

Tingkat kepuasan masyarakat desa Banjarsari terhadap penerapan program polmas oleh Polsek Gombang

Budi Sokmo Wibowo

Deskripsi Lengkap: <http://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30347&lokasi=lokal>

Abstrak

<p>Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Banjarsari terhadap Penerapan Program Polmas oleh Polsek Gombang yang diperoleh dari jawaban responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dan selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan (induksi) dari sampel tersebut tentang masyarakat Desa Banjarsari sebagai populasi, (2) Menyuguhkan suatu analisis tentang strategi meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kinerja dan peningkatan pelayanan prima dari petugas Polmas dengan didasarkan pada tingkat kepentingan masyarakat terhadap program Polmas dan tingkat kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat dari Petugas Polmas. <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian berupa pendekatan kuantitatif dengan tujuan deskriptif dan induktif. Dalam pelaksanaan penelitian peneliti menggunakan metode penelitian survei, yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh dicatat, diolah, dan dianalisa. Pertanyaan terstruktur tersebut dikenal dengan istilah kuesioner. Pangolin Hipotesa statistik dalam penelitian ini menggunakan uji hipotesa satu arah yaitu, arah kanan terhadap nilai rata-rata dan dengan menggunakan bentuk uji statistik Z (Uji Z). Selain itu peneliti akan menyajikan analisa strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan importance dan performance matrix. <p>Penelitian ini dilakukan di Desa Banjarsari, Kecamatan Gombang, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah pada bulan Oktober 2007. Temuan dilapangan yang ditemukan oleh peneliti adalah jawaban dari sampel yang berjumlah 91 (sembilan puluh satu) orang tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Polmas yang terbagi dalam jawaban responden tentang tingkat kepentingan masyarakat Desa Banjarsari terhadap program Polmas (importance) dan jawaban responden tentang tingkat kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat Desa Banjarsari dari penerapan Program Polmas oleh Polsek Gombang (performance), yang semuanya disajikan dalam bentuk cross tabulation. <p>Peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Desa Banjarsari terhadap pelayanan Petugas Polmas yang semuanya didasarkan pada posisi masing-masing pernyataan dari setiap dimensi dalam kuadran importance dan performance matrix. Pernyataan-pernyataan yang berada di kuadran I harus ditingkatkan pelayanannya (performance), pernyataan-pernyataan yang berada di kuadran II harus dipertahankan dan dikelola dengan baik, pernyataan-pernyataan di kuadran III dieliminir, agar ketidakpuasan masyarakat yang pada umumnya berawal dapat dicegah sedini mungkin, pernyataan-pernyataan yang termasuk dalam kuadran IV dapat dikurangi tingkat pelayanannya agar Petugas Polmas dapat memfokuskan pelayanannya pada pernyataan-pernyataan lain yang dianggap penting oleh masyarakat namun pelayanan yang diberikan masih kurang (pernyataan di kuadran I).