

RINGKASAN

Lapak Aduan Banyumas dapat dikatakan sebagai layanan interaktif yang diciptakan sebagai upaya dari pengembangan E-Government yang berupa layanan terpadu satu pintu untuk menjembatani masyarakat dan 65 OPD/Instansi di Kabupaten Banyumas. Lapak Aduan Banyumas merupakan komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam melayani publik. Melalui program ini Pemerintah Kabupaten Banyumas mencoba terbuka kepada masyarakat dengan cara menindak lanjuti dan menangani masyarakat yang mengadu, dengan harapan partisipasi masyarakat dapat hidup untuk menjadikan Banyumas yang maju, adil, makmur, dan mandiri. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelesaian aduan pada Lapak Aduan Banyumas merupakan elemen yang penting dalam proses evaluasi kinerja dan program layanan Lapak Aduan Banyumas. Dari pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelesaian Lapak Aduan Banyumas akan diketahui masalah yang diadukan terselesaikan dengan baik dan memuaskan dari sisi pembuat aduan, masalah yang diadukan terselesaikan tetapi kurang memuaskan, dan masalah yang diadukan belum dapat terselesaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada layanan Lapak Aduan Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu *random sampling*. Peneliti mendasarkan populasi pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang mengadu di Lapak Aduan Banyumas tahun 2018,2019,dan 2020 berjumlah 17.863 populasi. Berdasarkan perhitungan dengan *rumus slovin* jumlah sampel terhitung 99,44 yang dibulatkan menjadi 100 responden dengan margin eror 10% dengan derajat kepercayaan 90%. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Fokus pada penelitian ini adalah analisis data menggunakan teknik indeks. Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan cara mengorelasi skor butir dengan skor total menggunakan *Korelasi Product Moment* dengan r_{tabel} lebih dari 0,198 dinyatakan valid. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas penelitian ini adalah nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 dinyatakan reliabel.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelesaian aduan pada Lapak Aduan Banyumas memperoleh hasil sebesar 85,75 dengan mutu pelayanan A yang berada pada level kategori SANGAT BAIK atau SANGAT MEMUASKAN karena berada pada nilai interval konversi 81,26-100,00. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelesaian aduan pada Lapak Aduan Banyumas dinilai berdasarkan 4 kategori yaitu teratasinya keluhan atau tidak (proses pengajuan), penyelesaian masalah secara memuaskan, dan kesesuaian harapan.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Lapak Aduan Banyumas, Penanganan Keluhan.

SUMMARY

The Banyumas complaint (Lapak Aduan Banyumas) can be said to be an interactive service created as an effort to develop E-Government in the form of a one-stop integrated service to bridge the community and 65 OPD/Agencies in Banyumas Regency. The Banyumas complaint is a commitment from the Banyumas Regency Government in serving the public. Through this program, the Banyumas Regency Government tries to be open to the community by following up and dealing with people who complain, with the hope that community participation can live to make Banyumas an advanced, just, prosperous, and independent. Therefore, the measurement of community satisfaction with the settlement of complaints in Banyumas complaints is an important element in the performance evaluation process and the Banyumas complaint service program. From the measurement of community satisfaction with the resolution of the Banyumas complaint, it will be known that the problem complained of is resolved properly and satisfactorily from the side of the complainant, the problem complained of is resolved but is not satisfactory, and the problem complained of has not been resolved. The purpose of this study was to measure the level of community satisfaction in the Banyumas Complaint service.

This study uses a descriptive quantitative research method with a survey approach. In this study, the sampling technique used is *random sampling*. Researchers based the population in this study using people who complained in the Banyumas Complaints in 2018, 2019, and 2020 totaling 17,863 populations. Based on the calculation using *the Slovin formula* number of samples was 99.44 which was rounded up to 100 respondents with a margin of error of 10% with a degree of confidence of 90%. Data collection techniques used in this study were questionnaires, observation, and documentation. The focus of this research is data analysis using index technique. In this study, validity testing was carried out by correlating item scores with the total score using *Product Moment Correlation* with more than 0.198 declared valid. The basis for decision making in the reliability test of this study is the value of *Cronbach's alpha* > 0.60 which is declared reliable.

The results of this study concluded that the Community Satisfaction Index for the settlement of complaints in the Banyumas Complaint obtained a result of 85.75 with the quality of service A which was at the level of the VERY GOOD or VERY SATISFYING category because it was at the conversion interval value of 81.26-100.00. The level of community satisfaction with the settlement of complaints in Banyumas Complaints is assessed based on 4 categories, namely whether the complaint is resolved or not (submission process), satisfactory problem solving, and conformity to expectations.

Keywords : Community Satisfaction, Lapak Aduan Banyumas, Complaint Handling.