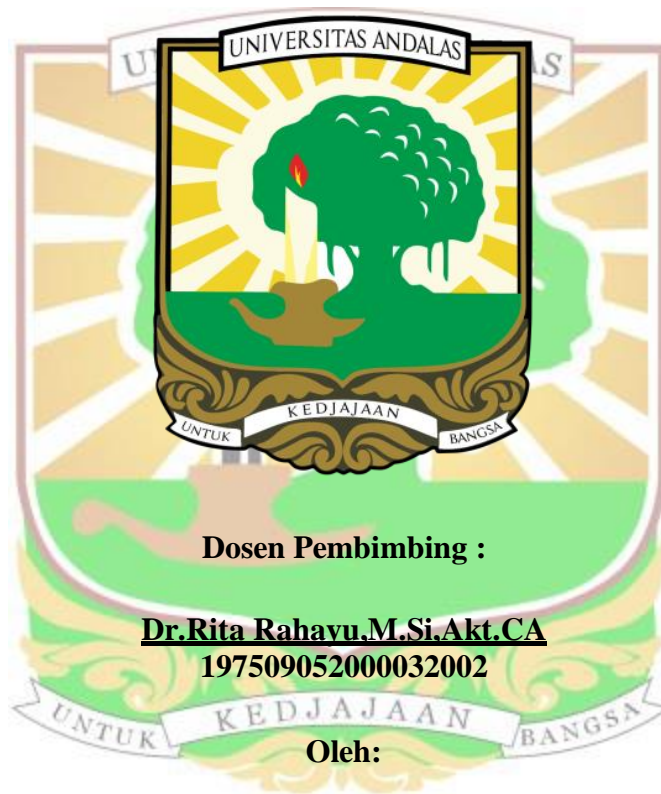


TUGAS AKHIR

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PASAR MUARA BUNGO

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Dosen Pembimbing :

Dr.Rita Rahayu.M.Si.Akt.CA
197509052000032002

Oleh:

OGEN EFFENDI

1700532012

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2022

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PASAR MUARA BUNGO

ABSTRAK

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Di Pemerintah Kecamatan Pasar Muara Bungo pelayanan masih terkesan lambat karena membutuhkan waktu sampai dua minggu untuk penyelesaian surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dari Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Tehnik analisis data dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung berdasarkan IKM Kemenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Luaran yang ditargetkan adalah artikel yang akan published di Jurnal Nasional yaitu Jurnal Sosial Humaniora dengan TKT pada level 2. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat di Kecamatan Pasar Muara Bungo dikategorikan baik dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang nilainya rata-rata 2,46 . Kemudian terdapat dua unsur pelayanan yang dikategorikan sangat baik diantaranya prosedur pelayanan, dan keamanan pelayanan. Namun ada empat unsur yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu kedisiplinan petugas pelayanan yang masih kurang baik dan kecepatan pelayanan petugas yang juga masih kurang baik, kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Pasar Muara Bungo.

STANDARDS OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE OFFICE OF PASAR MUARA BUNGO DISTRICT

ABSTRACT

The main goal of public service is community satisfaction. This satisfaction can be realized if the services provided are in accordance with the established service standards or better than the service standards. In the Pasar Muara Bungo District Government the service still seems slow because it takes up to two weeks to complete the documents needed by the community. A study was conducted to determine the extent of the Community Satisfaction Index for services from the Pasar Muara Bungo District Office. The number of respondents in this study was 100 people. The data analysis technique was using the Community Satisfaction Index analysis which was calculated based on the Ministry of Agriculture's IKM Number KEP/25/M.PAN/ 2/2004. The targeted outputs are articles that will be published in the National Journal of the Social Humanities Journal with a TKT at level 2. Based on the results of the calculation of the community satisfaction index in Pasar Muara Bungo sub-district, it is categorized as good in terms of service elements with an average score of 2.46. Then there are two elements of service that are categorized as very good including service procedures, and service security. However, there are four elements that people often complain about, namely the discipline of service officers who are still not good and the speed of service of officers who are also still not good, less responsible in providing services and unfair in providing services to the community in Pasar Muara Bungo District.

