

Mahasiswa KKN Undip Gelar Workshop Kualitas Pelayanan Publik

GROBOGAN - Mahasiswa Universitas Diponegoro (Undip) memberikan edukasi tentang kualitas pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat di Desa Bringin, Kecamatan/Kabupaten Grobogan, kemarin. Kegiatan *workshop* tersebut merupakan program multidisiplin mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tim I Undip. Tema *workshop* ini didasarkan pada pemahaman akan pentingnya kualitas pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan dan berdampak pada produktivitas masyarakat. Dosen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Undip, Amni Zaekasyi Rahman SAP Msi, hadir sebagai pembicara. Amni menjelaskan bagaimana proses pelayanan satu pintu yang seharusnya bisa efektif dan memuaskan masyarakat.

Perangkat kecamatan, misalnya mampu mengetahui kelemahan dari pelayanan administrasi yang telah dilakukan sehingga mampu menentukan perbaikan dan peningkatan kinerja, ujarnya.

Lebih lanjut, menurutnya, produktivitas masyarakat yang tinggi adalah awal dari peningkatan kesejahteraan sosial dan ekonomi. Untuk mengukur itu semua, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah dilakukan.

Survei

Sehubungan itu, mahasiswa KKN Undip telah melakukan survei kepada 100 responden dengan menggunakan kuesioner pada 22 sampai 27 Januari lalu kepada masyarakat penerima layanan di kantor pelayanan administratif setempat. Adapun beberapa indikator kepuasan masyarakat yang digunakan antara lain waktu, biaya, kemudahan proses, kesopanan dan keramahan pegawai serta kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

Hasil data survei tersebut diolah dan dipaparkan pada acara *workshop*. Salah satu saran yang disampaikan masyarakat dari hasil survei itu adalah pembuatan nomor antrean untuk memudahkan proses pelayanan. Kegiatan ini diakhiri dengan pemberian output dari mahasiswa yang terdiri atas nomor antrean pelayanan administratif, poster alur proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, SOP pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Hunian Tunggal, Proses Verifikasi Pengajuan Persyaratan Kartu Keluarga, dan diagram pie peningkatan kualitas pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Godong. Hadir dalam kegiatan itu Sekretaris Kecamatan Grobogan, Joko Supriyanto, pejabat serta masyarakat setempat, mahasiswa, dan dosen Undip. (J9-59)



SM/dok

BERI MATERI : Dosen FISIP Undip, Amni Zarkasyi Rahman , SAP MSi memberikan materi pada peserta workshop di Kantor Pelayanan Kecamatan Godong, kemarin. (59)