

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURBALINGGA

Title	KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURBALINGGA
Author Order	2 of 5
Accreditation	
Abstract	<p>Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga pada tahun 2016 memiliki 32 unit kerja beragam. Upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adapun metode penelitian yang dipilih adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Lokasi penelitian berada pada tujuh instansi yakni DPMPTSP, Dinas Arsip dan Perpustakaan, Dinas Tenaga Kerja, Kecamatan Mrebet, RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata, UPTD Puskesmas Mrebet, dan UPTD Puskesmas. Populasi penelitian adalah mereka yang pernah mendapatkan pelayanan pada lokasi penelitian. Penentuan untuk jumlah sampel dilakukan menggunakan Tabel Morgan dan Krejcie dan diperoleh total sampel sebesar 2.279 responden. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu dua minggu. Mengacu Kepmen PAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan yang disurvei. Dalam penelitian ini ada 9 unsur pelayanan yang dinilai meliputi beberapa unsur diantaranya 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. Ketujuh OPD yang disurvei ada enam OPD yang mendapatkan nilai SKM pada kategori baik dan ada satu OPD yang mendapatkan nilai SKM pada kategori kurang baik. Nilai SKM yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh OPD sudah melebihi harapan dari pengguna layanan. Nilai SKM tertinggi sebesar 80.62 dengan kategori kinerja layanan Baik (B) diperoleh Dinas Arsip dan Perpustakaan. Sedangkan nilai SKM terendah sebesar 75.64 dengan kategori layanan Kurang Baik (C) diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa SKM pada OPD di Kabupaten Purbalingga masuk kategori Baik (B) yakni pada rentang 76.61 – 88.30. Hal ini berarti secara umum instansi tersebut telah mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Perilaku pelaksana berpengaruh terhadap semua unsur.</p>
Publisher Name	Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jenderal Soedirman
Publish Date	2020-04-01
Publish Year	2020
Doi	DOI: 10.20884/1.ppmi.2020.4.1.3183
Citation	
Source	Public Policy and Management Inquiry
Source Issue	Vol 4 No 1 (2020): Mei 2020
Source Page	1-14
Url	http://jos.unsoed.ac.id/index.php/ppmi/article/view/3183/1781
Author	SHADU SATWIKA WIJAYA, S.Sos, M.Si