

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN BENGKULU TENGAH
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADADINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**



S K R I P S I

OLEH

ANITA SARI
NPM. 19040032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2022**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADADINAS KEPENDUDUKAN DAN
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

Oleh

Anita Sari
Sulistia Afriani dan Nenden Restu Hidayah²⁾

RINGKASAN

Permasalahan pelayanan publik pada umumnya dapat terlihat dari rendahnya keterampilan aparatur dan minimnya peralatan kerja sehingga menimbulkan jadwal pelayanan yang tidak pasti dan tidak tepat serta berdampak pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan publik lewat persepsi masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah. Metode analisis yang digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permenpan dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017. sampel dalam penelitian ini berjumlah 226 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, hal ini terlihat tingginya nilai IKM yaitu 84,398 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan adalah “B”, yang berarti kualitas pelayanan adalah sudah baik. Dari sembilan unsur pelayanan yang digunakan. Biaya/tarif merupakan unsur pelayanan dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 97,68 dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,14 dan nilai konversi IKM sebesar 78,43 dengan kategori baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

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

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN BENGKULU TENGAH**