

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji bagaimana dimensi survei standar dan spesifik memengaruhi kepuasan masyarakat pada berbagai jenis pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diselenggarakan secara masif berpotensi untuk memberikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang minimum atau bahkan tidak akurat karena beragamnya konteks layanan. Dimensi survei standar yang berjumlah 9, sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dapat menjadi salah satu penyebabnya karena menjadi tidak aplikatif untuk beragam jenis layanan publik yang ada di pemerintahan daerah Indonesia. Sementara, dimensi spesifik yang dimaksud adalah dimensi yang dibuat secara mandiri oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) untuk mengukur konteks yang dianggap relevan dengan pelayanan itu sendiri. Berdasarkan masalah tersebut, akan diuji dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik PLS-SEM melalui dua model, Model A menguji pengaruh dimensi standar terhadap kepuasan, sementara Model B memperkenalkan dimensi spesifik untuk mengevaluasi peningkatan daya penjelasannya. Jenis pelayanan publik yang dikategorikan menjadi Puskesmas, Kelurahan, Kecamatan, dan Perangkat Daerah, dianalisis sebagai variabel moderator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya penjelas dimensi standar melemah pada kategori layanan tertentu dan ketika dimensi spesifik diperkenalkan, menyarankan bahwa instrumen yang sensitif terhadap konteks pelayanan lebih baik dalam menangkap kepuasan masyarakat. *Multigroup Analysis* lebih lanjut mengonfirmasi bahwa efek dimensi standar tidak seragam di seluruh jenis layanan. Hasil ini menyoroti pentingnya merancang ulang instrumen survei untuk mencerminkan keragaman konteks dalam penyampaian layanan publik di Indonesia. Penelitian ini merekomendasikan peninjauan ulang regulasi SKM dengan menerapkan model survei hibrida dengan struktur *dual-layered*, pengembangan dimensi survei spesifik dengan melibatkan berbagai aktor kebijakan dari berbagai tingkatan, dan memaksimalkan peran BPS dalam kontrol kualitas SKM.

Kata Kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Dimensi Survei Standar, Dimensi Survei Spesifik, PLS-SEM, *Multigroup Analysis*

ABSTRACT

This study examines how standard and specific survey dimensions affect public satisfaction across various types of public services. Massively conducted Public Satisfaction Surveys (SKM) have the potential to produce minimum or even inaccurate Public Satisfaction Index (IKM) scores due to the diverse contexts of public services. The nine standard survey dimensions, as regulated in Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation (PANRB) No. 14 of 2017, may be one of the causes because they are not applicable to the diverse types of public services available in local governments in Indonesia. Meanwhile, the specific dimensions referred to are those created independently by Public Service Providers (UPP) to measure contexts deemed relevant to the service itself. Based on these issues, the study will be tested and analysed using a quantitative approach with PLS-SEM techniques through two models: Model A tests the influence of standard dimensions on satisfaction, while Model B introduces specific dimensions to evaluate the improvement in explanatory power. Public services categorised into Puskesmas, Kelurahan, Kecamatan, dan Perangkat Daerah are analysed as moderator variables. The research results indicate that the explanatory power of standard dimensions weakens in certain service categories and when specific dimensions are introduced, suggesting that instruments sensitive to the service context are better at capturing public satisfaction. Multigroup Analysis (MGA) further confirms that the effects of standard dimensions are not uniform across all types of services. These findings highlight the importance of redesigning survey instruments to reflect the diversity of contexts in the delivery of public services in Indonesia. This study recommends reviewing SKM regulations by applying a hybrid survey model with a dual-layered structure, developing specific survey dimensions by involving various policy actors from different levels, and maximising the role of the Central Statistics Agency (BPS) in SKM quality control.

Keywords: Survei Kepuasan Masyarakat, Dimensi Survei Standar, Dimensi Survei Spesifik, PLS-SEM, *Multigroup Analysis*