

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
KARAS KOTA BATAM**

SKRIPSI



DARYANTI

NIM. 190565201020

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daryanti
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Karas
Kota Batam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 15 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



NIM. 190565201020

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Daryanti
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Karis
Kota Batam

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 15 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A. Ketua (.....)
 2. Novi Winarti, M.A. Anggota 1 (.....)
 3. Ardi Putra, M.IP. Anggota 2 (.....)
 4. Akhdiva Elfi Istiqob, M.I.P. Anggota 3 (.....)
 5. Nazaki, S.Sos., M.Si. Anggota 4 (.....)
- NIP/NIDN. 198306152021211008
NIP/NIDN. 198911052018032001
NIP/NIDN. 199210192019031016
NIP/NIDN. 199903212025061004
NIP/NIDN. 198311032012121001

Disahkan Oleh:
Dekan

Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos, IMAS
NIP. 198207072015041002

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Daryanti
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201020
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Karas
Kota Batam

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 20 Mei 2026
Pembimbing Utama,


Novi Winarti, M.A
NIP. 198911052018032001

Menyetujui, tanggal: 20 Mei 2026
Pembimbing Pendamping,


Ardi Putra, M.I.P
NIP. 199210192019031016

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A.
NIP. 199510042022032013

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya ilmiah berupa skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Shalawat dan salam pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa pada umat nya untuk mengantarkan manusia kepada jalan yang diridhoi oleh Allah SWT sehingga penulis dapat diberikan kemudahan dan kelancaran didalam penulisan skripsi dengan judul “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Karas Kota Batam”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah memperoleh masukan dan arahan dari berbagai pihak, baik dukungan moril yang sangat berharga di dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu selayaknya penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA. selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji
4. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., selaku Koordinator Program Studi Ilmu

Pemerintahan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Novi Winarti, M.A. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan, ide, konsep, semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ardi Putra, M.IP. selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu memberikan arahan, saran serta masukan ilmu yang bermanfaat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orangtua tercinta Pak Azhar dan Mak Musliha. Terimakasih atas segala pengorbanan, doa, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar anakmu ini dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar tanpa hambatan.
9. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar atas segala doa, dukungan, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tidak pernah berhenti memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua aparatur di Kelurahan Karas Kecamatan Galang Kota Batam yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kelurahan Karas, sehingga dengan melakukan penelitian ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Masyarakat Kelurahan Karas, terimakasih sudah berpartisipasi untuk

mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah lagi berpikir untuk menyerah walaupun sesulit itu proses penyusunan skripsi. Bisa menyelesaikan sebaik mungkin adalah pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Selamat atas gelar yang sudah diperoleh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis memohon maaf apabila ada kesalahan, baik dalam kata-kata, pengetikan, penulisan nama, gelar, dan lain sebagainya. Akhir kata, penulis menyampaikan doa semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Tanjungpinang, Juli 2026



Daryanti

NIM. 190565201020

DAFTAR ISI

SAMPUL (<i>COVER</i>)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANAKAN ...	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	22
1.3. Tujuan Penelitian	22
1.4. Manfaat Penelitian	23
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	24
2.1. Tinjauan Pustaka	24
2.2. Kerangka Teori.....	26
2.3. Kerangka Pemikiran	42
2.4. Konsep Operasional	43
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	50
3.1. Pendekatan Penelitian	50
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	50
3.3. Populasi dan Sampel	51
3.4. Variabel dan Pengukuran	54
3.5. Teknik Pengumpulan Data	56
3.6. Teknik Analisis Data.....	58
3.7. Jadwal Penelitian.....	65
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	66

4.2. Hasil Penelitian	76
BAB 5 PENUTUP.....	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
DAFTAR REFERENSI	103
LAMPIRAN	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Kepengurusan Pelayanan Kependudukan	4
Tabel 1.2.	SOP Pelayanan SKTM.....	7
Tabel 1.3.	SOP Pelayanan KTP	8
Tabel 1.4.	SOP Pelayanan KK	9
Tabel 1.5.	SOP Pelayanan Surat Pindah	10
Tabel 1.6.	SOP Pelayanan Surat Datang.....	11
Tabel 1.7.	SOP Pelayanan Surat Kelahiran.....	12
Tabel 1.8.	SOP Pelayanan Surat Kematian.....	13
Tabel 1.9.	SOP Pelayanan Surat Nikah.....	14
Tabel 1.10.	SOP Pelayanan Surat Domisili Tempat Tinggal.....	15
Tabel 1.11.	SOP Pelayanan Surat SKKB.....	15
Tabel 1.12.	SOP Pelayanan Surat Domisili Usaha	17
Tabel 3.1.	Indikator/Parameter.....	54
Tabel 3.2.	Tabel Instrumen Skala Likert	55
Tabel 3.3.	Nilai Persepsi Interval IKM	62
Tabel 3.4.	Jadwal Penelitian	65
Tabel 4.1.	Data Distribusi Sampel Penelitian.	66
Tabel 4.2.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	72
Tabel 4.4.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 4.5.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	73
Tabel 4.6.	Personil Kelurahan Karas Berdasarkan Golongan.....	75
Tabel 4.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	76
Tabel 4.9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 4.10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	78
Tabel 4.11.	Karakteristik Responden Pelayanan Tahun 2024-2025	79
Tabel 4.12.	Nilai Rata-Rata Unsur dari Unit Pelayanan Publik.....	96
Tabel 4.13.	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	98
Tabel 4.14.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Foto Wawancara Beberapa Masyarakat Pulau Karas	19
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1.	Kantor Kelurahan Karas.....	69
Gambar 4.2.	Peta Wilayah Kantor Kelurahan Karas	70
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi Kelurahan Karas.....	74
Gambar 4.4.	Persyaratan Pelayanan.....	82
Gambar 4.5.	Prosedur Pelayanan	83
Gambar 4.6.	Waktu Penyelesaian	85
Gambar 4.7.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87
Gambar 4.8.	Kompetensi Pelaksana	89
Gambar 4.9.	Perilaku Pelaksana.....	91
Gambar 4.10.	Penanganan Pengaduan.....	92
Gambar 4.11.	Sarana dan Prasarana.....	94
Gambar 4.12.	Keamanan Pelayanan	96