

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENYULUHAN
PERTANIAN NANGGALO KOTA PADANG SUMATERA
BARAT**

SKRIPSI



Oleh:

**RIANI FAJRI LIMASRIT
NIM. 1810272017**

PEMBIMBING :

- 1. Dr. Ir. NOFRIALDI, M.Si**
- 2. Dr. DEVI ANALIA, SP., M.Si**

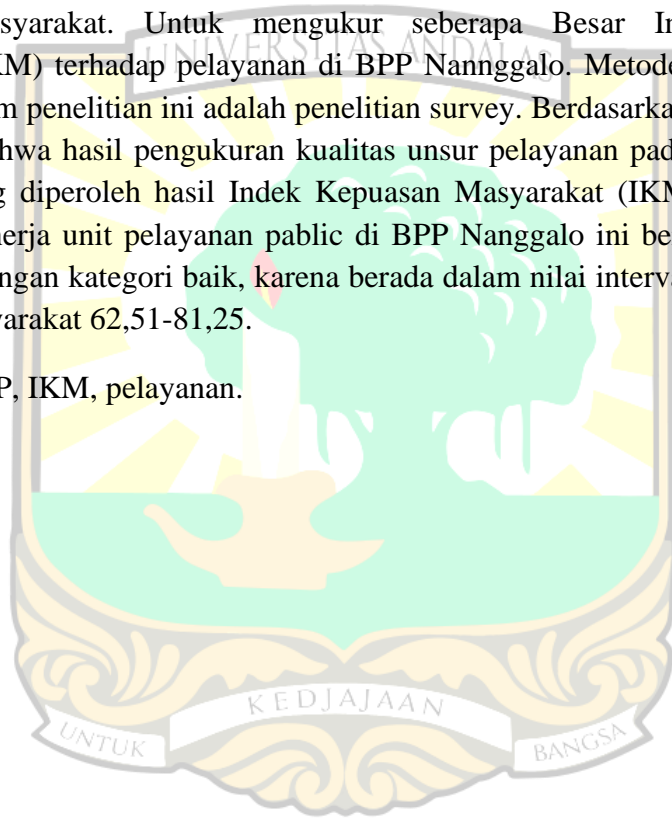
**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI BALAI PENYULUHAN PERTANIAN (BPP) NANGGALO KOTA
PADANG SUMATERA BARAT**

ABSTRAK

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, juga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipindahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur seberapa Besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di BPP Nanggalo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengukuran kualitas unsur pelayanan pada BPP Nanggalo di Kota Padang diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,30 yang berate kinerja unit pelayanan public di BPP Nanggalo ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 62,51-81,25.

Kata kunci: BPP, IKM, pelayanan.



COMMUNITY SATISFACTION INDEX WITH PUBLIC SERVIES AT THE NANGGALO AGRICULTU EXTENSION CENTER BPP PADANG CITY, WEST SUMAT

ABSTRACT

In essence, every human being requires services, and it can also be said that services cannot be separated from human life. Excellent public services are a sign of awareness from the government of its primary responsibility in managing government and fulfilling all societal needs. To measure the level of the community satisfaction indeks (IKM) regarding services at BPP Nanggalo, the research method used in the study is a survey method. Based on the research results, the measurement of service quality at BPP Nanggalo in the city of Padang shows a community satisfaction index (IKM) result of 80,30, indicating that the performance of public service unit at BPP Nanggalo falls under the good service quality category, as it is within the conversion internal range of the community satisfaction index 62,51 81,25.

Keywords: BPP, IKM, Service

