**ABSTRAK**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SLEMAN**

Laporan Tugas Akhir ini dilatar belakangi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media dan jejaring sosial. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang sungguh-sungguh agar dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan yang diperlukan. Salah satu upaya pemerintah dalam mengidentifikasi hal tersebut dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Sleman melakukan Survei Kepuasan Masayarakat untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat menjadi bahan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan yang diberikan dan juga sebagai pendorong disetiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman. Objek Penulisan adalah 4 bidang Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman yaitu Sekretariat, Bidang Lalu Lintas, Bidang Sarana dan Prasarana, serta Bidang Transportasi. Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dinilai, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Selanjutnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui berapa nilai rata-rata per indikator pada masing-masing bidang sehingga dapat diketahui mutu pelayanan apakah baik. Hanya saja harus lebih meningkatkan pelayanan pada setiap indikator agar masyarakat dapat lebih terlayani secara maksimal.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

**ABSTRACT**

**THE ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION TOWARD PUBLIC SERVICES BASED ON PUBLIC SATISFACTION INDEX (IKM) IN THE SLEMAN DISTRICT TRANSPORTATION AGENCY**

This Final Project Report is motivated by the increasing demands of public for the quality of public services provided by the government. Public services carried out by the government apparatus at this time are felt not to meet the expectations of public. This can be seen from various public complaints that are conveyed through the media and social networks. To improve the quality of public services, of course, it requires a number of steps and earnest efforts in order to be able to be identified with the necessary improvement needs. One of the government's efforts in identifying this is by conducting a Public Satisfaction Survey. Based on this, the Sleman Regency Government conducted a Public Satisfaction Survey to find out how high Public Satisfaction Index (IKM) was on the services provided. The existence of Public Satisfaction Index (IKM) data can be used as material for public assessment of the elements of services provided and also as a driver in each service unit to improve the quality of its services. The purpose of this final project report is to find out the level of public satisfaction with public service unit based on Public Satisfaction Index (IKM) in the Transportation Department of Sleman Regency. The object of writing is 4 fields of the Department of Transportation, Sleman Regency, namely the Secretariat, the Field of Traffic, Facilities and Infrastructure, and the Transportation Sector. General guidelines for the preparation of Public Satisfaction Index (IKM) are stated in the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 14 of 2017 concerning General Guidelines for Preparing the Community Satisfaction Survey for Public Service Providers, which contains 9 elements of services that must be assessed, namely requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, cost , product specifications, type of services, executive competence, executive behavior, complaints handling, suggestions and inputs, and facilities and infrastructure, Furthermore, the value of Public Satisfaction Index (IKM) is calculated using the weighted average value of each element of service. Based on these calculations it can be known how much the average value per indicator in each field so that it can be known whether the service quality is good. It's just that we have to improve service in every indicator so that public can be served more optimally.

Keywords: Public Satisfaction, Public Service, Public Satisfaction Index.