

ABSTRAK

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman Tahun 2017

Laporan Tugas Akhir ini dilatar belakangi oleh instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan kuesioner tersebut meliputi pelayanan pada empat bidang yaitu bidang sekretariat, bidang pertanahan, bidang tata ruang, dan bidang pengawas. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman melakukan survei indeks kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adanya data indeks kepuasan masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu upaya pembenahan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk mengukur seberapa besar indeks kepuasan masyarakat di unit penyelenggara layanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman dan mengukur seberapa baik kinerja unit penyelenggara pelayanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman berdasarkan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan (masyarakat). Objek penulisan adalah indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman yang terdiri dari empat bidang yaitu Bidang Sekretariat, Bidang Pertanahan, Bidang Tata Ruang dan Bidang Pengawas. Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Selanjutnya nilai 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: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The results of the Community Satisfaction Index Survey at the 2017 Sleman Regency Land and Spatial Planning Office

This Final Report is motivated by the fact that government agencies will be assessed as to how good it is to provide services to the public in general because it is an obligation of government agencies to perform the questionnaire covering the services on four fields namely secretariat, land, spatial planning and supervisory fields. Given the variety of types of public services with different characteristics, the Community Satisfaction Survey can use appropriate survey methods and techniques. In this respect, Sleman Regency Land and Spatial Planning Office conducted a survey of community satisfaction index in the framework of the implementation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 16 of 2014 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys on the Implementation of Public Services. The existence of this community satisfaction index data can be an assessment of the elements of service that still need improvement and become a trigger of each service unit to improve the quality of service. The purpose of this final report is to measure how much the index of community satisfaction in the unit of public service providers is and measure how well the service provider unit performance in the Sleman Regency Land and Spatial Planning Office is based on the performance of public service according to the perception of service users (community). Object of writing is the index of community satisfaction on the Sleman District Land and Spatial Planning Office covering four fields namely Secretariat, Land, Spatial Planning and Supervisor Fields. General guidelines for the preparation of community satisfaction index is stipulated by the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 16 of 2014 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys on the Implementation of Public Services. Furthermore, the the Community Satisfaction Index value 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 is, so that it can be known whether the service quality is good. It is suggested, however, that it has to improve service in every indicator so that the community can be served more optimally.

Keywords: Community Satisfaction Index, Public Service