

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
KANTOR DESA SENGKUANG KECAMATAN SELUMA
SELATAN KABUPATEN SELUMA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANANKANTOR
DESA SENGKUANG KECAMATAN SELUMA SELATAN
KABUPATEN SELUMA**



SKRIPSI

Oleh:

RAMA TRIANSYAH PUTRA
NPM.19040047

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR DESA SENGGUANG KECAMATAN SELUMA SELATAN KABUPATEN SELUMA

Oleh

Rama Triansyah Putra¹
Suswati Nasution² dan Iswidana Utama Putra³

RINGKASAN

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Demikian juga pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan kepada masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 terhadap 9 unsur. Metode penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif, dengan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian ini sebanyak 110 orang responden dalam bentuk Nilai IKM di hitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada Persyaratan menunjukkan unsur nilai konversi IKM sebesar 93.75, dengan kategori Sangat Baik, Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 76.00, dengan kategori Kurang Baik, Waktu penyelesaian dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 76.25, dengan kategori Kurang Baik, Biaya/tarif dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 96.00, dengan kategori Sangat Baik, Produk spesifikasi jenis pelayanan pada unsur nilai konversi IKM sebesar 93.75, dengan kategori Sangat Baik, Kompetensi pelaksana dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 94.00, dengan kategori Sangat Baik, Perilaku pelaksana dengan hasil nilai konversi IKM sebesar 88.00 dengan kategori Baik, Penanganan pengaduan saran dan masukan menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 94.00 dengan kategori Sangat Baik, dan Sarana menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 93.25 dengan kategori Sangat Baik. Maka, IKM di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma adalah 80.50 dengan mutu pelayanan B dan penilaian pelayanan adalah baik, karena berada pada interval nilai 76,61 - 88,30.

Kata Kunci: Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
2. Dosen Pembimbing

