

**SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN GUNUNG LENGKUAS KECAMATAN BINTAN
TIMUR**

SKRIPSI



**APRIYANI FADHILAH
NIM. 190565201031**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

**SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN GUNUNG LENGKUAS KECAMATAN BINTAN
TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



**APRIYANI FADHILAH
NIM. 190565201031**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.”

-Bambang Pamungkas



Kupersembahkan Skripsi ini kepada:
Kedua orangtuaku yang tersayang
Ayah : P. H Subroto
Ibu : Tuni
Abang : Gatot Subroto, M.Pd
Kakak Ke-2 : Tutik Riyanti
Kakak Ke-3 : Triya Riyana
Serta kepada seluruh keluarga besar
yang ku cintai dan sayangi yang
telah membantu dan mendoakkan.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Apriyani Fadhilah
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201031
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Survey Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor
Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang
Timur

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, 6 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,


Apriyani Fadhilah
NIM. 190565201031

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Apriyani Fadhilah
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201031
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Survey Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 13 Desember 2023 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. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 198311032012121001 | Ketua (.....) |
| 2. Assist. Prof. Novi Winarti, M.A
NIP/NIDN. 0005118904 | Anggota 1 (.....) |
| 3. Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A
NIP/NIDN. 101506830 | Anggota 2 (.....) |
| 4. Assist. Prof. Ardi Putra, S.IP., M.IP
NIP/NIDN. 199210192019031016 | Anggota 3 (.....) |
| 5. Assist. Prof. Uly Sophia, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 10011281002 | Anggota 4 (.....) |

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109292015041002


**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:


Nama : Apriyani Fadhilah
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201031
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas
Kecamatan Bintan Timur

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: ¹³ 13 November 2023
Pembimbing Utama,


Novi Winarti, M.A
NIP/NIDN. 0005118904

Menyetujui, tanggal: 13 Nov 2023
Pembimbing Pendamping,


Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A
NIP/NIDN. 101506830

Mengetahui 13 Nov 2023
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A
NIP/NIDN. 101506830

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Survey Kepuasan Publik Pada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur” dengamn baik. Shalawat serta salam tak pernah hentinya penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas jauh dari kata sempurna . Penulisan skripsi ini menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi penulis, semoga kedepan nya akan membawa manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof Dr. Agung Dharma Syakti, SPI, DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universits Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim

Raja Ali Haji serta dosen pendamping dan pembimbing akademik saya yang sudah meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya untuk membimbing dan memberikan petunjuk, ide, saran serta masukannya dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Novi Winarti, M.A., selaku dosen pembimbing utama saya yang sudah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan memberikan petunjuk, ide, saran serta masukannya dalam penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan staff prodi Ilmu Pemerintahan yang secara keseluruhan telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis semasa perkuliahan.

7. Kepada Kepala Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Bapak Anggi Waliyar Rachman, S.STP serta seluruh staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh masyarakat Kelurahan Gunung Lengkuas yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis selama turun lapangan.

8. Kepada Kedua Orangtuaku Bapak P.H Subroto dan Ibu Tuni yang selalu mendoakan, memberikan semangat, nasehat yang tiada henti kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsian ini.

9. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, membantu, serta mendoakan yang terbaik untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsian ini selesai.

10. Terimakasih kepada Leonardy Adi Widian yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, menemani, membantu, memberikan semangat serta doa yang terbaik untuk saya, dan melewati suka duka saat menyusun skripsi ini.

11. Terimakasih kepada sahabat saya dari semasa Sekolah Menengah Pertama yakni Oktaviyani Nilam Sari yang sudah saya anggap sebagai kakak serta saudara saya sendiri yang selalu memberikan semangat serta dukungannya.

12. Terimakasih kepada squad semasa kuliah saya dari mahasiswa baru hingga mahasiswa semester akhir Crazy Friend's yakni Nursi Utari, Miseri Cordias Domini Gulo, Raja Nurzilawati, Hafiza, Bella Sapira dan Lara Susanti yang sudah membantu, memotivasi, memberikan saran serta masukannya dan menemani dalam suka duka semasa kuliah, serta teman-teman IP angkatan 2019.

13. Terimakasih kepada Dewi Safitri sahabat saya semasa Sekolah Menengah Atas yang sudah saya anggap sebagai saudara sendiri, yang membantu saya turun lapangan, memberikan motivasi, saran, serta masukannya walaupun kita berbeda jurusan.

14. Terimakasih kepada Anggraini Trisna Dewi teman semasa Sekolah Dasar hingga kuliah walaupun kami berbeda tempat kuliah yang sudah bertukar pikiran, membantu saya dalam mengolah data skripsi ini hingga selesai dan meluangkan waktu untuk berdiskusi.

15. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri sendiri yang sudah mampu berjuang dan bertahan dalam melewati semua rintangan yang dilewati dalam penyusunan skripsi ini.

Tanjungpinang, 6 November 2023

Penulis



Apriyani Fadhillah

NIM. 190565201031

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai civitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Apriyani Fadhilah
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201031
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Survey Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas
Kecamatan Bintan Timur**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 13 Desember 2023

Yang Menyatakan,



Apriyani Fadhilah
NIM. 190565201031

DAFTAR ISI

Sampul (<i>Cover</i>)	
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2Manfaat Praktis	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.2 Kerangka Teori.....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	17
2.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	18
2.2.3 Konsep Pelayanan	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Konsep Operasional.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Variabel dan Pengukuran.....	31
3.4.1 Variabel.....	31
3.4.1 Pengukuran.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Observasi	32
3.5.2 Dokumentasi	33
3.5.3 Pengisian Kuesioner atau Angket	33
3.6 Teknik Analisa Data.....	33

3.6.1 Teknik SKM	33
3.6.2 Uji Validitas.....	34
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.4 Penarikan Kesimpulan.....	35
3.6.5 Jadwal Penelitian	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas	39
4.1.2 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kelurahan Gunung Lengkuas.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2.2 Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	47
4.2.3 Uji Validitas.....	66
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	67
BAB 5 PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR REFERENSI	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	46
Tabel 4.6 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan.....	47
Tabel 4.7 Jumlah Nilai Rata-Rata Per Unsur	48
Tabel 4.8 Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang	49
Tabel 4.9 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	50
Tabel 4.10 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas.....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur	42
Gambar 4.3 Indikator Persyaratan.....	63
Gambar 4.4 Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	63
Gambar 4.5 Indikator Waktu Penyelesaian.....	64
Gambar 4.6 Indikator Biaya	64
Gambar 4.7 Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	64
Gambar 4.8 Indikator Kompetensi Pelaksana	65
Gambar 4.9 Indikator Perilaku Pelaksana.....	65
Gambar 5.0 Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	65
Gambar 5.1 Indikator Sarana dan Prasarana	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Hasil Rekap Responden.....	80
Lampiran 3 Dokumentasi Pra Penelitian.....	84
Lampiran 4 Dokumentasi Penunjang Penelitian	85
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	88
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur	89
Lampiran 7 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	90
Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian ...	93
Lampiran 9 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	95
Lampiran 10 Perbaikan Skripsi.....	97