

ABSTRAKSI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

Nama : Rio Calvary Tambunan
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dosen Pembimbing : Drs. Rasudyn Ginting M.Si

Perubahan sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi lebih ke arah desentralisasi adalah harapan dari awal reformasi. Semangat untuk mensejahterakan rakyat melalui pembangunan daerah diserahkan kembali kepada pemerintah daerah untuk memegang kendali atas pembangunan daerahnya. Sistem yang terlalu terpusat pada era Orde Baru telah menyebabkan banyaknya penyakit-penyakit birokrasi yang tidak hanya terjadi di pusat tetapi juga di daerah. Dengan adanya Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang kemudian disempurnakan dalam Undang Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, semangat untuk memajukan daerah melalui Otonomi Daerah kembali menjadi wacana. Dampak dari pelaksanaan otonomi daerah ini adalah munculnya daerah otonom, dimana daerah otonom tersebut merupakan daerah yang memiliki kewenangan penuh untuk mengatur dan mengurus wilayah kerjanya. Salah satu kewenangan daerah otonom adalah melakukan pemekaran daerah/wilayah, misalnya pemekaran kecamatan.

Demikian juga dengan kantor kecamatan Siantar Marimbun, sebagai kecamatan yang baru dimekarkan, tentunya banyak pembenahan yang perlu dilakukan baik dari segi pelayanannya maupun infrastrukturnya. Perkembangan jumlah dan keberagaman penduduk kemudian membawa tantangan baru untuk menciptakan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik. Akan tetapi sebelum itu sangat penting untuk melihat gambaran kepuasan masyarakat dan hambatan yang sedang dihadapi dan akan mungkin dihadapi oleh penyedia pelayanan publik di kantor kecamatan Siantar Marimbun sehingga kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menggambarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kecamatan Siantar Marimbun sehingga kemudian akan dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Siantar Marimbun. Untuk itu, dalam penelitian ini juga akan dilihat hambatan yang sedang atau akan dihadapi penyedia pelayanan agar kemudian mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah kerjanya. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode bentuk deskriptif kuantitatif untuk mengukur IKM dan analisa deskriptif kualitatif untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan publik. Unit analisis dalam penelitian ini terdiri dari responden sebanyak 150 orang untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat dan unit analisis yang terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan untuk menemukan gambaran hambatan pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik dikategorikan baik (nilai IKM 67,5) dan kedisiplinan pegawai masih dikategorikan kurang baik dengan skor 2,47. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga terdapat beberapa yang menjadi perhatian diantaranya keterjangkauan kantor kecamatan, standart pelayanan, transparansi, sumber daya manusia, kedisiplinan pemberi pelayanan, sarana dan prasarana serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan di kantor kecamatan.

Kata kunci : Pemekaran Kecamatan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Hambatan Pelayanan