**ABSTRAK**

Penelitian **“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Kantor Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah”** ini dilatar belakangi oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Di dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan bagaimana pentingnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Minimal Pelayanan (SPM). Untuk mengetahui standar atau kualitas pelayanan tersebut yakni dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat diketahui dalam Indeks Kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.

Tujuan Laporan Akhir ini dibuat untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Kantor kecamatan Selat kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan karena masih adanya keterbatasan tertentu yang mempengaruhi kualitas pelayanan khususnya pada organisasi pemerintahan diantaranya kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Kecamatan belum sepenuhnya mumpuni serta sarana prasarana yang terbatas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kecamatan Selat dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan memahami fenomena tentang apa yang dialmi oleh subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lainnya secara holistik dan dikaji dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk “memahami” sehingga dapat “membangun” pengetahuan dan mencari “apa yang terjadi”. Sumber data yang digunakan adalah *person* (orang) dan *paper* (data), dengan teknik pengumpulan data yaitu metode Kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Setelah dilakukan penelitian di lapangan menunjukkan bahwa adanya peningkatan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat. Dalam proses pelaksanan pelayanan Pemerintah Kecamatan Selat masih dihadapkan pada kendala baik eksternal maupun internal. Untuk mengatasi kendala tersebut Pemerintah Kecamatan Selat telah melakukan upaya-upaya konkrit. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Selat sudah baik namun harus lebih dioptimalkan dimasa yang akan datang.

Kata kunci : Kepuasan masyarakat, Pelaksanaan, Pelayanan

**ABSTRACT**

Research community satisfaction index ( regional ) to the public in the district office the district kapuas kalimantan this central while such by undang-undang number 25 years 2014 concerning public services.In the undang-undang explain how important meeting the needs of people in the form of public services according to the standard service minimum standard ( ).To know standard or quality of services are doing survey of community satisfaction can be known in a community satisfaction index.Hence, this report aims to look at the level of community satisfaction as the provision of services in the district office district kapuas strait.

The final report is made to illustrate on the quality of service given the district office strait to the community.The study is done because there is a certain limitations affects the quality of services especially in government organizational the quality of resources are officers owned by in not fully mumpuni and infrastructure limited.The research is expected to benefit the subdistrict government strait in order to increase the provision of the service.

The qualitative method was used in the study to understand the phenomenon about what dialmi by subject matter of the research for example behavior , perception , the act of , and other regions holistic and examined with the approach inductive aimed at understand so that it can be build knowledge and looking for what is going on .The source of the data used was the one person and paper ( data ) , data collection technique that is a method of the questionnaire , interview , observation and documentation .

After investigation in the field show that the increased services better to the community.In the process that the government services in the strait still face a good obstacles internal and external.To overcome the obstacles in the government has done upaya-upaya concrete.According to the research and data processing it can be concluded that the process of the services in the kecamatan strait are good but it must be oil more to come.

Keywords: community satisfaction, implementation, service