



RINGKASAN

SITI NURUNISA NASTITI HIDAYAT. Proses Evaluasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Survei Opini Publik Kantor Imigrasi Sukabumi. *Evaluation Process of Community satisfaction index Assessment Based on Public Opinion Survey Immigration Office Sukabumi.* Dibimbing oleh LEONARD DHARMAWAN.

Komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan, tak terkecuali pada suatu instansi pemerintahan. Salah satu tugas pokok dari instansi pemerintah yaitu untuk melayani publik atau masyarakat dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan pada bidang non pemerintah. Ketika melayani masyarakat yang beragam sering kali terjadi hambatan, salah satunya ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diperoleh. Maka dari itu komunikasi dengan publik adalah hal yang harus dilakukan. Melakukan komunikasi dengan masyarakat merupakan salah satu tugas humas. Peran humas sangat berpengaruh bagi instansi pemerintahan untuk mengetahui opini publik terhadap pelayanan yang dirasakan, untuk dijadikan tolak ukur keberhasilan pelayanan.

Tujuan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui proses evaluasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan survei opini publik. Evaluasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Laporan Akhir ini juga menjelaskan Mengenai Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Hambatan dan Solusi selama evaluasi dilakukan.

Lokasi pengumpulan materi untuk penulisan Laporan Akhir ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari tertanggal 9 Maret—6 Mei 2021. Data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah penilaian kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Penilaian ini dibuat oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM atau biasa disebut dengan BALITBANGKUMHAM. Survei ini menjadi kegiatan rutin yang dilaksanakan satu bulan sekali. Dimulai dari awal bulan hingga akhir bulan. Survei penilaian ini harus mendapatkan minimal 30 responden dalam satu bulan. Hasil penilaian ini akan muncul diakhir bulan dan dapat diakses melalui *website*. Tujuan dilaksanakan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini yaitu, untuk mengetahui dan mengukur kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Komunikasi, Opini Publik, Proses Evaluasi.