

ABSTRAK

Pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pada kenyataannya belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik di *SIM Corner* Tunjungan Plaza Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan masyarakat pengguna layanan *SIM Corner* di Tunjungan Plaza.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada pihak pelaksana dan staff teknis pelaksana sebanyak 3 orang yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling serta masyarakat yang menggunakan layanan *SIM Corner* sebanyak 9 orang yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisa data dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi.

Hasil kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat setelah menggunakan jasa pelayanan *SIM Corner* cukup baik, namun hanya mencapai 75% dengan tiga kelompok yang telah dipetakan, dimana ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh sikap petugas pelayanan, sarana yang ada, serta sistem prosedural yang dijalankan, namun selanjutnya akan kami jabarkan dengan kriteria relevansi, terjangkau (biaya), adil, efektif dan efisien.

Kata Kunci : *SIM Corner*, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Public services are aimed to meet the needs of the community, in fact, has not been able to give satisfaction to the community as a public service users in SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. The purpose of this study was to describe the satisfaction of the community service users in SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya.

Types of research methods used in this research is descriptive qualitative research methods. Data was collected by interviewing the parties executing and implementing technical staff as many as three people were taken by using purposive sampling technique and community who use SIM Corner services many as nine people were taken using accidental sampling technique. The data analysis is done by reducing the data, present data, and draw conclusions. Data validation techniques using triangulation techniques.

The results obtained show that the conclusion of community satisfaction after using the SIM services Corner fairly good, but only reached 75% in the three groups that have been mapped, where of dissatisfaction is influenced by the attitude of service personnel, existing facilities, as well as procedural systems that run, but then we will describe the criteria of relevance, affordable (expense), fair, effective and efficient.

Keywords: SIM Corner, Community Satisfaction