapat menjadi kendala bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi atau yang tidak memiliki pendidikan formal yang memadai dalam penggunaan perangkat elektronik dikarenakan dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan ini tentunya akan menjadi faktor yang menjadi kurang baik.

Adapun saya mewawancarai pengguna layanan SuKMa-e Jatim dengan pertanyaan mengenai apakah hambatan pelayanan kepuasan masyarakat secara online melalui SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dapat memberikan manfaat atau dampak positif kepada masyarakat Gresik, memaparkan terkait ketentuan layanan SuKMa E-Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dikuatkan oleh hasil wawancara peneliti dengan *key informan* menyatakan bahwa:

“Sebenarnya kami kurang tahu tentang inovasi ini mbak, meskipun saya belum pernah menggunakan SuKMa-e Jatim tapi kalau mas mbaknya mau melayani dan menjelaskan secara detail bagaimana cara untuk menggunakannya Saya mau saja karna saya tidak seberapa ngerti dengan online apalagi sistem yang sekarang ini SuKMa-e Jatim mbak.” (Wawancara dengan Bapak Nanang pengguna aplikasi SuKMa-e Jatim pada tanggal 12 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Ibu Ida yang sejalan dengan apa yang disampaikan pengguna menyatakan:

“Kurangya pengetahuan tentang SuKMa-e Jatim bisa menjadi hambatan utama dalam memanfaatkan potensi penuh platform ini. Diperlukan pendekatan edukasi yang intensif dan program sosialisasi yang lebih luas untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan menggunakan layanan dengan baik.” (Wawancara dengan Ibu Ida pada tanggal 12 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Lisa pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, beliau menyatakan:

“Perlu diakui bahwa tidak semua orang memiliki keterampilan teknologi yang sama. Ini bisa menjadi tantangan dalam memastikan bahwa penggunaan SuKMa-e Jatim tidak hanya terbatas pada mereka yang sudah terbiasa dengan teknologi, tetapi juga mencakup kelompok yang mungkin lebih awam dalam hal ini.” (Wawancara dengan Ibu Lisa pada tanggal 12 Juni 2024).

Dari kutipan wawancara tersebut bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan ini menjadi faktor kurang baik, sedangkan layanan ini memudahkan masyarakat untuk langsung memberikan nilai pada pemberi layanan terutama Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

b) Kurang Sosialisasi Pemerintah kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat mengenai SuKMa-e Jatim atau Survei Kepuasan Masyarakat secara Elektronik dapat menjadi hambatan signifikan dalam keberhasilan dan partisipasi dalam survei ini. Berikut adalah beberapa poin yang bisa dijelaskan lebih lanjut terkait dengan masalah ini tanpa informasi yang memadai, masyarakat mungkin tidak menyadari adanya survei atau tidak memahami pentingnya partisipasi mereka dalam memberikan masukan terhadap pelayanan publik. Sosialisasi yang kurang efektif dapat menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran tentang SuKMa-e Jatim di kalangan masyarakat.

Adapun saya mewawancarai pengguna layanan SuKMa-e Jatim dengan pertanyaan mengenai apakah hambatan pelayanan kepuasan masyarakat secara online melalui SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dapat memberikan manfaat atau dampak positif kepada masyarakat Gresik. Hasil wawancara memaparkan:

“Mungkin kurang sosialisasi tentang aplikasi ini mbak, dengan sosialisasi bisa membantu pengguna aplikasi ini dengan mudah. Saya sebenarnya tidak seberapa ngerti dengan online apalagi sistem yang sekarang itu SuKMa-e Jatim mbak”. (Wawancara dengan Bapak Nanang tanggal 12 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Ibu Ida sejalan dengan apa yang disampaikan Bapak Nanang menyatakan:

“Kurangnya sosialisasi mengenai SuKMa-e Jatim bisa mengurangi kesadaran masyarakat terhadap pentingnya partisipasi dalam survei ini. Diperlukan upaya komunikasi yang lebih proaktif dari pemerintah untuk memastikan semua warga mengetahui manfaat dan tujuan dari layanan ini.” (Wawancara dengan Ibu ida tanggal 12 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pengguna oleh Ibu lisa dari instansi lain, beliau menyatakan:

“Tanpa sosialisasi yang memadai, ada risiko bahwa masyarakat tidak akan memahami cara menggunakan SuKMa-e Jatim dengan benar. Ini dapat menghambat partisipasi aktif dan akurat dalam survei, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas data yang diperoleh.” (Wawancara dengan Ibu Lisa tanggal 12 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Bapak Amanu, menyatakan:

“Upaya sosialisasi yang tepat waktu dan berkelanjutan penting untuk memastikan bahwa SuKMa-e Jatim dianggap relevan oleh masyarakat sepanjang waktu. Ini akan membantu menjaga minat dan dukungan terhadap penggunaan layanan ini dalam jangka panjang.” (Wawancara dengan Bapak Amanu tanggal 12 Juni 2024).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah seorang pengguna yang menggunakan layanan ini, beliau menyatakan:

“Kolaborasi dengan media lokal dan influencer komunitas bisa

menjadi solusi efektif dalam menyebarkan informasi tentang SuKMa-e Jatim. Pendekatan ini dapat menciptakan momentum sosial yang diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam layanan ini.” (Wawancara dengan Bapak Rohmad tanggal 12 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi hambatan dalam layanan ini, sedangkan layanan ini mampu memudahkan masyarakat dalam memberikan nilai langsung kepada pemberi layanan khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

c) Kurangnya Koneksi Internet yang Tidak Stabil

Kurangnya koneksi internet yang tidak stabil merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan SuKMa-e Jatim atau Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik. Ini dapat menjadi hambatan dalam partisipasi masyarakat dan akurasi data yang dikumpulkan. Koneksi internet yang stabil diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses platform survei elektronik dengan lancar. Di daerah atau komunitas dengan infrastruktur internet yang kurang berkembang atau koneksi yang tidak stabil, banyak orang mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses atau mengisi survei. Adapun saya mewawancarai pengguna layanan SuKMa-e Jatim dengan pertanyaan mengenai apakah hambatan pelayanan kepuasan masyarakat secara online melalui SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik dapat memberikan manfaat atau dampak positif kepada masyarakat Gresik, wawancara memaparkan bahwa:

“Kami sebagai pengguna aplikasi ini kadang tidak memiliki koneksi

internet yang kurang baik mbak, kadang kami mendapati koneksi internet yang kurang stabil sehingga kita kesulitan untuk mengakses SuKMa-e Jatim ini.” (Wawancara dengan Bapak Nanang tanggal 12 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Bapak Amanu sejalan dengan apa yang disampaikan Bapak Nanang menyatakan: *“Koneksi internet yang tidak stabil dapat menjadi kendala serius dalam penggunaan SuKMa-e Jatim. Masyarakat Gresik yang mengalami masalah ini mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses platform atau mengirimkan respons mereka secara tepat waktu.”* (Wawancara dengan Bapak Amanu pada tanggal 12 Juni 2024).

Hal ini dikatakan pula oleh Ibu Ida dari instansi lain, beliau menyatakan: *“Keterbatasan akses internet yang stabil juga dapat mengurangi partisipasi dalam survei ini, terutama di daerah pedesaan atau pinggiran kota yang mungkin belum sepenuhnya terjangkau infrastruktur internet yang memadai.”* (Wawancara dengan Ibu Ida pada tanggal 12 Juni 2024).

Disampaikan juga oleh Ibu Lisa, menyatakan:

“Pemerintah perlu berkolaborasi dengan penyedia layanan internet dan operator telekomunikasi untuk meningkatkan infrastruktur dan ketersediaan jaringan di seluruh Kabupaten Gresik. Hal ini akan membantu memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses SuKMa-e Jatim dengan mudah dan efisien.” (Wawancara dengan Ibu Lisa tanggal 12 Juni 2024).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah seorang pengguna yang menggunakan layanan ini, beliau menyatakan:

“Upaya untuk menyediakan akses WiFi publik atau hotspot di tempat-tempat strategis dapat membantu mengatasi masalah koneksi internet yang tidak stabil. Inisiatif ini juga dapat meningkatkan keterjangkauan pemerintah perlu mempertimbangkan penggunaan teknologi offline atau layanan yang dapat diakses secara lokal untuk sementara waktu jika masalah koneksi internet persisten. Langkah ini dapat memastikan bahwa partisipasi dalam survei tidak terganggu oleh kendala teknis.” (Wawancara dengan Bapak Rohmad tanggal 12 Juni 2024).

Dari kutipan wawancara tersebut bahwa kurangnya koneksi internet juga menjadi salah satu hambatan dalam layanan ini, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk mengakses SuKMa e-Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dan analisis, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian mengenai evaluasi SuKMa-e Jatim dalam meningkatkan pelayanan kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik menyesuaikan dengan tujuan yang dibahas dalam penelitian ini, antara lain dengan permasalahan yang ada peneliti menggunakan enam kriteria William N Dunn (2003), diantaranya:

a) Efektivitas: Evaluasi kebijakan publik mencapai hasil yang diharapkan, sistem layanan SuKMa-e Jatim berhasil

- mempersingkat waktu dalam proses pelayanan. Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik juga bisa dilihat melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM).
- b) Efisiensi: SuKMa-e Jatim pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik sudah dianggap efisien, namun terdapat kendala anggaran menghambat pencapaian kinerja maksimal. Peneliti menyarankan pemerintah daerah fokus pada upaya untuk meningkatkan jaringan, agar masyarakat bisa menggunakan layanan tanpa hambatan.
 - c) Kecukupan: Kriteria kecukupan mengacu pada tingkat efektivitas dalam memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang tanpa menimbulkan masalah. Laporan hasil survey Indeks Kepuasan masyarakat bidang pelayanan umum Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik mencerminkan hasil yang diinginkan, namun terdapat beberapa kekurangan seperti informasi kontak yang belum tercantum untuk beberapa SuKMa-e Jatim, meskipun upaya dilakukan dengan menyediakan fasilitas interaktif dan informasi kontak.
 - d) Perataan: Hasil riset menunjukkan bahwa perataan SuKMa-e Jatim memberikan dampak positif, terlihat dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat di Gresik. Meskipun tidak ada perbedaan dalam proses pelayanan, beberapa individu yang kurang terampil dalam penggunaan komputer atau laptop, tidak akrab dengan layanan online, dan memiliki keterbatasan teknologi tidak dapat menikmati manfaat dari perataan ini. Oleh karena itu, unit pelaksana SuKMa-e Jatim perlu memperhatikan aspek ini agar semua pengguna, terutama di era digital, dapat memahami, dan menggunakan layanan SuKMa-e Jatim.
 - e) Responsivitas: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik secara teratur melakukan survei terhadap pengguna layanan SuKMa-e Jatim dan hasilnya menunjukkan bahwa beberapa responden mengalami ketidakpuasan terkait lamanya proses layanan, terutama dalam aspek waktu pelayanan.
 - f) Ketepatan: SuKMa-e Jatim masih belum sepenuhnya terwujud, menyebabkan dampak yang tidak terduga sebelumnya. Beberapa penilaian kepuasan masyarakat di SuKMa-e Jatim tidak mencantumkan informasi kontak telepon di situs web, dan pelayanan SuKMa-e Jatim ini pada umumnya di instansi seperti OPD lainnya masih banyak yang belum mengakses layanan ini.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi objek penelitian maupun bagi para peneliti selanjutnya yang ingin membahas dalam topik yang sama dalam layanan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik:

- a) Seringnya terkendala dengan server internet di Kota Gresik, maka Pemerintah Kabupaten Gresik diharapkan untuk meningkatkan jaringan internet agar masyarakat bisa mengakses layanan SuKMa-e Jatim di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik ini dengan lancar tanpa kendala.
- b) Diperlukan satu orang sebagai penanggung jawab untuk mendampingi masyarakat scan barcode SuKMa-e Jatim sehingga bisa memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan masyarakat secara efisien dan efektif.
- c) Diharapkan agar masyarakat lebih aktif dan bisa menerima informasi terhadap

berkembangnya layanan yang ada di kabupaten Gresik sehingga dapat meningkatkan sumber pengetahuan masyarakat.

REFERENSI

- Amanda, P. I. (2020) Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalist: Social and Government*, 1(1), 156–170.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Arie, S., N., & Seminari, N. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Bagus, H., & Rostyaningsih, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Kudus). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–16.
- Baru, P., Iskandar, A., Sinurat, P., Susanna, E., Tanjung, F., Adrilla, Y., Samosir, J., Siagian, R., & Fernando, S. (2023). The New Paradigma of Indonesian Public Service From Old Public Administration To New Public Service. *Publisher: Mahesa Research Center*, 1(1), 17– 24.
- Eka, P. D., & Aktiva, O. T. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika.*, 9(1), 77–92.
- Endro, W. R., & Febrianty Putri, R. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus. *Ge-Stram: Jurnal Perencanaan dan Rekayasa Sipil*, 5(2), 72–78.
- Erlianti, D., Lancang, I. A., Dumai, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1–18.
- Indrawati, S., & Heliyani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Terminal Tipe A Kiliran Jao. *E-Journal Al Dzahab*, 4(1), 70–79.
- Juniasih, T. E., & Marpaung, I. S. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua. *Jurnal Education and Development*, 11(1), 556–561.
- Puji, L. F. A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kos*, 10(9), 1–9.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

