ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KARANG BEROMBAK, KEC. MEDAN BARAT

SKRIPSI

Oleh

SISCA MEDANIA
2129041015/EP

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KARANG BEROMBAK, KEC. MEDAN BARAT

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Ekonomi Pembangunan
Universitas Tjut Nyak Dhien

Oleh

SISCA MEDANIA
2129041015/EP

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	**: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURANG KARANG BEROMBAK KEC. MEDAN BARAT**
Nama Mahasiswa	**: SISCA MEDANIA**
NPM	**: 2129041015**
Program Studi	**: EKONOMI PEMBANGUNAN**

Mengetahui
Komisi Pembimbing

(Simon Patar Rizki Manalu, S.E., M.SP.)
Dosen Pembimbing I

(Hilman Lubis, S.E., M.M.)
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi

(Cindy Yolanda, S.Pd., M.Si.)

Dekan

(Dr. Dahna Kusuma Dewi, S.H., M.H.)

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Dalam Sidangnya yang Diselenggarakan Pada:

Hari/Tanggal	**: Selasa, 8 Juli 2025**
Nama Mahasiswa	**: Sisca Medania**
NPM	**: 2129041015**
Program Studi	**: Ekonomi Pembangunan**
Judul Skripsi	**: Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Karang Berombak Kec. Medan Barat**
Ditetapkan	**: (A) Lulus Yudisium**
	( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang Tanggal:
	( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji

Ketua

(Evalina Pakpahan, S.E., M.Si)

Anggota

(Simon Patar Rizki Manalu, S.E., M.SP)

Anggota

(Hilman Lubis S.E., M.M)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Sisca Medania
NPM	: 2129041015
Tempat/ Tgl Lahir	: Medan, 20 Juni 2004
Program Studi	: Ekonomi Pembangunan
Alamat	: Jl. Karya no. 217 Kel. Karang Berombak

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Karang Berombak, Kec. Medan Barat.** adalah skripsi karya ilmiah yang saya susun dan benar merupakan hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah dan bukan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya tuliskan sumbernya dengan benar dan jelas

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

Medan, 8 Juli 2025



Sisca Medania
2129041015

ABSTRAK

Sisca Medania, 2129041015. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Karang Berombak Kec. Medan Barat. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2025.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak, Kecamatan Medan Barat, berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan PANRB No. 14 Tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak berada pada kategori "Baik" dengan nilai konversi IKM sebesar 80,58. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan. Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada indikator sarana dan prasarana, serta biaya/tarif layanan.

Penelitian ini merekomendasikan agar pihak kelurahan meningkatkan kualitas sarana pendukung dan keterbukaan informasi biaya layanan, guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kata kunci: ***Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kantor Lurah, Kepuasan Masyarakat, IKM.***

ABSTRACT

Sisca Medania, 2129041015. ***Analysis of Community Satisfaction Levels Toward Public Services Based on the Community Satisfaction Index at the Karang Berombak Village Office, West Medan District. Tjut Nyak Dhien University. Thesis. 2025.***

Public service is an important aspect in creating good governance. This study aims to analyze the level of public satisfaction with public services at the Karang Berombak Village Office, West Medan District, based on the Public Satisfaction Index (IKM) in accordance with PANRB Regulation No. 14 of 2017.

This study uses a descriptive quantitative approach with data collection techniques through questionnaires. The number of respondents was 100 people selected using a purposive sampling technique. The results of the study showed that public services at the Karang Berombak Village Office were in the "Good" category with an IKM conversion value of 80.58. The service elements with the highest values were found in the indicators of completion time, implementer behavior, and complaint handling. Meanwhile, the service elements with the lowest values were found in the indicators of facilities and infrastructure, as well as service costs/rates.

This study recommends that the village improve the quality of supporting facilities and the openness of service cost information, in order to increase public satisfaction. These findings are expected to be the basis for evaluation for improving the quality of public services at the village level.

Keywords: ***Public Service, Public Satisfaction Index, Village Head Office, Public Satisfaction, IKM.***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis memilih judul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Karang Berombak, Kec. Medan Barat.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menerima banyak bantuan secara moril maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yanh telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Awaludin, S.E., M.M., M.Si., selaku Ketua Yayasan APIPSU Medan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
2. Ibu Dr. Apt. Eva Sartika Dasopang, S.Si.,M.Si, selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
3. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien atas bantuan dan masukan selama perkuliahan

4. Ibu Indah Sari Liza Lubis, S.Psi., M.Psi., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien atas bantuan dan masukan selama perkuliahan
5. Ibu Cindy Yolanda, S.Pd, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien yang telah membantu dalam memberikan saran dan masukannya pada skripsi ini
6. Bapak Simon Patar Rizki Manalu, S.E., M.SP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Hilman Lubis S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Ibu Evalina Pakpahan, S.E.M.Si, selaku Dosen Penguji, yang telah banyak memberikan banyak masukan kepada penulis
9. Para dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora di lingkungan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan,yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
10. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada Kedua Orang Tua penulis yang sudah merawat dan membesarkan penulis dengan kasih sayang dan kesabaran yang amat besar, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini atas dukungan yang diberikan.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapatkan imbalan Allah SWT sebagai amal ibadah. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih

11. Terimakasih saya ucapkan kepada saudara/saudari saya yang banyak mendukung saya hingga selesai.

Medan, 8 Juli 2025
Penulis,

Sisca Medania

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**

I. PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 7

II. LANDASAN TEORI **9**
A. Pelayanan Publik 9
B. Kualitas Pelayanan Publik 12
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 15
D. Penelitian Terdahulu 17
E Kerangka Konseptual 21

III. METODE PENELITIAN **22**
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 22
B. Populasi dan Sampel 22
C. Variable Penelitian 24
D. Teknik Pengumpulan Data 27
E. Metode Analisis Data 29

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN **32**
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 32
B. Hasil Penelitian 38
C. Pembahasan 61
V. PENUTUP **74**
A. Kesimpulan 74
B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA **77**

DAFTAR TABEL

Nomor **Judul** **Halaman**

1. Penelitian Terdahulu 18
2. Waktu Penelitian 22
3. Variabel Penelitian 25
4. Skala Bobot Penilaian 29
5. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM 31
6. Total Penduduk 34
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 38
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 39
9. Karakterstik Responden Berdasarkan Pendidikan 40
10. Karakterstik Responden Berdasarkan Pekerjaan 41
11. Kategorisasi Mutu Pelayanan 58
12. Kategorisasi Mutu Pelayanan 59
13. Nilai Rata Rata Tertimbang per Unsur 59

DAFTAR GAMBAR

Nomor **Judul** **Halaman**

1. Grafik Permasalahan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik 2
2. Kerangka Konseptual 21
3. Peta Kecamatan Medan Barat (6 Kelurahan) 33
4. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Karang Berombak.....37
5. Karakterstik berdasarkan Jenis Kelamin 38
6. Karakteristik berdasarkan Umur.....39
7. Karakteristik berdasarkan Pendidikan 40
8. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....41
9. Tanggapan Responden Indikator Persyaratan Pelayanan 42
10. Tanggapan Responden Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan.....44
11. Tanggapan Responden Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan 46
12. Tanggapan Responden Indikator Biaya/Tarif Pelayanan.....48
13. Tanggapan Responden Indikator Produk Spesifikasi Jenis Layanan 49
14. Tanggapan Responden Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan 51
15. Tanggapan Responden Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan 53
16. Tanggapan Responden Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan 55
17. Tanggapan Responden Indikator Sarana dan Prasarana 57
18. Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan.....60

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor **Judul** **Halaman**

1. Kuesioner 80
2. Data Penelitian 82
3. Dokumentasi Peneleitian 92