

EKO FIRMAN ONGKI ANDRI, 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pemberian Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Di Kelurahan Karangduak Sumenep, Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing (I) Drs. Ec. H. Abdullah Said, MM (II) Dra. Hj. R. Raihani, MM.

INTISARI

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah sehingga kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan dalam mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, sehingga peningkatan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus ditingkatkan yang dapat menunjukkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Hal ini juga dialami pada masyarakat Kabupaten Sumenep khususnya pada Kelurahan Karangduak Kecamatan Kota Sumenep, dalam mengurus berbagai surat keterangan masih kurang adanya transparansi dan akuntabilitas atas biayanya serta adanya prosedur yang sangat kaku dan berbelit yang dilakukan oleh Kelurahan Karangduak Kecamatan Kota Sumenep,

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah Apakah pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan umum yang diberikan oleh Kelurahan Karangduak Kecamatan Kota Sumenep kepada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan yang ada sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan umum yang diberikan oleh Kelurahan Karangduak Kecamatan Kota Sumenep kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti yang menggunakan penelitian yang bersifat diskriptif kuantitatif. Dalam hal ini, yang menjadi obyek penelitian adalah masyarakat Kelurahan Karangduak dalam mengurus administrasi. Sesuai dengan masalah tersebut, data yang digunakan berupa indept interview dan kuesioner yang kemudian dianalisis menjadi data yang dapat diterjemahkan dan dapat dimengerti.

Dalam penelitian ini secara garis besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan Kelurahan Karangduak Kecamatan Kota Sumenep dengan 14 (empat belas) unsur yang dinilai mencapai 107,44 diklasifikasikan kedalam interval konversi IKM maka unit pelayanan publik pada klasifikasi pelayanan berkategori BAIK,

Kata Kunci : IKM dan Pelayanan Umum