

# ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO

Oleh :  
Mega Rosalina br Keliat  
NPM: 1602020029

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo pada bulan juni hingga Juli 2020. Teknik sampling yang digunakan adalah non- probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo adalah 74.17 maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut (1) Prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74.87 dan berada pada tingkat baik; (2) Persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 76.53 dan berada pada tingkat Baik; (3) Kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 76,53 dan berada pada tingkat Baik; (4) Kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74.50 dan berada pada tingkat Baik; (5) Tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75.51 dan berada pada tingkat Baik;(6) Kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 76.28 dan berada pada tingkat Baik; (7) Kecepatan Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61.73 dan berada pada tingkat Kurang Baik (8) Keadilan mendapatkan memiliki nilai IKM sebesar 75.13 dan berada pada tingkat Baik; (9) Kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai IKM sebesar 74.74 dan berada pada tingkat Baik; (10) Kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75.13 dan berada pada tingkat Baik; (11) Kepastian Biaya Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 76.53 dan berada pada tingkat Baik; (12) Kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 76.53 dan berada pada tingkat Baik; (13) Kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 75.85 dan berada pada tingkat Baik; (14) Keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75.51 dan berada pada tingkat Baik

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

***THE ANALYSIS OF TOWARD PUBLIC SERVICE BASED ON PUBLIC  
SATISFACTION INDEX AT SIMPANG EMPAT DISTRICT OFFICE,***

## **KARO REGENCY**

By :  
Mega Rosalina br Keliat  
NPM: 1602020029

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine the service at Simpang Empat district office measured based on Public Satisfaction use Public Satisfaction Index. This research is a descriptive study used analysis of public satisfaction index with data result is a numeral type. This research was held on Simpang Empat district office start from Juny to July 2020. The sampling techniques used non probability sampling with accidental sampling type. Data collection techniques used observation, documentation and questionnaires.*

*The results of this research showed that Public Satisfaction Index for the service at Mungkid district office are 2,97 with conversion number 74.17. The dedication public service is categorized good quality service. The results from 14 indicators of public satisfaction index on categories from 0-100 are: (1) The service procedure had public satisfaction index 74,87 with good categories; (2) The service regulations had public satisfaction index 76,53 with good categories; (3) The availability of civil servants had public satisfaction index 76,53 with good categories; (4) The disciplines of civil servant had public satisfaction index 74,49 with good categories; (5) The responsibility of civil servants had public satisfaction index 75,51 with good categories; (6) The capability of civil servants had public satisfaction index 76,28 with good categories; (7) The efficiency of service had public satisfaction index 61,73 with not too good categories; (8)The fairness in giving service had public satisfaction index 75,13 with good categories; (9) Politeness and friendliness civil servants had public satisfaction index 74,74 with good categories; (10) The proper charge of service had public satisfaction index 75,13 with good categories; (11) The consistency charge in each item of service had public satisfaction index 76,53 with good categories; (12) The consistency schedule in giving service had public satisfaction index 75,77 with good categories; (13) The convenient areas had public satisfaction index 75,85 with good categories; and (14) The security of service had public satisfaction index 75,5 with good categories.*

**Keyword :** *Public Satisfaction, Public Satisfaction Index*