

## **ABSTRACT**

TITLE : Study of Society Satisfaction toward Administrative Service in Pedurungan District Semarang City  
NAME : Sigit Wicaksana  
NIM : D2A307017

This research was purposed to perceive quality of administrative service Pedurungan District and to describe the level conformity of performance and society expectation based on 14 service elements. This research was a descriptive quantitative research which try to figure out administrative service in Pedurungan District by 150 respondents. Collecting data was done by questionnaire, interview and observation. Data analysis used Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) calculation based on Kep Menpan No.25 Tahun 2004 and analysis of level conformity between performance and society expectation uses cartesius diagram.

Based on the result of study, it was obtained the whole score, specifically index score is 3,55 and IKM score is 84,35, it could be concluded that service quality in Pedurungan District was Excellent. From 14 element of IKM, the highest score was reasonable cost element by 3,95 score and 123,03 conformity level which means society highest expectation was fulfilled, while the lowest element was service procedure element, by 2,65 performance score and 75,09 conformity level which mean society highest expectation had not been gained yet. Based on the result of research, the author gave an advice that Kecamatan Pedurungan should make information board which contained service procedure. So, society will not confuse when they go to Kecamatan Pedurungan

Keyword : Service quality, society expectations, satisfaction society, 14 IKM element

## ABSTRAKSI

JUDUL : **Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administratif di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang**  
NAMA : Sigit Wicaksana  
NIM : D2A307017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administratif Kecamatan Pedurungan dan kesesuaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 14 unsur pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang mendeskripsikan pelayanan administratif Kecamatan Pedurungan dengan sampel sebanyak 150 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Kep.Menpan No. 25 Tahun 2004 dan analisis kesesuaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan menggunakan diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai keseluruhan yaitu nilai indeks sebesar **3,55** dan nilai IKM **84,55** sehingga secara umum dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Pedurungan adalah **SANGAT BAIK**. Dari 14 unsur pelayanan, unsur yang paling tinggi nilainya yaitu unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai sebesar 3,95 dengan tingkat kesesuaian sebesar 123,03 persen yang berarti sudah terpenuhinya harapan tertinggi, sedangkan unsur yang paling rendah adalah unsur prosedur pelayanan dengan nilai kinerja sebesar 2,65 serta tingkat kesesuaian sebesar 75,09 yang berarti belum terpenuhinya harapan tertinggi. Saran yang didapat diberikan oleh penulis yaitu perlu adanya papan informasi yang berisi alur prosedur pelayanan sehingga masyarakat tidak bingung jika ingin mengurus surat-surat di Kecamatan Pedurungan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harapan masyarakat, kepuasan masyarakat, 14 unsur IKM.