

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Nanggalo Kota Padang Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*

Mira Mainerlis Nursyam

ABSTRAK

Salah satu instansi pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik sebagai tugas pokok membantu pemerintah kabupaten/kota. Kantor Kecamatan Nanggalo adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Kota Padang Provinsi Sumat era Barat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nanggalo. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan (kinerja) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Nanggalo dan mengetahui atribut apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang minimal 2 kali berkunjung ke Kantor Kecamatan Nanggalo serta umur responden lebih dari 17 tahun dan sampel berjumlah 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner yang terdiri dari 21 item pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) indeks kepuasan masyarakat sebesar 78%. Berarti nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66%-80,99% berarti masyarakat merasa puas atas kinerja Kantor Kecamatan Nanggalo. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan seperti ketersediaan tempat duduk. Atribut yang harus dipertahankan penampilan petugas yang rapi dan menarik, atribut tersebut harus dipertahankan karena kinerja dari Kantor Kecamatan Nanggalo sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata Kunci : Kecamatan Nanggalo, Kepuasan Masyarakat, CSI, IPA