

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) MENGENAI
MODEL KEPEMIMPINAN DAN PELAYANAN PUBLIK
DI LEMBANG LIMBONG SANGPOLO, KECAMATA
KURRA, KABUPATEN TANA TORAJA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja
Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Kepemimpinan Kristen (S.Ag)**

**DESRYANTO PALEBANGAN
3020186143**

**Program Studi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRISTEN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat

Sub Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model
Kepemimpinan dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong
Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja.

Disusun oleh :

Nama : Desryanto Palebangan

NIRM : 3020186143

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki berdasarkan arahan dosen pembimbing, maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

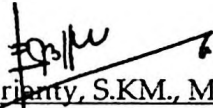
Tana Toraja, 19 September 2022

Dosen Pembimbing

Pembimbing I,


Sumiati Purri Natalia, M.Pd
NIP. 199012292019032027

Pembimbing II,


Pebrianty, S.KM., M.Kes
NIP. 1991022092020122014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat

Sub Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja.

Disusun oleh :

Nama : Desryanto Palebangan
NIRM : 3020186143
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dibimbing oleh :

I. Sumiati Putri Natalia, M.Pd
II. Pebrianty, S.KM, M.Kes

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada ujian sarjana (S-1) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja tanggal 13 Juni 2022 dan diyudisium tanggal 09 September 2022.

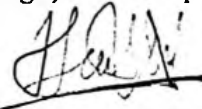
Dewan Penguji

Penguji Utama,



Eva Inriani, M.Th
NIP. 198610292018012001

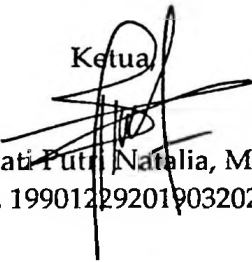
Penguji Pendamping,



Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M
NIND. 2202049701

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,



Sumiati Putri Natalia, M.Pd
NIP. 199012292019032027

Sekretaris,



Sepriadi Bunga', S.Pd., M.Ag
NIDN. 2216099501

Mengetahui

Dekan,



Dr. Selvianti, M.Th

NIP. 197701172009012007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desryanto Palebangan
NIRM : 3020186143
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut adalah merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang dengan jelas disebutkan sumber rujukannya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rektor, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 19 September 2022

Yang Membuat Pernyataan



Desryanto Palebangan

NIRM. 3020186143

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desryanto Palebangan
NIRM : 3020186143
Fakultas/Program Studi : Budaya dan Kepemimpinan Kristen/
Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak IAKN Toraja yaitu **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah skripsi yang berjudul: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja.

Dengan ini pihak IAKN Toraja berhak menyimpan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan sebagian dari skripsi ini (Bab 1 dan Bab 5) pada repository Perguruan Tinggi untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 19 September 2022

Yang Membuat Pernyataan


Desryanto Palebangan
NIRM. 3020186269

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rendah hati, karya ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku Yakub Lebang dan Kristina Parrang dan juga kepada kakek nenek Y. Parrangan dan Ester Kamban, juga Terima kasih untuk semua hal yang diberikan dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan doa yang tiada henti. Dibalik karya ini ada perjuangan yang hebat dari orang tua dan kakek nenek yang kucintai.

MOTTO

**“ Benar Jika Berintegritas Saja Tidak Akan Cukup Untuk Menjadi
Pemimpin Yang Handal, Tapi Tidak Akan Pemimpin Yang Handal Tanpa
Integritas”**

ABSTRAK

Desryanto Palebangan Tahun 2022 menyusun skripsi dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja”. Program Studi Kepemimpinan Kristen. Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen. Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja. Dibawa bimbingan: Sumiati Putri Natalia, M.Pd. (Pembimbing I) dan Pebrianty, S.KM., M.Kes (Pembimbing II)

Adanya keluhan-keluhan masyarakat di Lembang Limbong Sangpolo dalam menerima pelayanan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kepemimpinan dan pelayanan publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, sampel sebanyak 150 orang, dengan teknik *accidental sampling*, pengumpulan data dengan kuisioner dan observasi terhadap sampel yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah: Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Model Kepemimpinan berdasarkan 14 indikator memiliki nilai bervariasi dengan penilaian tertinggi ada pada kepastian biaya pelayanan = 3,35 dan penilaian terendah pada waktu penyelesaian = 2,74, dengan rata-rata tertimbang = 3,17 nilai konversi IKM = 79,25 sehingga diperoleh mutu pelayanan (B) yang masuk dalam kategori “memuaskan”, sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Pelayanan Publik dengan nilai tertinggi ada pada kewajaran biaya pelayanan = 3,35 dan penilaian terendah pada waktu penyelesaian = 2,87, dari 14 item dengan rata-rata tertimbang = 3,13 nilai konversi IKM = 78,25 sehingga diperoleh mutu pelayanan (B) yang masuk dalam kategori “memuaskan”.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Desryanto Palebangan in 2022 compiled a thesis entitled "Community Satisfaction Index (CSI) Regarding Leadership Models and Public Services in Lembang Limbong Sangpolo, Kurra District, Tana Toraja Regency". Program Studi Kepemimpinan Kristen. Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen. Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja. Under the guidance of: Sumiati Putri Natalia, M.Pd. (Advisor I) and Pebrianty, S.KM., M.Kes (Advisor II).

The existence of community complaints in Lembang Limbong Sangpolo in receiving services, so this study aims to determine the index of community satisfaction with leadership and public services in Lembang Limbong Sangpolo, Kurra District, Tana Toraja Regency. The research method used in this research is descriptive quantitative, a sample of 150 people, with accidental sampling technique, data collection by questionnaires and observation of a predetermined sample. The results show that the community satisfaction index (IKM) is: Community Satisfaction Index Regarding Leadership Model based on 14 indicators that have varying values with the highest assessment being on the certainty of service costs = 3.35 and the lowest assessment at completion time = 2.74, with an average weighted average = 3.17 IKM conversion value = 79.25 so that the quality of service (B) is obtained which is included in the "satisfactory" category, while the Community Satisfaction Index (IKM) Regarding Public Services with the highest value is the fairness of service costs = 3.35 and the lowest assessment at completion time = 2.87, out of 14 items with a weighted average = 3.13 IKM conversion value = 78.25 so that the service quality (B) is obtained which is included in the "satisfactory" category.

Keywords: *Leadership, Service, Community Satisfaction*