

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SELUMA**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MEIRIO PRATAMA**

**NPM: 19040053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHA SEN  
BENGKULU  
2022**

# **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SELUMA**

**Oleh**  
**Meirio Pratama<sup>1)</sup>**  
**Neri Susanti and Nenden Restu Hidayah<sup>2)</sup>**

## **RINGKASAN**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu masyarakat Kabupaten Seluma. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah IKM Dalam Penelitian Ini Didasarkan KEPMENPAN Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma sudah memenuhi ekspektasi pelanggan atau masyarakat dengan kata lain masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma dengan kriteria “Sangat Baik (A)” yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata dari persepsi masyarakat sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria “Sangat Baik (A)”, begitu juga dengan nilai IKM setelah dikonversikan sebesar 91 berada pada interval 88,31 – 100,00 dengan kriteria “Sangat Baik (A)”. Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator keempat, yaitu biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,74 pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria “Sangat Baik (A)”. Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan nilai terendah ada pada indikator keenam, yaitu kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,35 pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kriteria “Baik (B)”.

**Keywords:** Dukcapil, IKM, Kualitas Pelayanan Publik

1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)

2) Dosen Pembimbing

