

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SLEMAN

Indah Puspita Dewi, Anggit Esti Irawati, S.E.,M.Si.

Abstrak

Penulisan tugas akhir ini membahas mengenai analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sleman. Secara keseluruhan Kesbangpol mendapat penilaian baik, tetapi dalam beberapa hal Kesbangpol mengalami kendala saat menjalankan program kerja diantaranya adalah Fasilitas di desa tempat penyelenggaraan yang kurang memadai. Kedua, waktu seminar atau sosialisasi yang menyesuaikan dengan jadwal di masyarakat. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kesbangpol.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sleman merupakan salah satu perangkat daerah yang dibentuk sesuai dengan Perda Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004. Penelitian dari penulisan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yakni mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kesbangpol secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa realisasi Kinerja pelayanan publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sleman dalam kategori “Berhasil”.

Penulis memberikan evaluasi diantaranya adalah melakukan survei tempat sehingga Kesbangpol dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan masyarakat, melakukan musyawarah dengan masyarakat sebelum melakukan seminar atau sosialisasi sehingga jadwal yang telah disepakati membuat peserta dalam seminar semakin banyak. Agar kedepannya apabila Kesbangpol telah melakukan perbaikan pelayanan terhadap masyarakat tentu saja hal demikian dapat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat dan dapat mempertahankan penilaian yang baik dari masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja pelayanan publik, Kinerja organisasi, Indeks Kepuasan Masyarakat

PUBLIC SATISFACTION INDEX ANALYSIS
OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE
AT SLEMAN DISTRICT NATIONAL AND POLITICAL UNIT AGENCY

Indah Puspita Dewi, Anggit Esti Irawati, S.E., M.Sc.

Abstract

The writing of this final project discusses the analysis of the public satisfaction index on the performance of public services at the National Unity and Political Agency of Sleman Regency. Overall, Kesbangpol received a good rating, but in some cases Kesbangpol encountered problems when carrying out the work program, including inadequate facilities in the village where it was held. Second, the time of the seminar or socialization that is adjusted to the schedule in the community. The purpose of writing this final project is to determine the index of community satisfaction with public services at Kesbangpol.

The National Unity and Political Body of Sleman Regency is one of the regional apparatuses formed in accordance with Regional Regulation Number 11 of 2016 concerning the Formation and Composition of Regional Apparatuses of the Sleman Regency Government. The data was obtained by using the Community Satisfaction Index (IKM) questionnaire based on the decision of Men.PAN Number: KEP/25M.PAN/2/2004. The research of writing this final project uses descriptive research methods because the implementation includes data, analysis and interpretation of the meaning and data obtained. This research is structured as an inductive research, namely seeking and collecting data in the field with the aim of knowing the factors, elements of form, and a nature of phenomena in society. The results of this study indicate that the overall service performance of Kesbangpol is included in the very good category, so it can be concluded that the realization of the public service performance of the National Unity and Political Agency of Sleman Regency is in the "Successful" category.

The authors provide evaluations including conducting site surveys so that Kesbangpol can adjust their needs to the community, holding consultations with the community before conducting seminars or socializing so that the agreed schedule makes more participants in the seminar. So that in the future, if Kesbangpol has made improvements to services to the community, of course this can affect the community satisfaction index and can maintain a good assessment from the community.

Keywords: Public service performance, Organizational performance, Satisfaction Index Public