

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun oleh :

NUR FARADILLA HARIYANTI

NIM : 20031000099



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO

Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai. Banyak lika liku atas pengerjaan skripsi ini , banyak pelajaran dan juga pengalaman . tetapi bagi saya , ketika kita niat dan selalu berusaha maka pengerjaan dan usaha kita bisa maksimal.

“Pendidikan adalah senjata paling kuat yang bisa digunakan untuk mengubah dunia.”-

Nelson Mandela.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Kantor
Kelurahan Mojolangu Kota Malang)**

Disusun Oleh : **NUR FARADILLA HARIYANTI**

NIM : **2003100099**

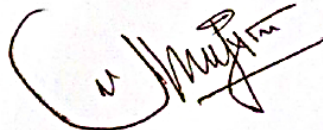
Program Studi : **Administrasi Publik**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas : **Universitas Merdeka Malang**

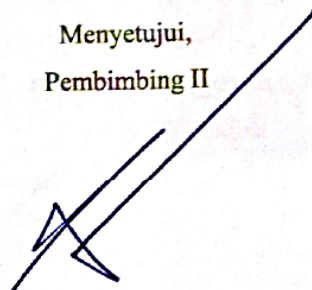
Disetujui pada tanggal: **22 Januari 2024**

Menyetujui,
Pembimbing I



Dra.HJ.Umi Chayatin,M.Si.
NIK. 206/FS

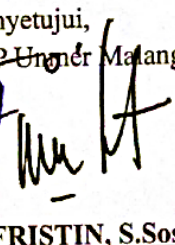
Menyetujui,
Pembimbing II



Akbar Pandu Dwinugaraha,S.AP.,M.AP
NIK. 949/FS



Menyetujui,
Pembimbing III



Dr. F.G. LAILATI FRISTIN, S.Sos., M.AB.

NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Nur Faradilla Hariyanti ini telah di
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua,

Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

NIK. 207/FS

Sekretaris,

Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

NIK. 206/FS

Anggota,

Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP

NIK. 949/FS

Mengesahkan



Dekan FISIP Unmer Malang,

Dr. Yuntawati Hristin, S.Sos., M.AB

NIK. 775/FS

Pernyataan Orisinalitas Skripsi

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Faradilla Hariyanti
NPM : 20031000099
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univesitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar=benarnya bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka spanjang pengetahuan mengenai akademik Sarjana Stara 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lian.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini , selalu disebutkan sumber referensinnya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkam dan dengan segala konsekuensi yang mengertainnya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdikmas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta Panduan Pencegehana Plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor;Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 TANGGAL 7 Juli 2016

Malang,25 Februari 2024

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is yellow and red, with the number '10000' printed vertically. It also contains the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', 'POSTNET', 'NETRAI', 'TEMPER', and the alphanumeric code '801E JALX106523386'.

Nur Faradilla Hariyanti

ABSTRAK

Nur Faradilla Hariyanti, dengan NIM 20031000099 dibawah **Dosen Pembimbing I, Ibu Umi Chayatin dan Dosen Pembimbing II , Bapak Akbar Pandu Dwinugraha** menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK” (Studi di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang).

Pelayanan yang baik adalah sebuah tolak ukur titik kepuasan masyarakat , dimana semua pelayanan harus memiliki intensitas yang unggul dalam segi melayani masyarakat . dengan melihat kualitas pelayanan apakah sudah memenuhi kebutuhan masyarakat , jika masyarakat puas maka kualitas pelayanan bisa di katakan maksimal. Melalui survei kepuasan masyarakat menjadikan umpan balik pouda instansi agar tetap meng evaluasi jalannya pelayanan kepada masyarakat . di era globalisasi ini setiap instansi pemerintah diwajibkan memiliki pelayanan prima dan profesional . korelasi antara kualitas dan kepuasan masyarakat adalah sebagai umpan balik . Ketika kualitas pelayanan baik maka kepuasan masyarakat juga bisa dikatakan tercapai, ini menjadikan citra dan juga pandangan yang baik bagi isntansi. Salah satu instansi di Kota Malang yakni Kantor Kelurahan Mojolangu yang memiliki 17 jenis pelayanan publik dijadikan objek penelitian bagi penulis dikarenakan Kantor tersebut tidak memiliki program Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala , jadi langsung dihimpun oleh Kecamatan Lowokwaru . Dan mengenai gap permasalahan seperti mekanisme pelayanan yang tidak mudah dipahami oleh masyarakat setempat . Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk menganalisis perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat yang di acu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan analisis Survei Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang dan untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Penyelenggara Publik dengan 9 indikator sebagai unsur yang dinilai . Populasi dalam penelitian ini diambil dari rata-rata pemohon dalam 4 bulan terakhir pada bulan Juli-Oktober 2023 yaitu 1.378 jiwa. Kemudian perhitungan sampel adalah untuk mewakili populasi yang nantinya akan dijadikan responden , sampel pada penelitian ini menggunakan rumus krjcie and morgan dengan jumlah sebanyak 57 responden .

Hasil pada penelitian ini adalah hasil keseluruhan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu di angka 81,29 yang masuk pada kategori B yaitu BAIK. dan setiap unsur dengan 9 indikator juga rata-rata mendapatkan nilai B yang masuk pada kategori BAIK. dari hasil tersebut penulis menyatakan bahwa kualitas

pelayanan yang diberikan sudah baik dan bisa dijadikan bahan untuk ditingkatkan kembali . Dengan nilai SKM 81,29 maka Survei Kepuasan Masyarakat dikatakan baik dan sudah memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat di Kelurahan Mojolangu Kota Malang .

Kata kunci :Survei Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Nur Faradilla Hariyanti, with NIM 20031000099 under Supervising Lecturer I, Mrs. Umi Chyatin and Supervising Lecturer II, Mr. Akbar Pandu Dwinugraha completed a thesis with the title "ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION SURVEY REGARDING PUBLIC SERVICES" (Study at the Mojolangu Village Office, Malang City).

Good service is a benchmark for community satisfaction, where all services must have superior intensity in terms of serving the community. by looking at the quality of service, whether it meets the needs of the community, if the community is satisfied then the quality of service can be said to be maximum. Through community satisfaction surveys, it provides feedback for agencies to continue evaluating their performance in community services. In this era of globalization, every government agency is required to have excellent and professional service. The correlation between quality and community satisfaction is as feedback. When the quality of service is good, community satisfaction can also be said to be achieved, this creates a good image and outlook for the system. One of the agencies in Malang City, namely the Mojolangu District Office, which has 17 types of public services, was used as a research object for the author because the office does not have a regular Community Satisfaction Survey program, so it was collected directly by Lowokwaru District. And regarding gaps in problems such as service mechanisms that are not easily understood by the local community. Based on the explanation above, the author is interested in analyzing the calculation of the Community Satisfaction Survey which is referred to in the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys with the Delivery of Public Services.

The purpose of this research is to find out and describe the analysis of the Community Satisfaction Survey regarding Public Services at the Mojolangu Village Office, Malang City and to find out and describe the supporting and inhibiting factors of the Community Satisfaction Survey at the Mojolangu Village Office, Malang City.

This research uses a quantitative approach with a descriptive type. This research refers to the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Monitoring in Public Organizers with 9 indicators as measured elements. The population in this study was taken from the average number of applicants in the last 4 months in July-October 2023, namely 1,378 people. Then the sample calculation is to represent the population that will later be used as respondents. The sample in this study used the Krjcie and Morgan formula with a total of 57 respondents. The results of this research are the overall Community Satisfaction Survey score, namely 81.29, which is in category B, namely GOOD. and each element with 9 indicators also averages a B grade which is in the GOOD category. From these results the author states that the quality of the service provided is good and can be

used as material for improvement. With an SKM value of 81.29, the Community Satisfaction Survey is said to be good and has provided excellent service to the community in Mojolangu Village, Malang City.

Keywords: Community Satisfaction Survey

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembakan untuk :

Ibu dan Ayahku tercinta yang sudah memberikan semangat, kasih sayang, dan juga pengorbanan yang tiada hentinya diberikan kepada saya.

Kepada diri saya sendiri yang telah menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Serta untuk almamater saya, Universitas Merdeka Malang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberikan Rahmat dan Karuni-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK(Studi di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang),

Maka kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang terhingga atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moral maupun materi,yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof Dr.Anwar Sanusi,SE.M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Ibu Dr.Yuntawati Fristin,S. Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
3. Bapak Chandra Dinat,S.Sos.,MPA, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Dra.HJ.Umi Chayatin ,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan namun selalu memberikan masukan,dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Akbar Pandu Dwinugraha ,S.AP.,M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu ditengah kesibukan,namun selalu memberikan masukan,dorongan dan saran sehingga penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

7. Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang yang telah menerima peneliti dengan tangan terbuka dan kesempatan menulis belajar mengenai hal baru.
8. Kedua Orang Tua yang penulis cintai yang selalu memberikan dukungan moral dan material serta doa dan nasihat yang tidak pernah putus sehingga penelitian ini selesai dan berjalan dengan lancar.
9. Sahabat-sahabat penulis Nissa Mariana, Merlin Cahya Mustika, Florencia Gracia Okane Muijke, terimakasih karena sudah menyemangati , dan menjadi teman yang setia dan selalu mendorong penulis agar segera menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai dan lainnya yang tidak bisa sebutkan satu persatu serta seluruh teman-teman kelas C Adminstrasi Publik angkatan 2020 yang telah menjadi saudara selama di bangku perkuliahan.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati yang digunakan dalam penyusunanya. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik agar karya mereka lebih layak dan unggul di masa depan sehingga dapat digunakan oleh orang lain .

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang). Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Publik . Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Maka, dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dra.HJ,Umi Chayatin,M,Si. selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Akbar Pandu Dwinugraha,S.AP.,M.AP selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih.

Malang, 17 Februari 2024

Penulis ,

Nur Faradilla Hariyanti

DAFTAR ISI

COVER.....	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORSINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	x
UCAPAN TERIMAKASIH.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A...Latar Belakang Masalah.....	1
B...Perumusan Masalah.....	4
C... Tujuan Penelitian.....	4
D...Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	5
KERANGKA DASAR TEORI.....	5

A...Landasan Teori.....	5
1...Pelayanan Publik.....	5
2...Kualitas Pelayanan Publik.....	6
3...Pemerintah Daerah.....	7
4...Mekanisme Survei kepuasan Masyarakat.....	8
5...Kepuasan Masyarakat.....	11
B...Hipotesis.....	12
1...Pengembangan Hipotesis.....	12
BAB III.....	13
METODE PENELITIAN.....	13
A...Jenis Penelitian.....	13
B... Variabel Penelitian.....	13
C...Populasi dan sampel.....	15
D...Jenis Data.....	18
E... Teknik Pengumpulan Data.....	18
F... Analisis Penelitian.....	19
G...Lokasi Penelitian.....	21
H...Jadwal penelitian.....	22
BAB IV	23
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A...Gambaran UmumDan Kondisi Lokasi Penelitian.....	23
B... Penyajian Data.....	32
C...Pembahasan.....	56
BAB IV	68
PENUTUP.....	68

A...Kesimpulan.....	68
B...Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
HASIL CEK PLAGIASI.....	75
LAMPIRAN.....	77

Daftar Tabel

Tabel 1 Perhitungan Sampel.....	17
Tabel 2 Perhitungan Sampel.....	17
Tabel 3 Nilai Persepsi,Nilai Interval,Nilai Interval Konversi SKM.....	20
Tabel 4 Jawaban Alternatif Responden.....	21
Tabel 5 Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	33
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 9 Hasil Olah Data SKM.....	39
Tabel 10 Alternatif Jawaban Responden	42
Tabel 11 Unsur Persyaratan.....	43
Tabel 12 Unsur Prosedur Pelayanan.....	44
Tabel 13 Unsur Waktu Pelayanan.....	45
Tabel 14 Unsur Biaya Layanan.....	46
Tabel 15 Unsur Produk Spesifikasi / Hasil Layanan.....	47
Tabel 16 Unsur Kompetensi Pelaksana.....	48
Tabel 17 Unsur Perilaku Pelaksana.....	49
Tabel 18 Unsur sarana dan Prasarana.....	50
Tabel 19 Unsur Penanganan Pengaduan.....	51
Tabel 20 Hasil Pengelolaan SKM per Unsur.....	52
Tabel 21 Nilai SKM Per Unsur.....	57

Daftar Gambar

Gambar 1 Rekapitulasi Masyarakat yang Mengakses 17 Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang	16
Gambar 2 Kantor Kelurahan Mojolangu.....	28
Gambar 3 Peta Wilayah Kelurahan Mojolangu.....	29
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	34
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Gambar 7 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	57

Daftar Lampiran

Lampiran I Surat Izin Penelitian.....	77
Lampiran II Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi.....	78
Lampiran III Berita Acara Dosen Pembimbing (Proposal).....	79
Lampiran IV Berita Acara Dosen Pembimbing (Skripsi).....	80
Lampiran VII Tabulasi Responden.....	82
Lampiran VIII Hasil Olah Data SKM.....	84
Lampiran XI E-Kuesioner Responden.....	86
Lampiran X Dokumentasi	89

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nur Faradilla Hariyanti lahir pada tanggal 19 Maret 2002 di Kota Malang Provinsi Jawa Timur . Penulis merupakan putri pertama dari tiga bersaudara oleh pasangan Bapak Agus Hariyanto dan Ibu Yayuk Ningsih pertamasari . Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN Purwantoro 1 pada tahun 2008-2014 dan melanjutkan jenjang pendidikan berikutnya ditingkat sekolah menengah pertama di SMP Negeri 11 Kota Malang dan taman pada tahun 2017 .

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan berikutnya di tingkat sekolah menengah atas di SMK 2 Malang mengambil jurusan Usaha Perjalanan Wisata dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Merdeka Malang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik. Pada akhir studinya, penulis dengan ketekunan telah berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Analisi Survei Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang”., Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jenjang S1 dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik(S.AP). Penulis juga mencantumkan kontak Pribadi :

Email : faradillahariyanti1903@gmail.com