

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, segala rahmat yang tidak berkesudahan, kasih setia dan berkat yang selalu dinikmati hingga detik ini sehingga penyusun skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Kepemimpinan Kristen, Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja. Perjalanan yang panjang telah penulis lalui dalam perampungan penulisan ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunan, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Karena itulah dengan rendah hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Joni Tapingku, M.Th selaku Rektor Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.
2. Ibu Dr. Selvianti, M,Th. selaku Dekan Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen.

3. Daniel Fajar Panuntun, M.Th. Selaku Koodinator Prodi Kepemimpinan Kristen, sekaligus sebagai dosen perwalian, dan sebagai dosen penguji selama proses seminar proposal, ujian hasil dan ujian skripsi. Terima kasih telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini
4. Ibu Eva Inriani, M.Th. sebagai dosen penguji skripsi. Terimakasih telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Sumiati Putri Natalia, M.Pd. dan Ibu Pebrianty, S.KM, M.Kes. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih telah berperan penting dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Sryanti Rahayu P., M.M. sebagai dosen penguji selama proses seminar proposal, ujian hasil dan ujian skripsi. Terimakasih telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Segenap dosen dan segenap staf pengawai di kampus IAKN Toraja atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama penulis duduk dibangkuh kuliah.

8. Agustina Parrangan yang telah menjadi bahagian dari selesainya tugas dan tanggung jawab di kampus IAKN Toraja.
9. Kepala Lembang Limbong Sangpolo yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.
10. Seluruh masyarakat lembang Limbong Sangpolo yang telah menyediakan waktu dan kesempatan untuk menjadi bahagian dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Yuliana Lepong yang dengan senang hati meminjamkan laptopnya untuk menyusun skripsi ini dan juga saran-saran yang diberikan.
12. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi, Petrus, Firman, Umir, Samuel, Leonardo dan semua rekan-rekan yang hadir dalam setiap canda tawa dan juga dukungan serta motivasi bagi penulis selama menempuh kuliah serta penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Terima kasih

Mengkendek, 11 Juli 2022

penulis,

Desryanto Palebangan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
Kata Pengantar.....	xi
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Diagram.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	13
1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
2. Tujuan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
3. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14

B. Pemimpin dan Kepemimpinan	15
1. Pemimpin	15
2. Kepemimpinan	16
3. Model Kepemimpinan	18
4. Pemimpin Desa/Lembang (Kepala Lembang)	22
C. Pelayanan Publik	23
1. Konsep Dasar Pelayanan Publik	23
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	25
3. Standar Pelayanan Publik	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Metode Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Variabel dan Defenisi Operasional Variabel	30
1. Variabel	30
2. Definisi Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	32
2. Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
1. Kueisoner	35
2. Metode Observasi	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Analisis Deskriptif karaterisitik Responden	40
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Model	

Kepemimpinan	44
3. Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan	
Publik	64
B. Pembahasan	86
1. Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Model	
Kepemimpinan	87
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan	
Publik	100
BAB V PENUTUP.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran-Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Taeb1 IV.1 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	40
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel IV.3 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel IV.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel IV.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel IV.6 Indeks Kepuasan Masyarakat	84

DARTAR DIAGRAM

Diagram IV.1	45
Diagram IV.2	46
Diagram IV.3	47
Diagram IV.4	49
Diagram IV.5	50
Diagram IV.6	51
Diagram IV.7	53
Diagram IV.8	54
Diagram IV.9	55
Diagram IV.10	57
Diagram IV.11	58
Diagram IV.12	60
Diagram IV.13	61
Diagram IV.14	63
Diagram IV.15	64
Diagram IV.16	66
Diagram IV.17	67
Diagram IV.18	68
Diagram IV.19	70
Diagram IV.20	71
Diagram IV.21	73
Diagram IV.22	74
Diagram IV.23	76
Diagram IV.24	77
Diagram IV.25	79

Diagram IV.26	80
Diagram IV.27	82
Diagram IV.28	83