

ABSTRAK

Dicky Darsono Eka Putra: “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat”

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka menciptakan pelayanan prima, oleh karena itu survei kepuasan masyarakat ini menjadi hal yang harus dilaksanakan dalam rangka mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur pelayanan yang diberikan. Konsep ini harus dipakai oleh setiap penyelenggara pemerintahan baik pusat maupun daerah beserta organisasi perangkatnya termasuk Provinsi Jawa Barat dalam hal ini Biro Organisasi. Biro Organisasi Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu penyelenggara SKM yang masih belum optimal serta penilaian IKM sementara yang masih kurang baik perlu dilihat apa kendala dan upaya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan serta upaya yang dilakukan dari Biro Organisasi.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat; untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan survei kepuasan masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat; dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Penulis menggunakan Teori Van Meter dan Van Horn tentang implementasi kebijakan yang disandingkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara No. 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat yang memiliki minimal 9 unsur pelayanan dan dapat disesuaikan dengan jenis layanan yang digunakan yang mengacu pada standar pelayanan di Sekretariat Daerah.

Metode penelitian menggunakan metode campuran dengan model sekuensial eksplanatori. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara pada pelaksana survei kepuasan masyarakat, kuisisioner pada responden yaitu penerima fasilitasi dari Biro Organisasi sekretariat daerah yang berjumlah 261 responden, dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan analisis dan pengukuran dengan Skala Likert untuk menentukan nilai per usur pelayanan, dengan menyesuaikan dengan jenis dan macam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Biro Organisasi terbagi atas 3 kali survei, fasilitasi rapat sosialisasi nilai IKM 70,022 dengan mutu pelayanan kurang baik, pada periode ke dua nilai IKM 71,595 dengan mutu pelayanan kurang baik dan Fasilitasi pelayanan informasi langsung mendapat nilai IKM 80,859 dengan mutu pelayanan baik. Kendala yaitu penerima fasilitasi belum menganggap penting SKM, pemilihan tempat fasilitasi yang strategis dan bagaimana pengaturan tempat serta penentuan waktu pelaksanaan, Upaya untuk meningkatkan IKM penentuan jadwal, kesiapan panitia pada penambahan jumlah anggaran jumlah perkiraan kedatangan peserta fasilitasi rapat inovasi Biro Organisasi menggunakan sistem barcode pada pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat .

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Biro Organisasi.

ABSTRACT

Dicky Darsono Eka Putra: "The analysis of Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) in Public Services at the Bureau of Organization of the Regional Secretariat of West Java Province"

The SKM is carried out in order to create excellent services. Therefore this survey is a matter that must be carried out in order to know the weaknesses and strengths provided services. This concept must be used by every government organizer both central and regional and its device organizations including West Java Province, in this case, the Organization Bureau. The West Java Province Organizational Bureau as one of the SKM organizers that is still not optimal as well as the assessment of the temporary IKM that is still not good needs to be looked at in terms of obstacles and efforts to find out the strengths and weaknesses as well as efforts made from the Organization Bureau.

The purpose of the research conducted by this researcher is to find out the index of community satisfaction in the Bureau of Organization of the Regional Secretariat of West Java Province; to find out the obstacles in improving the SKM in the Regional Secretariat Bureau of West Java Province; and to find out the efforts made in overcoming obstacles to improving the index of community satisfaction in the West Java Provincial Secretariat Organization Bureau

The author uses the Theory of Van Meter and Van Horn about the implementation of policies that are juxtaposed with the Minister of State Empowerment Regulation No. 14 of 2017 concerning community satisfaction surveys that have at least 9 service elements and can be adjusted to the type of service used which refers to service standards in the Regional Secretariat.

The research method uses a mixed method with an explanatory sequential model. Data collection techniques used were interviews with implementers of the community satisfaction survey, questionnaires to respondents namely recipients of facilitation from the Regional Secretariat Organization Bureau which amounted to 261 respondents, and literature studies. The data collection technique uses analysis and measurement with a Likert Scale to determine the value per service measure, by adjusting for the type and type of service.

Based on the results of the Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) in the Organizational Bureau divided into 3 surveys, facilitation of 70.022 IKM socialization meetings with poor service quality, in the second period 71.595 IKM scores with poor service quality and facilitation of information services immediately received IKM scores 80,859 with good service quality. Constraints namely recipients of facilitation have not considered the importance of SKM, strategic selection of facilitation sites and how the arrangement of places and timing of implementation, Efforts to improve IKM determination of schedule, alertness of the committee on the estimated budget for the arrival of participants facilitating innovation meetings of the Organization using the barcode of Survey Kepuasan Masyarakat.

Keywords: *Survei Kepuasan Masyarakat, Service, Organization Bureau*