

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN YANG DIBERIKAN KELURAHAN NANGAMESE
KECAMATAN RIUNG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Flores**



OLEH:

ANISA SULISTIA WATI
2021410510

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ANISA SULISTIA WATI

Nim : 2021410510


**Judul : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN YANG DIBERIKAN KELURAHAN NANGAMESE
KECAMATAN RIUNG**

Ende, 28 Maret 2026

**Telah Diuji dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I

Pembimbing II



**Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NUPTK. 2363761662230133**

**Damianus Tola, SE.,M.Ec.Dev
NUPTK. 5860757658130130**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM
NUPTK. 1346769670230280**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 28 Maret 2026



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.
NUPTK. 3258752653130063

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Maria Endang Jamu, SE.,MM.
NUPTK. 1346769670230280

Tim Penguji:

- | | | |
|----|---|---------|
| 01 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc.</u>
NUPTK. 1057749650130143 | 1. |
| 02 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM.</u>
NUPTK. 4961768669230252 | 2. |
| 03 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si.</u>
NUPTK. 2959749650130112 | 3. |
| 04 | <u>Damianus Tola, SE.,M.Ec.Dev.</u>
NUPTK. 5860757658130130 | 4. |
| 05 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM.</u>
NUPTK. 2363761662230133 | 5. |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN KELURAHAN NANGAMESE KECAMATAN RIUNG”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 28 Maret 2026 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 28 Maret 2026
Yang Memberi Pernyataan



ANISA SULISTIA WATI
2021410510

MOTTO

“Keberhasilan dan kegagalanmu bergantung sepenuhnya kepada Allah. Allah akan menolongmu, maka tidak akan ada yang mengalahkanmu. Sebaik-baiknya penolongmu adalah Allah”

(QS. Ali’Imran:160)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Everything you lose a step you take”

“Long story short, i survived”

“Not all is well, but it ends well”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Muhammad Nasir dan Mama Sumiating, Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah berhenti, Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.

Setiap langkah yang penulis tempuh sampai pada tahap ini tidak terlepas dari dukungan dan kepercayaan yang selalu Bapak dan Mama berikan. Sebagai anak bungsu, penulis menyadari bahwa ada banyak harapan yang dititipkan. Semoga pencapaian ini menjadi langkah kecil untuk membalas kepercayaan dan perjuangan yang telah diberikan.

2. Kakak-kakak tersayang Samsul Bahri dan Irwan, serta kakak ipar tercinta Yuli Astari dan Isytiraqiah Alwi, Terima kasih atas dukungan, doa, dan semangat yang selalu kalian berikan. Kalian selalu menjadi tempat penulis belajar tentang arti keluarga, perjuangan, dan tanggung jawab.

3. Untuk ponakan-ponakanku tercinta, Meisya Putri Azzahra, Anindita Keisya Azzahra, Aiswa Almaira Irwan, dan Atasya Yuna Azzahra. Kehadiran kalian adalah kebahagiaan kecil yang selalu menghangatkan hati dan menjadi alasan penulis untuk terus tersenyum. Semoga kalian selalu tumbuh dengan penuh cinta, kebahagiaan, dan menjadi kebanggaan bagi keluarga.

4. Sahabat saya satu-satunya, Saida. Terima kasih karena selalu ada dalam setiap cerita perjuangan ini. Di saat penulis merasa lelah, hampir menyerah, dan

merasa tidak mampu, kamu selalu menjadi orang yang mengingatkan bahwa semua ini harus diselesaikan. Persahabatan kita mungkin sederhana, tetapi sangat berarti.

5. Teman kuliah Pejuang S1, Maria Oktaviana Ines, Terimakasih sudah sama sama berjuang dan saling mendukung. Sukses untuk kita.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman berharga kepada penulis.
7. Juga semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas dukungan dan doa kalian semua. Tuhan yang membalasnya.
8. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Anisa Sulistia Wati. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kelurahan Nangamese Kecamatan Riung.”** Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan Akademis guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tulisan ini, terdapat banyak halangan dan rintangan namun berkat adanya bantuan, baik moril maupun materil dari semua pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu sepantasnya pada kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Willybrordus Lanamana, SE., MMA, selaku Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Flores.
2. Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores, Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM, yang telah memberikan arahan selama proses perkuliahan.

4. Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Damianus Tola, SE., M.Ec.Dev, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Pemerintah Kelurahan Nangamese Kecamatan Riung, yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang dengan caranya masing – masing telah memberikan masukan dalam penyempurnaan Skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih amat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan guna penyempurnaan tulisan ini, penulis terima dengan lapang dada.

Ende, Maret 2026

Penulis

ABSTRAK

Anisa Sulistia Wati. 2021410510. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kelurahan Nangamese Kecamatan Riung. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores, Skripsi, 2026.

Pembimbing I. Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

Pembimbing II. Damianus Tola, SE.,M.Ec.Dev

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Nangamese Kecamatan Riung serta mengidentifikasi unsur pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dan terendah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kelurahan Nangamese yang berjumlah 700 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 88 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin yang disusun berdasarkan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Data dianalisis menggunakan perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan dan dikonversi ke dalam nilai IKM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,35, yang berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik). Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah persyaratan pelayanan dengan nilai konversi 95,25, diikuti biaya/tarif pelayanan sebesar 93,25 serta waktu penyelesaian sebesar 93,00 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai konversi 74,00 serta sarana dan prasarana dengan nilai 73,25 yang berada pada kategori kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Kelurahan Nangamese telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan perbaikan terutama pada aspek penanganan pengaduan serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara lebih optimal.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Anisa Sulistia Wati. 2021410510. Analysis of the Public Satisfaction Index Regarding Services Provided by Nangamese Village, Riung District. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores, Thesis, 2026.

Supervisor I: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM

Supervisor II: Damianus Tola, SE., M.Ec.Dev

Public services are a government obligation to meet the needs of the community effectively, transparently, and accountably. One instrument used to measure the quality of public services is the Public Satisfaction Index (PSI), as stipulated in Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform (PermenPANRB) Number 14 of 2017. This study aims to determine the level of PSI with respect to services provided by Nangamese Village, Riung District, and to identify service elements that achieve the highest and lowest levels of satisfaction.

This study employed a descriptive quantitative method. The study population comprised the entire 700 residents of Nangamese Village. The sample was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in 88 respondents. Data collection was conducted through a questionnaire with a five-point Likert scale structured around nine elements of the PSI: service requirements, service systems and procedures, completion time, costs/tariffs, service product specifications, service provider competence, service behavior, complaint handling, and facilities and infrastructure. Data were analyzed using the average value of each service element and converted into PSI values.

The research results show that the Public Satisfaction Index (PSI) was 84.35, which falls into the B (Good) service quality category. The service element with the highest score was service requirements, with a conversion value of 95.25, followed by service costs/tariffs (93.25), and completion time (93.00), which fall into the very good category. Meanwhile, the service elements with the lowest scores were handling complaints, suggestions, and input, with a conversion value of 74.00, and facilities and infrastructure, with a value of 73.25, which falls into the poor category. These findings indicate that overall services in Nangamese Village have been running well, but improvements are still needed, particularly in the aspect of complaint handling and improving service facilities and infrastructure to enhance the quality of public services and optimize public satisfaction.

Keywords: Public Satisfaction Index, Public Services, Service Quality, and Public Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pelayanan Publik.....	8
2.2 Dasar Hukum Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
2.4 Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat	10

2.5 Variabel Penelitian	11
2.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
2.6 Kerangka Pemikiran.....	16
2.7 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel.....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Jenis data	23
3.5.2 Sumber Data.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Skala Pengukuran.....	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Profil Singkat Kelurahan Nangamese, Kecamatan Riung	29
4.1.2 Visi dan Misi	30
4.1.3 Strukur Organisasi.....	31
4.2 Hasil Penelitian	32
4.2.1 Karakteristik Responden	32

4.2.2 Uji Kualitas Data.....	37
4.2.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.....	40
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Skor skala likert	26
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai IKM.....	28
Tabel 4.1 Usia Responden.....	32
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.8 Total Nilai Per Unsur Pelayanan.....	41
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	43
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang	44
Tabel 4.11 Kategorisasi Mutu Pelayanan	45
Tabel 4.12 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Pelayanan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Nangamese	31
Diagram 4.1 Usia Responden.....	33
Diagram 4.2 Jenis Kelamin Responden	34
Diagram 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	35
Diagram 4.4 Pekerjaan Responden	36