

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PEMBUATAN SKCK MELALUI PROGRAM SKCK JAK NUWO (Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)

Oleh

Putri Nur Pratama

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan SKCK melalui Program SKCK Jak Nuwo di Polresta Bandar Lampung Sebagai Variabel Terkait dan menggunakan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan melakukan survei pada Pelayanan SKCK Jak Nuwo di Bandar Lampung. Responden penelitian terdiri dari Para Pemohon layanan Program SKCK Jak Nuwo, dengan total responden sebanyak 136 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan SKCK Jak Nuwo di Polresta Bandar Lampung mencapai nilai sebesar 80,07, yang setara dengan kategori B dan menunjukkan kinerja yang baik. Indikator persyaratan; waktu penyelesaian layanan; biaya atau tarif; spesifikasi produk dan jenis layanan; serta sarana prasarana dalam kategori baik. Sedangkan aspek sistem mekanisme dan prosedur; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; serta penanganan pengaduan saran dan masukan masih dalam kategori kurang baik. Penulis memberikan saran agar dilakukan perbaikan terutama untuk aspek-aspek yang masih kategori kurang baik. Sesuai dengan standar mutu pelayanan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan.

ABSTRACT

THE SATISFACTION LEVEL OF POLICE RECORDS SERVICE THROUGH JAK NUWO PROGRAM. (CASE STUDIES AT BANDAR LAMPUNG CITY POLICE)

By

Putri Nur Pratama

The research was carried out to measure the level of public satisfaction with SKCK Manufacturing Services through the Jak Nuwo SKCK Program in Polresta Bandar Lampung as a related variable and using 9 Indicators of the Public Satisfaction Index based on the Regulations of the Minister of State Apparatus Declaration and Bureaucratic Reform No. 14 Year 2017. The approach used in this research is quantitative by conducting a survey at the Jak Nuwo SKCK Service in Bandar Lampung. The survey respondents consisted of the Applicants of the Jak Nuwo SKCK Program Service, with a total of 136 respondents.

The results of the study showed that the Public Satisfaction Index on the service of Jak Nuwo SKCK in Polresta Bandar Lampung reached a score of 80,07, which is equivalent to Good category and shows good performance. Indicators of requirements; service completion time; costs or tariffs; product specifications and types of services; and means of delivery in good categories. While system aspects, mechanisms and procedures; competence of implementers; execution behaviour; and handling of complaints advice and input are still in poor categories, the author suggests that improvements be made especially for aspects that are still not good. In accordance with the standards of quality of service.

Keywords : Community Satisfaction Index, Service.