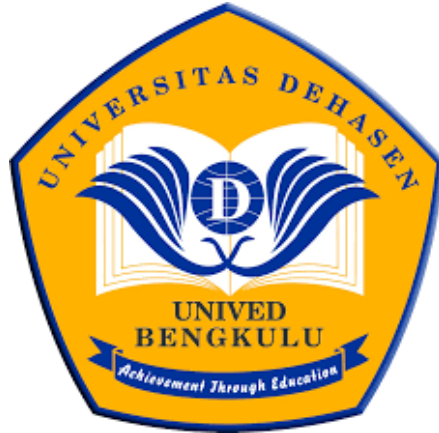


**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KELURAHAN SAWAH LEBAR KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

OLEH

TRI FADIAH FEBRIYANTI

NPM. 19040099

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

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SAWAH LEBAR KOTA BENGKULU

Oleh:

Tri Fadiah Febriyanti¹⁾
Sulisti Afriani dan Rina Trisna Yanti²⁾

RINGKASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan publik. Karena Salah satu tugas pokok pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal tersebut merupakan dasar aturan yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penilaian dari masyarakat secara jujur dan benar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sawah Lebar Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan Teknik non probability sampling dengan jenis accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 136 responden.

Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3,273 dan Nilai IKM sebesar 81.812 dengan mutu pelayanan dengan kriteria baik. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Sawah Lebar kota Bengkulu termasuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya pada Kantor Kelurahan Sawah Lebar dikatakan baik karena berada pada rentang nilai interval konversal 76,61 – 88,30.

**Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kelurahan Sawah Lebar
Kota Bengkulu**

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