ABSTRAK

Masyarakatmempunyai peran yang sangatpenting terhadap keberhasilan mencapaitujuan pelayanan yang maksimal.pengunaanpengukuranIndeksKepuasanMasyarakatsangatevektifuntukmengetahuisejauhmana rasa puasmasyarakatdalampelayanan yang di berikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahuiapakahmasyarakatpuasdenganpelayanan yang di berikan, daripelayananmasyarakatnya, daripetugasnya, dandarisegifasilitas yang di berikan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriftif-kualitatif. Dalam teknisnya, pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, observasi partisipan, dan triangulasi. Setelah data terkumpul dilakukan klasifikasi editing, penyajian dan pengolahan data sesuai karakter dan jenis masing-masing data.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. KERETA API INDONESIA membuat masyarakat puas, karena sudah sesuai dengan indikator kepuasan masyarakat yang penelititentukansebelumnyawalaupunmasihadasedikitkekurangan yang masihdianggapwajarsertabeberapaperbaikan yang masihbisa di terimamasyarakat

Kata kunci : indekskepuasanmasyarakatdanpelayanan

ABSTRAK

Society has a very important role to the success achieve maximum service. use of community satisfaction index measurement is very effective to determine the extent of public satisfaction in the services provided.

The purpose of this study was to determine whether people are satisfied with the service that is given, from community services, of his officers, and in terms of the facilities provided.

This research is a field that is descriptive qualitative. In technical, data collection is done by in-depth interviews, participant observation, and triangulation. After the data collected do classification editing, presenting and processing data according to the character and type of each data.

The results showed that the services provided by PT. RAILS INDONESIA INDONESIA make people satisfied, because it is in accordance with the indicator of community satisfaction that researchers set before him although there are still a few shortcomings that are still considered reasonable and some improvements that can still be received by the community

Keywords: index of community satisfaction and service

RINGKESAN

Masarakatbogaperanpoharapentingpikeunkasuksésandinangahontalpelayanananumaksimal. ngagunakeunukuranindékskapuasanmasarakatéféktifpisanpikeunnangtukeunsajauhmanakapuasanmasarakatdinapalayanananudisadiakeun.

Tujuanpangajaranieupikeunnangtukeunnahajalmaanupuasjeungladenan nu dibikeun, tiladenanmasarakat, tinaperwira-Na, sartadinawatesanfasilitasnu disadiakeun.

Ieupanalungtikannyaétahijiwidanganudeskriptifkualitatif.Dina téhnis, kumpulan data dipigawékuwawancaraanujero, observasipamilon, jeung triangulation.Sanggeus data dikumpulkeunteungeditklasifikasi, presenting jeung data processing dumasar kana karakterjeungtipeunggal data.

Hasilnémbongkeunyénlayanan nu disadiakeunku PT. Karétaapi INDONESIA sangkanurangpuas, sababayadinakasesuaianjeungindikatorkapuasanpublikanupenelitidiatursaméméhdirinanajanmasihsabagianperbaikan nu masihdianggaplumrahogésababarahaperbaikan nu bisatetepditarimamasarakat

Konci: indékskapuasanmasarakatjeungjasa