

ABSTRAK

Judul Skripsi ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”. Latar belakang penelitian ini dilandasi adanya sejumlah permasalahan yang perlu diperhatikan terkait dengan area layanan dikarenakan terkadang tidak ada pegawai di tempat. Penelitian ini bermaksud guna mengkaji tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat yakni melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini menggunakan pijakan dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode penelitian yang diterapkan ialah metode penelitian kuantitatif. Temuan dari penelitian memperlihatkan bahwasanya masyarakat sangat puas dengan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 89,25 nilai kumulatif IKM, namun masih dijumpai salah satu indikator dengan nilai yang masih bisa ditingkatkan sebesar 3,22 artinya masyarakat hanya puas dengan pelayanan. Saran pada penelitian ini agar pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik dapat dipertahankan atau ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pada indikator yang masih dikategorikan hanya puas untuk masyarakat di masa mendatang.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The title of this thesis is entitled “Analysis of the Level of Community Satisfaction with Services in the West Tanjung Jabung Regency Public Service Mall Using the Community Satisfaction Index (CSI)”. The background to this research is based on a number of problems that need to be considered regarding the service area because sometimes there are no employees on site. This study focuses on evaluating public satisfaction with the services offered at the Public Service Mall in West Tanjung Jabung Regency, using the Community Satisfaction Index (IKM) as the measurement tool. The assessment is grounded in Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform (Permenpan RB) No. 14 of 2017, which outlines the guidelines for conducting public satisfaction surveys in service-providing institutions. Employing a quantitative research approach, the study reveals that the overall level of public satisfaction is very high, with a cumulative IKM score of 89.25. However, one specific service indicator received a score that suggests moderate satisfaction, with a potential improvement margin of 3.22 points. Based on these findings, it is recommended that the Public Service Mall continues to maintain and enhance service quality, especially in areas where satisfaction levels are not yet optimal.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Level of Community Satisfaction, Public Service.*