

ABSTRACT

The government in its mandate of law conducts public service to every society without discrimination. These services are represented by state public instruments distributed in various sectors related to the fulfillment of civil rights and community needs. The public service is often complained about by the community in relation to the process, transparency, cost, service facilities, employee behavior and time that cause negative stigma still attached to government service to the community. This can be known, among others, from the many complaints, complaints submitted by the community through the media or directly to the service unit. Therefore, it is necessary to evaluate the public service to the community as a service user. This study uses a quantitative descriptive study with a sample of respondents who came to the Office of Energy and Mineral Resources (DESDM) Banten. The purpose of this study is to find out how the influence of service elements on the Community Satisfaction Index on public service to service users. Data analysis technique using Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) calculated using the weighted average value of each service element based on Kep-Men PAN No. 25 Tahun 2004 on the General Guidelines for the Preparation of IKM for the Government Institutional Services Unit which then seeks the influence of the elements found in the Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) by the PLS SEM method. The results show that the Banten ESDM Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) is in good condition, and the results of testing using SEM PLS obtained some important elements that affect the quality of service.

Key words: Indeks Kepuasan Masyarakat, Public Service, SEM-PLS



ABSTRAK

Pemerintah dalam amanat undang-undang melakukan pelayanan publik ke setiap masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan tersebut diwakili oleh aparatur sipil negara yang tersebar di berbagai sektor yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan umum banyak dikeluhkan oleh masyarakat terkait proses, transparansi, biaya, fasilitas pelayanan, perilaku pegawai dan waktu yang menyebabkan stigma negatif masih melekat di pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan public kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel responden yang datang ke Kantor Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (DESDM) Banten. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh unsur-unsur pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap elemen layanan berdasarkan Kep-Men PAN No 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang kemudian dicari pengaruh unsur yang terdapat di Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas ESDM Banten dalam kondisi baik, dan hasil pengujian dengan menggunakan SEM PLS didapatkan beberapa unsur yang signifikan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, SEM-PLS*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA