

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUSPO KABUPATEN PASURUAN  
BERDASARKAN PERMENPAN RB NO 14 TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

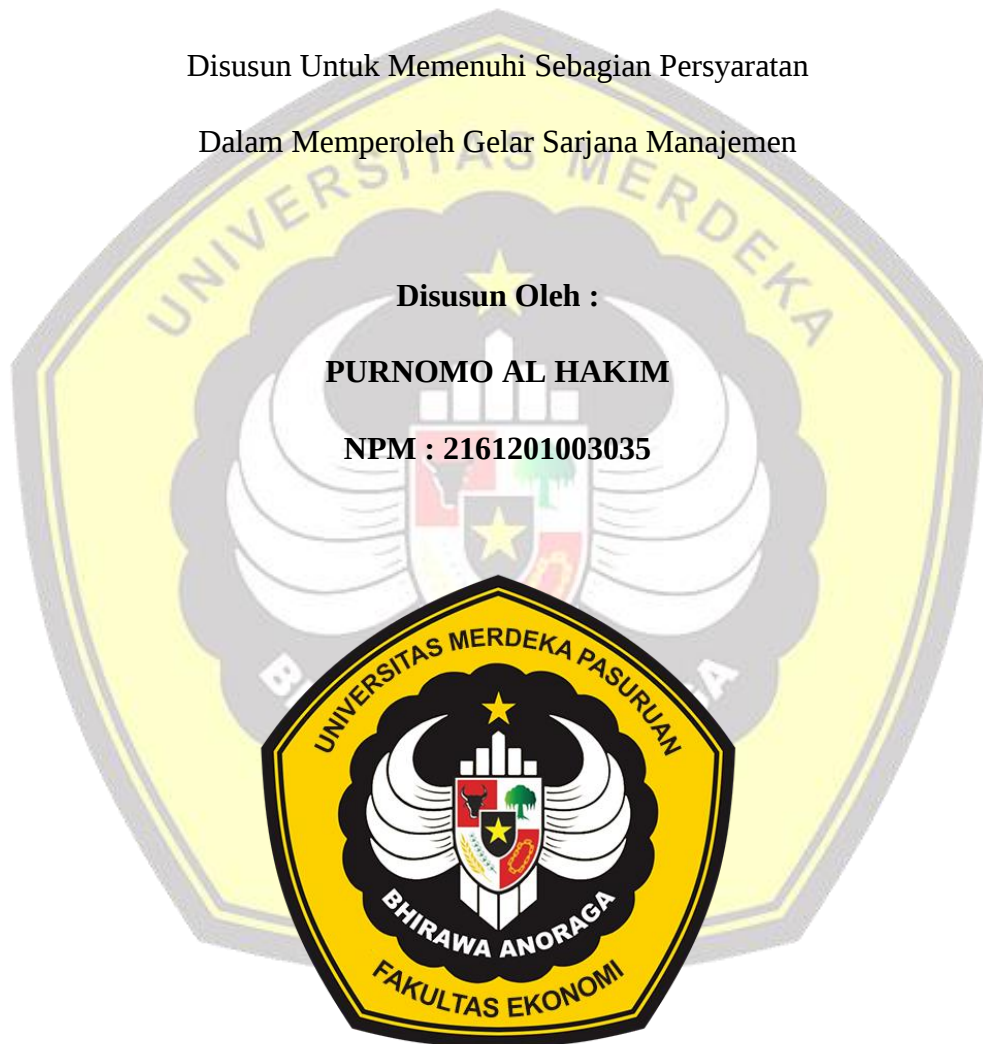
Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

**PURNOMO AL HAKIM**

**NPM : 2161201003035**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**2025**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Purnomo Al Hakim  
NPM : 2161201003035  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Publik Di Kantor Kecamatan Puspo Kabupaten  
Pasuruan Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun  
2017

Pasuruan, 3 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. Ir Bambang Sutikno, MM.)



(Eni Erwantiningsih, S.E., MM.)

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, 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 Manajemen, pada tanggal 3 Juli 2025

### TIM PENGUJI

- 
1. Yufenti Oktavia SE., M.S.A. 1. KETUA .....  
2. Dr. Ir Bambang Sutikno, MM. 2. SEKRETARIS .....  
3. Eni Erwantiningsih, S.E, MM. 3. ANGGOTA.....

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Purnomo Al Hakim

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003035

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 10 Februari 2003

Alamat : Dusun Krajan Kidul RT 001/RW 001  
Desa Puspo Kecamatan Puspo  
Kabupaten Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Winardi

Nama Orang Tua (Ibu) : Sri Wahyu Puspo Rini

Riwayat Pendidikan : 1. SDN PUSPO 1 Lulus Tahun 2015  
2. SMPN 1 PUSPO Lulus Tahun 2018  
3. SMAN 1 GONDANGWETAN Lulus  
Tahun 2021  
4. Universitas Merdeka Pasuruan Fakultas  
Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2021

## PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Purnomo Al Hakim

NPM : 2161201003035

Alamat : Dusun Krajan Kidul RT 001/RW 001 ,Desa Puspo Kecamatan Puspo  
Kabupaten Pasuruan.

Menyatakan bahwa Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Puspo Kabupaten Pasuruan Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017”** 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Pasuruan, 3 Juli 2025

Penulis

Purnomo Al Hakim

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Puspo Kabupaten Pasuruan Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P, selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Eni Erwantiningsih, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Eddy Santoso, S.E., M.M, selaku Camat Puspo beserta seluruh jajaran staf di Kantor Kecamatan Puspo yang telah memberikan izin, bantuan, serta informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moril maupun materil, serta kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas segala motivasi, semangat, dan nasihat yang selalu mengiringi langkah penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Untuk adikku tersayang dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, namun sangat berarti dan selalu ada di setiap langkah perjuangan ini.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga dapat membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan di Fakultas Ekonomi angkatan 2021, yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan perjuangan yang telah dilalui bersama hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

10. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sejauh ini, melewati berbagai tekanan, rasa takut, kelelahan, dan keraguan. Terima kasih telah tetap bertahan, meskipun terkadang ingin menyerah. Saya bangga karena mampu menyelesaikan proses ini dengan segala keterbatasan yang ada. Semoga pencapaian ini menjadi pijakan awal untuk terus tumbuh dan melangkah lebih kuat di masa depan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Masih terdapat kekurangan baik dari segi isi, susunan kalimat, maupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dan penelaah demi perbaikan dan peningkatan kualitas di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Pasuruan, 3 Juli 2025



Purnomo Al Hakim

## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                   | i    |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....        | ii   |
| TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....  | iii  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....            | iv   |
| PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI ..... | v    |
| KATA PENGANTAR.....                   | vi   |
| DAFTAR ISI .....                      | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                    | xiii |
| DAFTAR GAMBAR.....                    | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                 | xvi  |
| ABSTRAK.....                          | xvii |
| BAB I    PENDAHULUAN.....             | 1    |
| A. Latar Belakang .....               | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....              | 8    |
| C. Tujuan Penelitian.....             | 8    |
| D. Manfaat Penelitian.....            | 9    |
| BAB II    LANDASAN TEORI.....         | 11   |
| A. Pelayanan Publik.....              | 11   |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik .....  | 11   |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ....           | 15 |
| 3. Asas Pelayanan Publik dalam UU Pasal 4 No. 25 Tahun<br>2009 ..... | 18 |
| 4. Indikator Pelayanan Publik .....                                  | 21 |
| B. Kepuasan Masyarakat.....                                          | 23 |
| 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....                               | 23 |
| 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan<br>Masyarakat.....     | 26 |
| 3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat .....                              | 28 |
| C. Indeks Kepuasan Masyarakat.....                                   | 30 |
| 1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....                        | 30 |
| 2. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat .....                          | 32 |
| 3. Indikator Dalam Survei Kepuasan Masyarakat .....                  | 33 |
| D. Penelitian Terdahulu .....                                        | 37 |
| E. Kerangka Konseptual.....                                          | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                       | 41 |
| A. Definisi Operasional Variabel.....                                | 41 |
| B. Desain Penelitian .....                                           | 47 |
| C. Ruang Lingkup Penelitian .....                                    | 47 |
| D. Lokasi Penelitian .....                                           | 48 |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| E. Populasi dan Sampel.....                                            | 48        |
| F. Jenis dan Sumber Data.....                                          | 53        |
| G. Sumber Data.....                                                    | 55        |
| H. Teknik Pengumpulan Data .....                                       | 56        |
| I. Teknik Analisis Data .....                                          | 60        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>72</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                                              | 72        |
| 1. Deskripsi Tempat Penelitian .....                                   | 72        |
| a. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Puspo.....                           | 73        |
| b. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Puspo .....                    | 75        |
| c. Tugas Pokok dan Fungsi.....                                         | 76        |
| 2. Deskripsi Data Penelitian .....                                     | 84        |
| a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...               | 84        |
| b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                      | 85        |
| c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                | 86        |
| d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status dalam<br>Masyarakat..... | 87        |
| e. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Desa ....               | 88        |
| 3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Kecamatan<br>Puspo .....    | 89        |

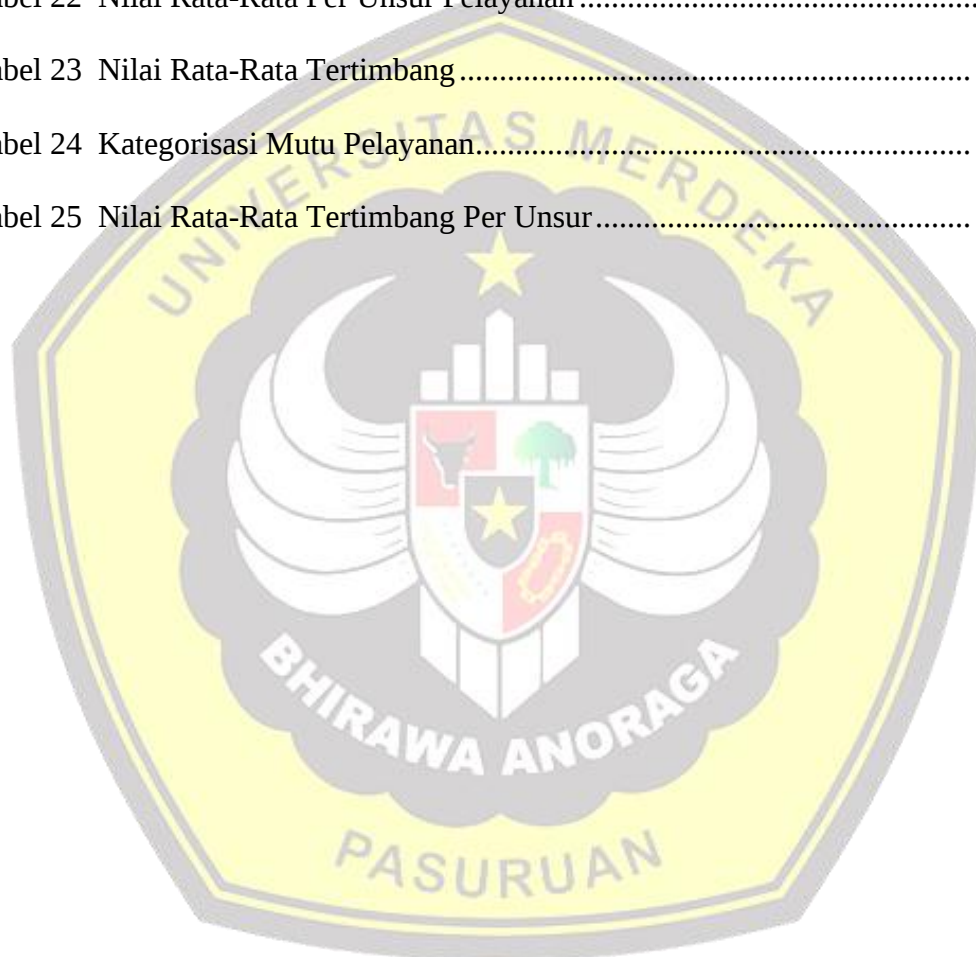
|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| 4. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 98  |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian.....         | 113 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....            | 126 |
| A. KESIMPULAN .....                         | 126 |
| B. SARAN .....                              | 128 |
| DAFTAR PUSTAKA                              |     |
| LAMPIRAN                                    |     |



## DAFTAR TABEL

|          |                                                                                                            |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1  | Penelitian Terdahulu .....                                                                                 | 37 |
| Tabel 2  | Definisi Indikator Permenpan RB No 14 Tahun 2017 .....                                                     | 43 |
| Tabel 3  | Data Jumlah Penduduk.....                                                                                  | 49 |
| Tabel 4  | Pembagian Sampel Dalam 7 Desa di Kecamatan Puspo .....                                                     | 52 |
| Tabel 5  | Skala likert .....                                                                                         | 59 |
| Tabel 6  | Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan<br>dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 63 |
| Tabel 7  | Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....                                                                | 67 |
| Tabel 8  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                    | 84 |
| Tabel 9  | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....                                                              | 85 |
| Tabel 10 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                                                       | 86 |
| Tabel 11 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status dalam Masyarakat.....                                           | 87 |
| Tabel 12 | Karakteristik Responden Berdasarkan Sebaran Wilayah Desa.....                                              | 88 |
| Tabel 13 | Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan.....                                                     | 89 |
| Tabel 14 | Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan .....                                             | 90 |
| Tabel 15 | Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian .....                                                       | 91 |
| Tabel 16 | Tanggapan Responden Tentang Kewajaran Biaya/tarif.....                                                     | 92 |
| Tabel 17 | Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Pelayanan .....                                                     | 93 |
| Tabel 18 | Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas .....                                                       | 94 |

|                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 19 Tanggapan Responden Tentang Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan..... | 95  |
| Tabel 20 Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana.....                        | 96  |
| Tabel 21 Tanggapan Responden Tentang Penanganan Pengaduan .....                       | 97  |
| Tabel 22 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan .....                                    | 99  |
| Tabel 23 Nilai Rata-Rata Tertimbang.....                                              | 100 |
| Tabel 24 Kategorisasi Mutu Pelayanan.....                                             | 102 |
| Tabel 25 Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur.....                                    | 103 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka konseptual.....                        | 40 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Puspo..... | 75 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

Lampiran 2 : Kuisisioner

Lampiran 3 : Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden

Lampiran 4 : Data karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 5 : Analisis Deskriptif Responden

Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUSPO KABUPATEN PASURUAN  
BERDASARKAN PERMENPAN RB NO 14 TAHUN 2017**

**<sup>1</sup>Purnomo Al Hakim, <sup>2</sup>Bambang Sutikno, <sup>3</sup>Eni Erwantiningsih**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, <sup>2,3</sup>Dosen  
Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

**Email:** <sup>1</sup>[hakimpurnomoal@gmail.com](mailto:hakimpurnomoal@gmail.com) <sup>2</sup>[bambangtikno@gmail.com](mailto:bambangtikno@gmail.com)  
<sup>3</sup>[ernierwanti232@gmail.com](mailto:ernierwanti232@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya evaluasi terhadap pelayanan publik di Kecamatan Puspo guna menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo, Kabupaten Pasuruan, yang diukur berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dari tujuh desa di Kecamatan Puspo. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 3,286 dengan konversi nilai sebesar 82,17. Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan dalam rentang konversi nilai 76,61 – 88,30, nilai tersebut termasuk dalam kategori B (Baik). Artinya, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Puspo telah berjalan dengan baik menurut persepsi masyarakat.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION TOWARDS PUBLIC  
SERVICES AT THE PUSPO DISTRICT OFFICE OF PASURUAN  
REGENCY BASED ON PERMENPAN RB NO 14 OF 2017**

**<sup>1</sup>Purnomo Al Hakim ,<sup>2</sup>Bambang Sutikno ,<sup>3</sup>Eni Erwantiningsih**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan ,<sup>2,3</sup>Dosen  
Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

**Email:** <sup>1</sup>[hakimpurnomoal@gmail.com](mailto:hakimpurnomoal@gmail.com) <sup>2</sup>[bambangtikno@gmail.com](mailto:bambangtikno@gmail.com)  
<sup>3</sup>[ernierwanti232@gmail.com](mailto:ernierwanti232@gmail.com)

**ABSTRACT**

This research is motivated by the need to evaluate public services in Puspo District to assess the extent to which the services provided meet public expectations and established service standards. The purpose of this study is to determine the level of community satisfaction with public services at the Puspo District Office, Pasuruan Regency, as measured by the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation (Permenpan RB) Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys (SKM). This is a descriptive quantitative study using a survey approach. Data collection techniques included observation, interviews, documentation, and questionnaires distributed to 100 respondents from seven villages in Puspo District. The sample was selected using purposive sampling with specific criteria. The results of the study show that the Community Satisfaction Index (IKM) score is 3.286 with a converted score of 82.17. Based on the service quality classification within the converted score range of 76.61 – 88.30, this score falls into category B (Good). This indicates that public services at the Puspo District Office have been running well according to public perception.

**Keywords:** Public Satisfaction, Public Service