

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KARAS KOTA BATAM

Oleh
Daryanti
NIM. 190565201020

Abstrak

Pelayanan publik merupakan tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan administrasi. Kelurahan Karas Kota Batam memiliki peran dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih ditemukan fenomena berupa proses pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama, masyarakat yang masih mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, keterbatasan akses pelayanan berbasis online, serta perlunya peningkatan responsivitas aparatur dan sarana pendukung. Kondisi tersebut menjadi dasar pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karas Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Karas, Kota Batam. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Survei IKM dilakukan terhadap 92 responden penerima layanan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan sembilan unsur pelayanan sesuai PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Karas berada pada kategori baik dengan nilai IKM sebesar 82,15 dan mutu pelayanan B. Seluruh unsur pelayanan memperoleh penilaian baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta sarana pendukung pelayanan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Karas telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. IKM dapat menjadi alat evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan Publik, Kelurahan Karas

***SURVEY ON THE PUBLIC SATISFACTION INDEX (PSI) REGARDING
PUBLIC SERVICES IN KARAS VILLAGE, BATAM CITY***

***By
Daryanti
NIM. 190565201020***

Abstract

Public service is the government's responsibility to meet the needs of the community through administrative services. The Karas Subdistrict in Batam City plays a role in providing various administrative services related to civil registration. However, there are still issues such as service processes that take considerable time, residents facing difficulties understanding service procedures, limited access to online services, and the need to improve officials' responsiveness and supporting infrastructure. These conditions underscore the importance of measuring the Community Satisfaction Index (CSI) to assess public service quality in Karas Subdistrict, Batam City. This study aims to determine the level of public satisfaction with public services in Karas Subdistrict, Batam City. The research employed a quantitative approach using a survey method. The CSI survey was conducted among 92 service recipients using a questionnaire based on nine service elements stipulated in Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017. The results show that public services in Karas Subdistrict fall into the "good" category, with an IKM score of 82.15 and a service quality rating of B. All service components received a "good" rating, although improvements are needed in public understanding of procedures, processing time, and service support facilities. Overall, public services in Karas Subdistrict have been functioning well and satisfy the community. The IKM can serve as an evaluation tool to improve service quality so that services are more effective, efficient, and aligned with community needs.

Keywords: *Public Satisfaction Index (PSI) Survey, Public Services, Karas Subdistrict*