

**ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN  
KARANGBESUKI KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH:  
ANGELA FEBRYANNA MILTANEMA M.JP  
NIM. 2018210093**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG  
2022**

**ANGELA FEBRYANNA MILTANEMA M.JP, FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU POLITIK, 2022**

**ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN  
KARANGBESUKI**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Firman Firdausi, SH., MH

**RINGKASAN**

Orang membutuhkan layanan untuk memenuhi berbagai tuntutan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Dalam rangka memberikan pelayanan publik, kantor Desa Karangbesuki di Kecamatan Sukun Kota Malang memegang peranan penting. Kesenangan masyarakat ialah tujuan utama pelayanan publik. Kepuasan ini dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih unggul dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Apa keseluruhan jenis layanan yang ditawarkan? sudah cukup memuaskan untuk masyarakat kelurahan Karangbesuki.

Riset berikut memiliki tujuan untuk menganalisa tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karangbesuki pada berikan layanan pada konsumen beserta faktor-faktor yang berperan dalam hal tersebut. Teori yang digunakan peneliti ini ialah teori IKM yang pedomannya pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 terkait Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Riset berikut memakai penelitian Kualitatif. Untuk mengumpulkan data Sugiyono (2017) yakni yang terdiri dari mewawancarai, observasi, dan mendokumentasikan. Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat serta pegawai di Kelurahan Karangbesuki. Observasi yang dilakukan yakni selama 1 bulan dengan hasil yang didapatkan bahwa Pemerintah Kelurahan yaitu Dalam hal ini, dari hasil analisa indeks kepuasan masyarakat, nilai IKM yang diperoleh sebesar nilai rata-rata respon dari masyarakat sebanyak 3,36 dengan Indeks 84,08 yang artinya bahwa pelayanan di Kelurahan Karangbesuki mendapatkan nilai A. Artinya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Pemerintah Desa Karangbesuki sangat baik dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya baik. Dengan demikian, pelayanan publik desa Karangbesuki dapat dikatakan sangat baik. Kesimpulan penelitian mengungkapkan bahwa aparatur desa telah melaksanakan pelayanan publik yang diberikan oleh Desa Karangbesuki sangat baik, yang diukur dengan Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Manajemen  
Pelayanan.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengabdian kepada masyarakat ialah diantara pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan Publik kepada Masyarakat, unit organisasi pemerintah yang berfungsi sebagai pengelola pelayanan kepada masyarakat di setiap kecamatan di kabupaten atau kota yang bersangkutan, akuntabilitas sebagai pemberi layanan untuk publik. diantara Balai Pelayanan Pemerintah yang didirikan untuk membantu masyarakat sekitar ialah Perangkat Desa. Karena jenis pelayanan publik ini disediakan oleh aparat kelurahan, diharapkan masyarakat dapat mengevaluasi pelayanan publik kelurahan.karena masyarakat secara konsisten banyak menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik, yang tidak dapat dipungkiri. Oleh karena itu, dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), evaluasi pada kualitas layanan masyarakat di desa Karangbesuki harus dilakukan dalam upaya peningkatannya.

Pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan parameter mengoptimalisasikan kinerja aparatur pemerintah di masyarakat ialah salah satu layanan masyarakat yang mereka berikan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. memberikan pedoman menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).KEP/25/M.PAN/2/2004, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang kemudian akan dibandingkan dengan kinerja sebenarnya untuk menghasilkan indeks kepuasan publik terhadap layanan publik. Di Antara Pusat Layanan Umum Masyarakat yang tertuju

pemerintah yang melayani masyarakat Kelurahan dan sekitarnya ialah Desa Karangbesuki.

Pelayanan dibutuhkan masyarakat agar terpenuhi semua keinginan yang bisa terpenuhi dengan sendirinya. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik (pasal 1), “Dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan bagi setiap orang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan,” pemerintah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administrasi menyelenggarakan layanan masyarakat. Di masyarakat, rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pejabat menggambarkan pemerintah dengan buruk. Orang yang berurusan dengan birokrasi sering mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan mereka.

Evaluasi berdasarkan pemeriksaan Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk memastikan tingkatan layanan publik yang ditawarkan oleh Kelurahan Karangbesuki kepada masyarakat. Selain itu, data IKM dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi elemen pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan pelayanan. sebagai motivasi bagi setiap unit menyelenggarakan layanan sebagai peningkatan kualitas layanan.

Sebab itulah riset ingin mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Karangbesuki dan apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan pelayanan tersebut. Pelayanan terbaik harus selalu ditawarkan oleh karyawan. Pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan harus bekerja sama untuk mengidentifikasi jawaban terbaik atas tantangan yang sering muncul. Pembatasan eksternal meliputi yang timbul dari

masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan publik yang dikelolanya. Kendala internal termasuk yang berasal dari dalam instansi itu sendiri.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh kantor Desa Karangbesuki, riset berikut memiliki tujuan untuk mengkaji signifikansi tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Karangbesuki. Selain itu, untuk memberikan saran mengenai cara meningkatkan pelayanan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilatarbelakangi uraian yang ditulis pada penulisan proposal skripsi ini, maka rumusan masalah yang ditulis ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan publik di Kantor Kelurahan Karangbesuki?
2. Apa faktor apa yang mendukung dan menghambat layanan di Kelurahan Karangbesuki?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Perumusan permasalahan yang telah diuraikan diatas, sehingga tujuan dari riset dalam penulisan proposal ini ialah :

1. Untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat pada layanan publik di Kantor Kelurahan Karangbesuki
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor mendukung dan menghambat layanan di kelurahan Karangbesuki?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

berikutnya penyusun mendeskripsikan yang jadi kegunaan atau manfaat riset ini, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

harapannya secara teoritis dari pembuatan proposal skripsi ini ialah untuk memajukan pengetahuan penulis dan menerapkan ide-ide yang dipelajari penyusun dalam perkuliahan sebagai alat pelatihan untuk memajukan pengetahuan dalam penciptaan karya ilmiah. Selain itu, temuan riset ini harapannya bisa memberikan wawasan ilmiah dan berpotensi untuk memajukan pengetahuan, khususnya terkait dengan pemeriksaan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat berikutnya dengan cara praktis harapannya ialah :

- a. Hasil dari riset berikut menjadi sumbangsih ide untuk pelaksanaan pelayanan publik lebih terkhususkan terkait analisa indeks kepuasan masyarakat kepada layanan masyarakat.
- b. Untuk yang menulis, harapannya riset berikut bisa menjadi nilai tambahan dan pengalaman pada melaksanakan riset dan menyusun karya ilmiah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok:PT. Rajagrafindo Persada.
- Nasrizal, dkk. 2021. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era Covid-19*. Vol. 8, No. 5
- Rizka Mardiyanto dan Mary ismowati.2017. *Analisi Indeks Kepuasan masyarakat dalam Upaya peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan masyarakat*. Vol. 9, No. 2
- Rohman, Abd dan Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Rohman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam pelayanan Publik*.Malang:Cv Citra Malang.
- Sugiyono. 2016. *Mwrode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyan, dkk.2016. *Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik*.Vol. 2, No. 2.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Afifudin, B.S.A., & Saebani, B.A. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Pustaka Setia.
- Agustin, Risa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya:Serba Jaya.
- Moleong Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Rosdakarya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) NoKep./25/M.PAN/2 Tahun 2004 Tentang IndeksKepuasan Masyarakat.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : UNPAD Press.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan komunikasi Birokrasi dakam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.

Hardyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta :Gava Media.