

Pengejawantahan Etika dalam Kinerja Pelayanan Publik dilihat dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Sambek Wonosobo

Title	Pengejawantahan Etika dalam Kinerja Pelayanan Publik dilihat dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Sambek Wonosobo
Author Order	3 of 3
Accreditation	5
Abstract	<p>Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur sebuah pelayanan publik sudah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Dalam pelayanan publik tidak lepas dari peran aktor birokrasi selaku pemberi pelayanan dan tak terlepas dari etika pelayanan publik. Penelitian ini berbeda dengan yang lain, dimana disini mencoba menganalisa pengejawantahan nilai etika penyelenggara pelayanan publik dengan mengkorelasikannya dengan indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh pengguna layanan. Apakah etika penyelenggara pelayanan publik berpengaruh terhadap capaian kinerja pelayanan publik yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) kepada sampel yang dipilih secara acak dihitung dari jumlah populasi penerima layanan. Kuesioner dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa indikator Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: (1). Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2). Waktu Pelayanan; (3). Biaya/Tarif; (4). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (5). Kompetensi dan Sikap Pelaksana; (6). Sarana dan prasarana dan (7). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan perwujudan nyata nilai etika aparatur penyelenggara layanan publik. Etika aparatur yang sesuai dengan ketentuan mendorong capaian indikator SKM Kelurahan Sambek menunjukkan kategori Baik sampai dengan Sangat Baik, hal ini berkorelasi terhadap capaian kinerja Pelayanan Publik Kelurahan Sambek yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan kategori Sangat Baik (A).</p>
Publisher Name	Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
Publish Date	2023-12-26
Publish Year	2023
Doi	DOI: 10.31004/innovative.v3i6.7638
Citation	
Source	Innovative: Journal Of Social Science Research
Source Issue	Vol. 3 No. 6 (2023): Innovative: Journal Of Social Science Research
Source Page	9222-9234
Url	https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7638/5183
Author	Doctor of Philosophy TOBIRIN, S.Sos, M.Si