

ABSTRACT

Society satisfaction level of village administration service (Case Study at Way Galih Village Tanjung Bintang Lampung Selatan sub District)

By:

Rinata Septiani Putri

Good public services are services that are able to provide satisfaction to the public. This satisfaction can be realized if services provided in accordance with the standards set. The purpose of this research is to know the level of satisfaction of the public against the administrative service of the village in the village of Way Galih Tanjung Bintang Galih Lampung Selatan. This research use 14 Community Satisfaction Index (IKM) based on the decree of the minister of administrative reform Number KEP/25/M.PAN/2/2004. This research uses descriptive quantitative methods with the use of a detailed questionnaire, interview and documentation as a tool or instrument of research. Results of the study showed the levels of satisfaction of the public against the administrative service of the village in the village of Way Galih Tanjung Bintang Lampung Selatan included in the category of "satisfied", with the conversion value of IKM 74.25. Speed of service indicator is the element with the value of the highest of IKM 91.75 conversion are at the level of "very satisfied". While the service procedure is the indicator of the elements with the lowest values of 61.25 IKM conversion are at the level of "not satisfied".The fairness indicator of service costs and certainty of service cost indicators is the lowest element after the service procedure element with the fair value of IKM conversion service cost of 66.25 and certainty of service costs of 63.25, both located on the level of satisfaction of "satisfied". The recommendation of this research is that the Village Government should re-socialize related to service procedures, the fairness of service costs and the certainty of service costs.

**Keywords: Public Service, Village Administration , Public Satisfaction
Index**

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DESA (Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)

Oleh:

Rinata Septiani Putri

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan 14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuisioner, wawancara dan dokumentasi sebagai alat atau instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan termasuk dalam kategori “Puas”, dengan nilai Konversi IKM sebesar 74.25. Indikator kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai konversi IKM tertinggi sebesar 91.75 berada pada tingkat “Sangat Puas”. Sedangkan indikator prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai konversi IKM terendah sebesar 61.25 berada pada tingkat “Tidak Puas”. Indikator kewajaran biaya pelayanan dan indikator kepastian biaya pelayanan merupakan unsur terendah setelah unsur prosedur pelayanan dengan nilai konversi IKM kewajaran biaya pelayanan sebesar 66.25 dan kepastian biaya pelayanan sebesar 63.25, keduanya berada pada tingkat kepuasan “Puas”. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Pemerintah Desa hendaknya mensosialisasikan kembali terkait prosedur pelayanan, kewajaran biaya dan kepastian biaya pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Desa, Indeks Kepuasan Masyarakat