

ABSTRACT

PUBLIC SATISFACTION WITH GOVERNMENT SERVICE (STUDY IN PALAPA VILLAGE, TANJUNG KARANG PUSAT SUBDISTRICT, BANDAR LAMPUNG CITY 2022)

BY

DEWARUCI ALHAKIM

Kelurahan Palapa as a public service organizer has an obligation to continuously improve its service to the public in accordance with the provisions of the RB PROVISION that every government agency must conduct surveys. Therefore, the aim of this research is to know the Public Satisfaction Index (SCI) for public services carried out by the Government of Kelurahan Palapa Tanjung Karang Central. This survey uses a measure established by PERMENPAN RB No. 14 Year 2014 through the 9 (nine) elements of ICT, namely: Terms, Time, Fees or Tariffs, Quality of Services and Products, Officer Competence, Official Behavior, Officers Performance, Facilities and Prasarana, and the last System, Mechanisms and Procedures. Research methods use a quantitative descriptive approach. As for the collection of data, using the quioner contained in the google form, samples of 150 (one hundred fifty) people, all of whom are the community Kelurahan Palapa, sampling techniques referring to Sugiyono's opinion, 2004: 72, that is based on random or accidental samplings and samples determination according to Slovenian formula. The results of the research showed that the GDP of Palapa Tanjung Karang Central is 74.5 which means in category (B) well. The highest satisfaction of the people Kelurahan Palapa obtained on the employee behavior indicator of 87.3% and the lowest on the indicators of service time and system, mechanism, procedures of 80%. This indicates that Kelurhan Palapa people already feel satisfied with the service provided by the government apparatus. For the advice that the author can give in this study, even though the I.C.M. is good, but there is a training still need to always be prime and quality.

Keywords: Palapa Village, Community Satisfaction Index, Public Service Qualit

ABSTRAK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI KELURAHAN PALAPA KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2022)

Oleh

DEWARUCI ALHAKIM

Kelurahan Palapa sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB bahwa setiap lembaga pemerintah harus melakukan survei. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Palapa Tanjung Karang Pusat. Survei ini menggunakan alat ukur yang ditetapkan oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2014 melalui ke 9 (sembilan) unsur IKM, yaitu: Persyaratan, Waktu, Biaya atau Tarif, Kualitas Pelayanan dan Produk, Kompetensi Pegawai, Perilaku Pegawai, Kinerja Pegawai, Sarana dan Prasarana, dan yang terakhir Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk pengumpulan data, menggunakan kusioner yang di isi melalui google form, sample sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang yang semuanya merupakan masyarakat Kelurahan Palapa, Teknik sampling merujuk pendapat Sugiyono, 2004:72, yaitu berdasarkan kebetulan atau *accidental sampling* dan penetapan sample menurut rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKM Kelurahan Palapa Tanjung Karang Pusat adalah 74,5 yang berarti dalam kategori (B) baik. Nilai tertinggi kepuasan masyarakat Kelurahan Palapa diperoleh pada indikator perilaku pegawai sebesar 87,3% dan terendah pada indikator pelayanan waktu dan sistem, mekanisme, prosedur sebesar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Palapa sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Untuk saran yang penulis dapat berikan dalam penelitian ini, walau pun IKM kelurahan sudah bagus, namun adanya pelatihan tetap perlu agar selalu prima dan berkualitas.

Kata Kunci: *Survei, Kelurahan Palapa, Indeks Kepuasan Masyarakat.*