

Abstrak

RAM AINUL GHURRY: Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangkalan, dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparaturnya pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator dengan mutu pelayanan B dan nilai unit pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat 63.87 oleh karena itu kinerja pelayanan dapat dikategorikan baik.

Abstract

RAM Ainul GHURRY: Public Satisfaction Index Against Public Service in the Department of Population and Civil Registration Bangkalan

Public services by government officials today are still found many weaknesses that can not meet the expected quality of the community. It is characterized by the presence of various public complaints submitted through the mass media, which can result in unfavorable image of the government apparatus. Given the primary function of government is to serve the public, the government needs to continue to improve the quality of service. From the results of research and discussion on Public Satisfaction Index for the Public Service in the Department of Population and Civil Registration Bangkalan, it can be concluded that the public service has been granted by the government apparatus has been running well which showed visible Community Satisfaction Index of 14 indicators of the quality of service B and the value of service units Public Satisfaction Index 63.87 therefore the performance of services can be categorized as good.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Indeks Kepuasan Masyarakat	6
2.2 Konsep Pelayanan Publik	9
2.3 Konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat	14
2.4 Konsep Administrasi Kependudukan	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
3.3 Jenis Dan Tipe Data	16
3.4 Konsep dan Definisi.....	17
3.5 Metode Survey	17
3.6 Variable Indeks Kepuasan Masyarakat	17
3.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	19
3.8 Peralatan dan Bahan Penelitian.....	20
3.9 Teknik Pengambilan Data	20

3.10 Tahap Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat	20
3.11 Flowchart Penelitian	22

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Responden	23
4.1.1 Profil Usia Responden	23
4.1.2 Profil Jenis Kelamin Responden	25
4.1.3 Profil Pendidikan Terakhir Responden	25
4.1.4 Profil Pekerjaan Responden	26
4.2 Menentukan Nilai Rata-rata tertimbang	26
4.3 Analisis Hasil Pengukuran	23
4.3.1 Prosedur Pelayanan	23
4.3.1.1 Pertanyaan 1 (Alur Pertanyaan Mudah dan Sederhana).....	23
4.3.1.2 Pertanyaan 2 (Tahapan pelayanannya tidak banyak/tidak berbelit-belit).....	23
4.3.1.3 Pertanyaan 3 (Alur/tahapan pelayanannya mudah dimengerti)	23
4.3.2 Persyaratan pelayanan.....	23
4.3.2.1 Pertanyaan 1 (Unit pelayanan memenuhi standart persyaratan administrasi)	23
4.3.2.2 Pertanyaan 2 (Unit pelayanan ini telah memenuhi standart persyaratan teknis).....	23
4.3.3 Kejelasan Petugas Pelayanan.....	23
4.3.3.1 Pertanyaan 1 (Setiap petugas mengenakan ID card dengan benar, yang mencantumkan nama dan jabatan yang tertera dengan jelas).....	23
4.3.4 Kedisiplinan petugas.....	23
4.3.4.1 Pertanyaan 1 (Petugas selalu meberikan pelayanan secara konsisten/tidak berubah-ubah).....	23
4.3.4.2 Pertanyaan 2 (Tahapan pelayanannya Petugas melaksanakan tugas secara bersungguh-sungguh).....	23
4.3.5 Tanggung jawab	23
4.3.5.1 Pertanyaan 1 (Petugas melaksanakan pelayanan dengan penuh rasa tanggung jawab).....	23

4.3.5.2 Pertanyaan 2 (Tahapan Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab).....	23
4.3.6 Kemampuan petugas	23
4.3.6.1 Pertanyaan 1 (Petugas mempunyai tingkat keahlian yang memadai yang dibutuhkan dalam pelayanan).....	23
4.3.6.2 Pertanyaan 2 (Petugas mempunyai tingkat keterampilan yang memadai yang dibutuhkan dalam pelayanan).....	23
4.3.6.3 Pertanyaan 3 (Petugas memahami dengan baik tugasnya)	23
4.3.7 Kecepatan Pelayanan	23
4.3.7.1 Pertanyaan 1 (Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu).....	23
4.3.8 Keadilan dalam Pelayanan	23
4.3.8.1 Pertanyaan 1 (Petugas tidak membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan).....	23
4.3.9 Kesopanan dan keramahan petugas	23
4.3.9.1 Pertanyaan 1 (Petugas selalu berpenampilan rapi).....	23
4.3.9.2 Pertanyaan 2 (Petugas selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan).....	23
4.3.9.3 Pertanyaan 3 (Petugas selalu sopan dalam berkomunikasi/bsik tutur kata maupun sikap tubuh)	23
4.3.10 Kewajiban biaya pelayanan	36
4.3.10.1 Pertanyaan 1 (Biaya yang dikenakan tidak mahal, sesuai dengan tingkat pelayanan yang diberikan).....	36
4.3.10.2 Pertanyaan 2 (Biaya yang dikenakan sesuai dengan tarif yang tercantum).....	36
4.3.11 Kepastian biaya pelayanan	37
4.3.11.1 Pertanyaan 1 (Biaya yang dikenakan sesuai dengan yang tertulis pada papan pengumuman/infomasi).....	37
4.3.11.2 Pertanyaan 2 (Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan).....	37
4.3.12 Kepastian jadwal pelayanan	38
4.3.12.1 Pertanyaan 1 (Pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal).....	38

4.3.13 Kenyamanan Lingkungan	38
4.3.13.1 Pertanyaan 1 (Suasana ruang pelayanan nyaman).....	38
4.3.13.2 Pertanyaan 2 (Suasana ruang tunggu nyaman).....	39
4.3.13.3 Pertanyaan 3 (Area parkir luas/memadai).....	38
4.3.14 Keamanan Pelayanan	40
4.3.14.1 Pertanyaan 1 (Ruang tunggu dan ruang pelayanan aman)	40
4.3.14.2 Pertanyaan 2 (Area parkir yang aman).....	40
4.4 Menentukan parameter Indeks Kepuasan Masyarakat	41
4.4.1 Menentukan nilai rata-rata per unsur dari indikator yang ada.....	41
4.4.2 Menentukan nilai rata-rata tertimbang per indikator dari setiap unsur	41
4.4.3 Menentukan nilai unit pelayanan IKM	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan.....	19
Tabel 4.2 Alur pelayanannya mudah dan sederhana di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	26
Tabel 4.3 Tahapan Pelayanannya tidak banyak/tidak berbelit-belit di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	27
Tabel 4.4 Alur /tahapan pelayanan mudah dimengerti di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	27
Tabel 4.5 Unit pelayanan memenuhi standart persyaratan administrasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	28
Tabel 4.6 Unit pelayanan ini telah memenuhi standart teknis di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	28

Tabel 4.7 Setiap petugas mengenakan ID card dengan benar dengan mencantumkan nama dan jabatan yang jelas di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	29
Tabel 4.8 Petugas memberikan pelayanan yang konsisten di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	30
Tabel 4.9 petugas melaksanakan tugas secara sungguh-sungguh di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	30
Tabel 4.10 Petugas melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	31
Tabel 4.11 Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	31
Tabel 4.12 Petugas mempunyai keahlian yang memadai yang dibutuhkan dalam pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	32
Tabel 4.13 Petugas mempunyai tingkat keterampilan yang memadai yang dibutuhkan dalam pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	32
Tabel 4.14 Petugas memahami dengan baik tugasnya di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	33
Tabel 4.15 Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	33
Tabel 4.16 Petugas tidak membedakan dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	34
Tabel 4.17 Petugas selalu berpenampilan rapi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	35
Tabel 4.18 Petugas selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	35
Tabel 4.19 Petugas selalu sopan dalam berkomunikasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	35
Tabel 4.20 Biaya yang dikenakan tidak mahal, sesuai dengan tingkat pelayanan yang diberikan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	36

Tabel 4.21 Biaya yang dikenakan sesuai dengan tarif yang dicantumkan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	37
Tabel 4.22 Biaya yang dikenakan selalu sesuai dengan yang tertulis pada papan pengumuman/informasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	37
Tabel 4.23 Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	38
Tabel 4.24 Pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan.....	38
Tabel 4.25 Suasana ruang pelayanan nyaman di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	39
Tabel 4.26 Suasana ruang tunggu nyaman di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	39
Tabel 4.27 Area parkir luas atau memadai di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	40
Tabel 4.28 Ruang tunggu dan ruang pelayanan aman di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	40
Tabel 4.29 Area parkir yang aman di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bangkalan	41
Tabel 4.30 Rekap hasil perhitungan nilai per unsur dari 14 unsur yang digunakan dalam penelitian	41
Tabel 4.31 Rekap hasil keseluruhan perhitungan IKM	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil usia Responden	23
Gambar 4.2 Profil Jenis Kelamin Responden	23
Gambar 4.3 Profil Pendidikan Terakhir Responden	23
Gambar 4.4 Profil Pekerjaan Responden	23