

ABSTRAKSI

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep/25/M.PAN/2/2004. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk mengetahui bagaimanakah indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan melakukan penelitian dan mengangkat judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu & Penanaman Modal (BPPTSP & PM) Kota Denpasar” dengan mengacu pada tujuh belas indikator yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dan dikelompokkan ke dalam 5 variabel dari pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan jumlah sampel sebanyak 180 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner.

Dari 17 unsur atau indikator pelayanan, 14 unsur termasuk kedalam kinerja pelayanan Sangat Baik yaitu unsur kenyamanan dan keamanan lingkungan, unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, unsur tanggung jawab petugas pelayanan, unsur kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan, unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, unsur kejelasan persyaratan pelayanan, unsur kesungguhan petugas unit pelayanan dalam membantu masyarakat, unsur kejelasan prosedur pelayanan, unsur kejelasan petugas unit pelayanan, unsur kewajaran biaya pelayanan, unsur kepastian biaya pelayanan, unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan dan unsur kepedulian petugas unit pelayanan terhadap masyarakat. 3 unsur lainnya termasuk kedalam kinerja pelayanan Baik yaitu unsur respon terhadap keluhan dan saran dari masyarakat, unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan dan unsur kepatuhan jadwal pelayanan. Sedangkan dari 5 variabel pelayanan publik, 3 variabel termasuk kedalam kinerja pelayanan Sangat Baik yaitu *Tangible*, *Reliability* dan *Empathy*. 2 variabel lainnya termasuk dalam kinerja pelayanan Baik yaitu *Assurance* dan *Responsive*.

Hasil penelitian secara keseluruhan untuk Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu & Penanaman Modal (BPPTSP & PM) Kota Denpasar menunjukkan nilai indeks sebesar 3.261 dan nilai IKM setelah dikonversi menjadi 81.52 maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah ‘A’ dan kinerja pelayanan adalah ‘Sangat Baik’.