

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
PEMBATAAN KECAMATAN MURUNG PUDAK
KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh

Navira Yohana Cantika

222632013816

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMISTRASI TABALONG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KELURAHAN PEMBATAAN KECAMATAN MURUNG PUDAK
KABUPATEN TABALONG

- A. Nama Mahasiswa : Navira Yohana Cantika
NIM : 222632013816
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- B. Disetujui oleh
- Pembimbing : Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd ()
NIDN. 1107098901
- Penguji I : Lilis Suryani, S.AP., M.A.P ()
NIDN. 1131058902
- Penguji II : Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd. ()
NIDN. 1107078601
- C. Dinyatakan **LULUS**/~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 28 April 2026.

Mengetahui:
Ketua STIA Tabalong,

Tanjung, 5 Mei 2026
Ketua Prodi,

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P.
NIK 005 057 012

Lilis Suryani, S.AP., M.A.P
NIK 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KELURAHAN PEMBATAAN KECAMATAN MURUNG PUDAK
KABUPATEN TABALONG

Oleh:

Navira Yohana Cantika

NIM. 222632013816

Tanjung, 5 Mei 2026

PEMBIMBING

Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd
NIDN. 1107098901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Navira Yohana Cantika

NIM 222632013816

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di

Kantor Kelurahan Pembataan Kecamatan Murung Pudak

Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 5 Mei 2026

Navira Yohana Cantika
NIM. 222632013816



YAYASAN BANUA SARABA KAWA TABALONG
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
TERAKREDITASI

Program Studi :
1. Administrasi Publik SK. LAMSPAK No. 56/AK.03.05/2025
2. Administrasi Bisnis SK. LAMSPAK No. 52/AK.03.05/2025
Kampus : Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong Telp./ Fax .0526 –2022484
Kode Pos 71571

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 56/P2M-STIA.Tab/IV/2026

Yang Bertanda Tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Taupik, S.Pd.I, M.Pd
NIK : 005 057 096
Jabatan : Kepala Pusat Penjaminan Mutu STIA Tabalong

Menerangkan Bahwa Skripsi di bawah ini telah dilakukan pengujian deteksi plagiasi dengan menggunakan *Plagiarsm Checker X* pada tanggal 15 April 2026 dengan hasil sebagai berikut:

Nama		Similarity Perbab					Keterangan
		Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V	
Navira Yohana Cantika		09%	10%	10%	05%	05%	Lulus
NIM	222632013816						
Prodi	Ilmu Administrasi Negara						
Judul Skripsi	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PEMBATAAN KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG						

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, Terimakasih

Mengetahui
Ketua STIA Tabalong


P.I. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P.
NIK. 005 057 012

Tanjung, 15 April 2026
Kepala Pusat Penjaminan Mutu
STIA Tabalong


Muhammad Taupik, S.Pd.I, M.Pd
NIK. 005 057 096

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Setiap proses yang dilalui penuh dengan tantangan, doa, dan dukungan dari orang-orang terdekat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. selaku Ketua STIA Tabalong yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta fasilitas kepada penulis selama menumpuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Lilis Suryani, S.Ap., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Penguji I yang memberikan arahan dan masukan yang bermanfaat dalam setiap perbaikan-perbaikan skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan masukan dan arahan dalam setiap tahapan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan koreksi, arahan, dan masukan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Untuk seluruh Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, terima kasih atas ilmu serta pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah dan bekal berharga bagi penulis di masa mendatang. Tak lupa, terima kasih juga kepada

seluruh staf dan tenaga kependidikan STIA Tabalong yang telah memberikan bantuan, pelayanan, serta kemudahan selama penulis menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

6. Kepada Lurah Pembataan beserta seluruh jajaran dan staf, terima kasih atas kesempatan, bantuan, serta kerja sama yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Dukungan dan keterbukaan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memperoleh data dan menyelesaikan penelitian ini.
7. Suami tercinta Gading Akbar Kencana Satya, terima kasih atas cinta, kesabaran, dan dukungan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi tempat pulang di setiap lelah, menjadi penguat di saat penulis merasa tidak mampu, serta selalu setia menemani setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Abdul Nafik dan Ibu Hernawati, terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta segala pengorbanan yang tidak ternilai harganya. Setiap langkah penulis hingga berada di titik ini tidak terlepas dari doa dan restu yang selalu menyertai.
9. Kepada Ibu mertua yang bernama Ndoyana, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala doa, dukungan, perhatian, serta kasih sayang yang telah diberikan. Kehadiran dan bantuan Ibu menjadi salah satu kekuatan bagi penulis dalam menjalani proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengertian dan kebaikan yang begitu berarti dalam perjalanan ini.
10. Untuk buah hati tercinta yang bernama Yumna Rahilah Cantika, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Skripsi ini penulis kerjakan

sejak kamu masih dalam kandungan hingga hadir ke dunia ini. Dalam setiap prosesnya, kamu selalu menjadi alasan penulis untuk tetap kuat, bertahan, dan tidak menyerah. Kehadiranmu memberikan semangat yang luar biasa, bahkan di saat-saat tersulit sekalipun.

11. Adik tersayang Naura Faiha Nadra, terima kasih atas segala bantuan, perhatian, dan pengorbanan yang telah diberikan, terutama dalam membantu menjaga buah hati penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukunganmu memberikan ketenangan bagi penulis sehingga dapat fokus menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam setiap langkah perjuangan ini.
12. Teman seperjuangan yang bernama Mutiarahmi dan Rini, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, serta motivasi yang diberikan. Kehadiran kalian menjadi bagian terpenting dalam perjalanan ini, menemani penulis dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi.
13. Untuk sahabat terdekat yang bernama Yulia Noor Rahmah, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan segala rasa lelah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah selalu hadir, mendengarkan tanpa menghakimi, memberikan semangat di saat penulis hampir menyerah, serta menjadi penguat di setiap langkah. Kehadiranmu sangat berarti dan menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
14. Untuk sepupu tersayang yang bernama Leysha Ade Yuana, S.Hut., terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita,

memberikan motivasi, serta selalu hadir di saat penulis membutuhkan.

Kehadiranmu menjadi salah satu penguat dalam perjalanan ini.

15. Terakhir, penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meski banyak rintangan dan rasa lelah yang harus dilalui. Terima kasih telah tetap percaya pada diri sendiri dan terus melangkah hingga sampai pada titik ini. Perjalanan ini tidak mudah, namun penulis berhasil melaluinya dengan penuh keteguhan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, di balik setiap kekurangan yang ada, tersimpan proses panjang yang penuh perjuangan, air mata, dan doa yang tidak pernah terputus. Setiap langkah dalam penyusunan skripsi ini menjadi bagian dari perjalanan hidup yang tidak akan terlupakan bagi penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan menguatkan dalam setiap proses yang dilalui. Semoga segala kebaikan, doa, dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Akhirnya, penulis berharap semoga langkah kecil ini dapat menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar ke depan. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis tetap berusaha memberikan yang terbaik, dan berharap dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat.

RINGKASAN

Navira Yohana Cantika, NIM. 222632013816, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pembataan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik yang optimal merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan administrasi publik, sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan; (2) unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengacu pada 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta didukung dengan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode perhitungan IKM sesuai dengan pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Hasil penelitian diharapkan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan berada pada kategori “Baik”, dengan adanya variasi penilaian pada setiap unsur pelayanan. Beberapa unsur pelayanan ada yang mendapatkan nilai tertinggi serta sebagian ada juga mendapatkan nilai terendah, sehingga masih memerlukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak kelurahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kelurahan, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pembataan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong” dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Bapak Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Dengan demikian, kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Harapannya, karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik maupun sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan di lapangan.

Tanjung, 5 Mei 2026

Penulis

Navira Yohana Cantika

NIM. 222632013816

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
RINGKASAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Konseptual.....	25
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data	35
F. Jadwal Penelitian	40
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan	76
 BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	11
2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan.....	37
1.	Unsur Pelayanan.....	38
2.	Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden....	39
5.	U1.....	61
6.	U2.....	63
7.	U3.....	64
8.	U4.....	65
9.	U5.....	66
10.	U6.....	68
11.	U7.....	69
12.	U8.....	70
13.	U9.....	71
14.	Hasil Perhitungan IKM Perunsur	73

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	27
2.	Moto Pelayanan.....	43
3.	Struktur Organisasi.....	45
4.	Jenis Layanan dan Persyaratan Pelayanan	49
5.	Jenis Kelamin	57
6.	Pendidikan Terakhir	58
7.	Pekerjaan	59
8.	Jenis Layanan Yang Diterima	60

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Tabel
1.	Instrumen Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
2.	Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
3.	Surat Izin Penelitian
4.	Surat Balasan Untuk Penelitian
5.	Kartu Konsultasi Skripsi
6.	Surat Keputusan
7.	Dokumentasi Penelitian Di Lapangan