

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pedagang Pasar Beringharjo Barat lantai dua dan tiga terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Bisnis pada tahun 2019. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan penilaian dari masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh unit aparat pemerintah penyelenggara pelayanan publik. UPT Pusat Bisnis adalah organisasi pemerintah yang bertugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau penunjang tertentu pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta (Disperindag). Untuk mengetahui kinerja UPT Pusat Bisnis maka diperlukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 78 orang dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah nilai rata-rata tertimbang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil penelitian secara rata-rata dari sembilan indikator menunjukkan bahwa IKM pedagang terhadap pelayanan UPT Pusat Bisnis sebesar 75,34, artinya mutu pelayanan berada pada tingkat “C” atau kinerja unit pelayanan masih kurang baik. Jika dilihat dari sembilan macam indikator, yang mempunyai kriteria baik adalah persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana dan yang kurang baik adalah biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, nilai rata-rata tertimbang, pelayanan public, Unit Pelaksana Publik.

ABSTRACT

This study aims to determine the Traders Community Satisfaction Index of west side of Pasar Beringharjo second and third floor sellers for service provided by the Pusat Bisnis Technical Implementation Unit (UPT) in 2019. The Traders Community Satisfaction Index (IKM) is a community assessment of the performance provided by the apparatus unit government public service provider. The UPT Pusat Bisnis is a government organization tasked with carrying out certain operational and / or supporting technical activities in the Dinas Perindustrian dan Perdagangan of Yogyakarta (Disperindag), because it is tasked with assisting the Disperindag. The sample used in the research amounted to 78 people with an accidental sampling method. The analytical tool used in this research is the weighted average value in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing the Public Satisfaction Survey of the Public Service Provider Unit. The results of the study on an average of nine indicators indicate that Traders Community Satisfaction Index at the service center of the Pusat Bisnis were 75.34, meaning that service quality is at the level of "C" or the service unit's performance is still not good. When viewed from nine types of indicators, those who have good criteria are requirements; systems, mechanisms and procedures; completion time; implementing competency; implementing behavior and the less good are costs / rates; product specification type of service; handling complaints, suggestions, and input; and facilities and infrastructure.

Keywords: Community Satisfaction Index, weighted average value, public service, Public Implementing Unit.