

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANANAN
PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDY KASUS) DI KANTOR DESA PEKANGKUNGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

MOCHAMMAD UBaidILLAH

NPM. 1961201002761



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

2023

TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI

Nama : Mochammad Ubaidillah
Nomor Induk Mahasiswa : 19.61201.002761
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan masyarakat (Study Kasus) di Desa Pekangkungan

Pasuruan, 29 Juli 2023

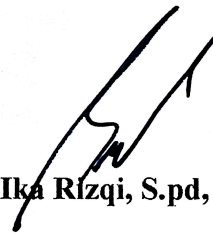
DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM)

Dosen Pembimbing II



(Ascosenda Ika Rizqi, S.pd, M.pd)

Wakil Dekan 1



(Eva Mufidah, S.AB, MM)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 29 Agustus 2023

TIM PENGUJI :

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Dra. Sri Hastari, MM | 1. Ketua  |
| 2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM | 2. Sekretaris  |
| 3. Ascosenda Ika Rizqi, S.pd, M.pd | 3. Anggota  |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Mochammad Ubaidillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002761

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 15 Mei 1996

Alamat : Dusun Mojosari RT 002 RW 003
Desa Pekangkungan Kecamatan Gondang Wetan
Kabupaten Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Moch. Munir

Nama Orang Tua (Ibu) : Siti Aisyah

Riwayat Pendidikan : 1. SDN Pekangkungan Lulus Tahun 2010
2. MTs. Darul Ulum Pasuruan Lulus Tahun 2013
3. SMKN 2 Pasuruan Lulus Tahun 2016
4. Universitas Merdeka Pasuruan Fakultas
Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2019

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochammad Ubaidillah

NPM : 1961201002761

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul dari skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Tim Penguji.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pasuruan, 29 Agustus 2023

Penulis



Mochammad Ubaidillah

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Study Kasus) di Desa Pekangkungan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ascosenda Ika Rizqi, S.pd, M.Pd selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini
5. Orang tua yang senantiasa memberi dukungan serta doa selalu sehingga kuliah ini dapat terselesaikan dengan lancar.

6. Untuk istri dan anaku (Ana Fiddyah & Alfarazky Muhammad Abdillah) keluarga kecilku yang sangat ku cintai. Skripsi ini bukti bahwa aku berjuang demi pendidikanku dan demi keluarga kita. Terimakasih telah menjadi kekuatan semangat dalam menjalankan apapun termasuk skripsi ini. Dan terimakasih atas semangat dan doa-doanya.
7. Kepala Desa dan Perangkat Kantor Desa Pekangkungan yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini.
8. Kepala Desa dan Perangkat Kantor Desa Pekangkungan yang telah membantu dalam pengumpulan data.
9. Sahabat-sahabatku dan teman-teman Fakultas Ekonomi angkatan 2019 yang senantiasa memberikan motivasi dan bantuannya.
10. Semua Pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kemajuan peneliti dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Pasuruan, 29 Agustus 2023

Mochammad Ubaidillah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
B. Kepuasan Masyarakat.....	13
C. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
D. Penelitian Terdahulu.....	22
E. Kerangka Konsep Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
D. Lokasi Penelitian.....	32
E. Populasi dan Sampel.....	32
F. Jenis dan Sumber Data.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Pempat Penelitian.....	45
2. Deskripsi Data Penelitian.....	48
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
1. Teknik Analisis Data.....	49
C. Pembahasan.....	72
1. Prosedur Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan.....	73
2. Persyaratan Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan.....	74
3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan.....	75
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan	75
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan...	76
6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan.....	77
7. Kecepatan Pelayanan.....	77

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan.....	78
9. Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan.....	79
10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan	79
11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan	80
12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan	80
13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Desa Pekangkungan	81
14. Keamanan Pelayanan Kantor Desa Pekangkungan	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. Nilai Presepsi, Interval IKM, Intervak Konversi IKM	38
Tabel 3. Nilai Unsur Pelayanan	40
Tabel 4. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat	45
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 8. Karakteristik Sebaran Responden	53
Tabel 9. Data Statistik IKM	54
Tabel 10. Kategori Mutu Pelayanan.....	57
Tabel 11. Hasil IKM Perunsur pelayanan.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	30
Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Umur.....	50
Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Pendidikan.....	51
Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Pekerjaan.....	52
Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Sebaran Responden.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data



ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDY KASUS) DI DESA PEKANGKUNGAN

Oleh :

MOCHAMMAD UBAIDILLAH
NIM. 1961201002761

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di Kantor Desa Pekangkungan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Pekangkungan pada bulan Mei hingga Juli 2023. Teknik sampling yang di gunakan adalah random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Desa Pekangkungan adalah 3,13 dengan angka konversi sebesar 78,25. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 76,00 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,00 dengan kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,17 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,67 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,33 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 79,17 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,50 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,33 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 80,83 dengan kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,67 dengan kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 79,50 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 79,50 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 79,50 dengan kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 79,50 dengan kategori baik;.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES BASED ON COMMUNITY SATISFACTION INDEX (CASE STUDY) IN PEKANGKUNGAN VILLAGE

Oleh :

MOCHAMMAD UBAIDILLAH
NIM. 1961201002761

ABSTRACT

This study aims to determine the service at the Pekangkungan Village Office measured based on community satisfaction using the Community Satisfaction Index By KEPMENPAN NomorKEP/25/M.PAN/2/2004.

This research is a type of descriptive research using Community Satisfaction Index analysis with data results in the form of numbers. The research was conducted at the Pekangkungan Village Office from June to July 2023. The sampling technique used is random sampling. Data collection techniques are carried out by observation, documentation and questionnaire or questionnaire techniques.

The results showed that the Community Satisfaction Index (IKM) value for Pekangkungan Village Office services was 3.13 with a conversion rate of 78.25. So the performance of public services is in the category of good service quality. The results of 14 indicators of the Community Satisfaction Index with a range of values between 0-100, are as follows: (1) service procedures have an IKM value of 76.00 with a good category; (2) the service requirement has an IKM value of 78.00 with a good category; (3) clarity of service officers has an IKM value of 78.17 with a good category; (4) the discipline of service officers has an IKM value of 77.67 with a good category; (5) the responsibility of service officers has an IKM value of 78.33 with a good category; (6) the ability of service officers to have an IKM value of 79.17 with a good category; (7) service speed has an IKM value of 77.50 with a poor category; (8) fairness in obtaining services has an IKM value of 78.33 in the good category; (9) politeness and friendliness of service officers have an IKM value of 80.83 with a good category; (10) the fairness of service fees has an IKM value of 78.67 with a good category; (11) certainty of service costs has an IKM value of 79.50 with a good category; (12) certainty of service schedule has an IKM value of 79.50 with good category; (13) environmental comfort has an IKM value of 79.50 in the good category; and (14) service security has an IKM value of 79.50 with a good category;.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index.