

ABSTRAK

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu tugas pokok Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN sesuai KEPPRES No.197 tahun 1998 adalah melakukan pelayanan iradiasi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat yang dilayani. Masyarakat dalam hal ini adalah para pengguna jasa layanan iradiasi neutron yang diselenggarakan oleh Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN. Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan jasa iradiasi neutron di Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 yang berisikan 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif menggunakan data primer hasil survey kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan iradiasi neutron yang diselenggarakan oleh Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi pelayanan jasa iradiasi neutron di Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN berjalan dengan baik. Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur berdasarkan 14 indikator kualitas pelayanan menghasilkan nilai interval konversi sebesar 78,68 yang berada pada kategori penilaian yang baik (rentang nilai 62,51 – 81,25) dengan mutu pelayanan B atau kategori baik. Nilai *gap servqual* tertinggi berada pada unsur kecepatan petugas dan kesesuaian biaya pelayanan dengan nilai sebesar -0.675

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

One effort to improve the quality of public services, as mandated in the Law of the Republic of Indonesia Number 25/2000 on National Development Program (PROPENAS), needs to be prepared Studies Customer Satisfaction Index as a benchmark to assess the level of service quality. In addition, the Public Satisfaction Index Study data can be a material element of an assessment of the services that still need improvement and to drive each unit of service providers to improve service quality. One of the main duties of Center for Multipurpose Reactor-BATAN according to Presidential Decree No. 197/1998 is doing irradiation service for the community. This study aims to analyze the performance of public services at the Center for Multipurpose Reactor-BATAN by measuring the Customer Satisfaction Index. Customer in this case is the neutron irradiation service users organized by the Center for Multipurpose Reactor-BATAN. One measure of the quality of service assessment is to gather perceptions of respondents about the quality of neutron irradiation services at the Center for Multipurpose Reactor-BATAN had received. While the indicators are used as a measurement refers to the Ministry of PAN Decree Number: KEP/25/M.PAN/2004 which contains 14 indicators that will be measured in this study. This research uses descriptive quantitative research using primary data survey of customer satisfaction with service users irradiation neutrons organized by the Center for Multipurpose Reactor-BATAN. The results showed that the conditions of neutron irradiation services at the Center for Multipurpose Reactor-BATAN going well. Customer Satisfaction Index as measured by 14 indicators of quality of care resulted in the conversion interval value of 78.68 which are in the category of good judgment (values range from 62.51 to 81.25) with quality of service B or better category. The highest Servqual gap value was in the element of officer quick response and service fees conformity with the value of -0.675.

Keywords: Public Service Quality, Customer Satisfaction Index