

ABSTRAK
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

NAMA : CICI LESTARI
NIM : 1810090811017

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Salah satu kelurahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Namun berdasarkan observasi terkait Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ditemukan gejala masalah sebagai berikut: (1) Masih kurangnya kejelasan mengenai informasi persyaratan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, (2) Masih ada beberapa pegawai yang melanggar aturan atau datang tidak tepat waktu pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Berdasarkan gejala masalah tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sebanyak 7 orang dengan sampel masyarakat yang melakukan pelayanan sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai menggunakan teknik sampling jenuh sedangkan untuk masyarakat pengambilan sampel menggunakan teknik sampling incidental. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan wawancara. Analisa data yang digunakan adalah analisis data menggunakan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dikategorikan “Baik”, hal ini dapat dilihat dari 107 responden diperoleh skor secara keseluruhan 9.195 dengan perhitungan nilai SKM menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,15 dan nilai interval konversi SKM sebesar 78,80 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada diantara nilai interval 3,06-3,53 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30. Sedangkan faktor penghambat pada penelitian ini adalah masih kurangnya ketepatan waktu penyelesaian yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang memberikan pelayanan belum selesai dengan standar waktu yang telah ditetapkan sehingga masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. masih ditemukan kurang maksimalnya pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai terkait kejelasan persyaratan sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan.