

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Kepuasan Masyarakat terhadap Penyediaan Fasilitas Umum oleh Pemerintah Kota Surabaya di Rumah Susun Penjaringansari)

DEWI INDAH PUSPITASARI

Prof.Dr.H.Jusuf Irianto, M.Com

KKB KK 2 Fis AN 42 / 11 Pus k

ABSTRAK

Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah ibukota negara yaitu Jakarta. Surabaya memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi sehingga menyebabkan keterbatasan lahan bagi permukiman. Selain itu, banyak penduduk yang mempunyai keterbatasan kemampuan ekonomi. Sehingga untuk menanggulangnya, pembangunan rumah susun sudah banyak dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas umum yang diberikan oleh pemerintah kota Surabaya di rumah susun Penjaringansari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas umum yang diberikan oleh pemerintah kota Surabaya di rumah susun Penjaringansari .

Untuk menjawab permasalahan diatas, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe peneltian deskriptif. Pemilihan informan dilakukan secara *purposif* dan dilanjutkan dengan menggunakan teknik *snowball sampling* . Data diperoleh melalui proses observasi dan wawancara mendalam, serta memanfaatkan sumber data dokumen dan penelusuran data online. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah. Analisis dan interpretasi data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia baik yang diperoleh melalui wawancara mendalam maupun pemanfaatan sumber data dokumen, kemudian dipilah-pilah, dikombinasikan dan dikelompokkan atau dikategorikan serta menetapkan serangkaian keterkaitan data tersebut.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum warga yang menempati rumah susun Penjaringansari merasa belum puas dengan fasilitas umum yang

disediakan oleh pemerintah di rumah susun tersebut. Akan tetapi, mereka tetap menerima apa adanya fasilitas yang telah diberikan tanpa melakukan protes kepada pemerintah, karena mereka merasa takut.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Rumah Susun



ABSTRACT

Surabaya is the second largest metropolitan city in Indonesia after the country's capital, Jakarta. Surabaya has a population density high enough to cause the limitations of the land for settlement. In addition, many residents who have limited economic capacity. So to address development of this has been done by the government of Surabaya.

The problems posed in this research is how people's satisfaction with the provision of public facilities provided by the government of Surabaya in flats Penjaringansari. The purpose of this study was to describe people's satisfaction with the provision of public facilities provided by the government of Surabaya in flats Penjaringansari.

To answer the problem above, used a qualitative research method with a descriptive type of a study. Selection of informants purposively done and continue to use the snowball sampling technique. Data obtained through observation and interview process, and take advantage of data source documents and data searches online. Data validity is tested through triangulation of data sources so the data presented is valid data. Analysis and interpretation of data is done by reviewing all available data acquired either through in-depth interviews as well as utilization of the data source document, then sorted, combined and grouped or categorized and define a set of linkage data.

Results obtained from this study indicate that in general people who occupy flats Penjaringansari feel not satisfied with the general facilities provided by the government in these flats. However, they still receive what they are facilities that have been granted without protest to the government, because they feel afraid.

Keywords : Community Satisfaction, Public Services, Housing