

ABSTRAK

Heru Prasongko 2024, “ Analisis Kinerja Kepolisian Sektor Tanjung Raya dalam memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Pelayanan SKCK)”. Fakultas Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1). Dr. Febriyanto, S.E.,M.M. (2). Dr. Bambang Suhada, S.E.,M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan mengetahui besaran nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji dengan jumlah yang tidak diketahui (*unknwon population*). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil berdasarkan *accidental sampling* yakni sebesar 50 warga yang tersebar di 10 (sepuluh) desa yang telah membuat SKCK di Polsek Tanjung Raya.

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan pedoman survey kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil analisis yang telah menjelaskan terkait dua belas unsur indikator yang terkandung dalam IKM, secara umum estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai perolehan senilai 3,84 dengan nilai transformasi atau konversi senilai 96,2, eksplorasi ini menunjukkan kinerja pelayanan public pada Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji memperoleh predika “A” atau “ SANGAT BAIK”.

Kata kunci : *Kinerja dan pelayanan publik*