

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN PULAU MALAN  
KABUPATEN KATINGAN**

**TESIS**

Oleh :

**EFRIWANTIE  
NIM 19.81.01.0407**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN PULAU MALAN  
KABUPATEN KATINGAN**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Magister (S2) pada Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Oleh :  
**EFRIWANTIE**  
NIM 19.81.01.0407



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

# TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PULAU MALAN KABUPATEN KATINGAN

Oleh:

**EFRIWANTIE**  
NIM 19.81.01.0407

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 28 April 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komis Pembimbing,**

Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si  
Ketua

Dr. Nurhasanah, M.Si  
Anggota

Palangka Raya, 28 April 2021  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Program Studi Studi Magister Administrasi Publik  
Lekan,



Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., MAP  
NIK. 08.0101.1008

## IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN PULAU MALAN  
KABUPATEN KATINGAN

Nama Mahasiswa : **EFRIWANTIE**  
NIM : 19.81.01.0407  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

### Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si  
Anggota : Dr. Nurhasanah, M.Si

### Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP  
Dosen Penguji 2 : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si  
Dosen Penguji 3 : Dr. Nurhasanah, M.Si

Tanggal Ujian : 28 April 2021

SK. Penguji :

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini 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 dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 28 April 2021  
Mahasiswa,

EFRIWANTIE  
NIM 19.81.01.0407

Program Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

## RINGKASAN

**EFRIWANTIE**, 2021, Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan. Dibawah bimbingan : Ketua : Dr. H.M. Riban Satia, S.Sos., M.Si; Anggota : Dr. Nurhasanah, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Di Kantor Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan

Dalam penelitian ini menggunakan desain dalam penelitian ini menggunakan desain jenis penelitian dengan Metode Campuran atau *Mixed Methods* adalah jenis penelitian di mana peneliti menggabungkan unsur-unsur pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengamatan langsung, wawancara, dan mengumpulkan dokumen-dokumen

Hasil Penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, diperoleh angka indeks sebesar 71,25 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori BAIK. Indeks kepuasan masyarakat yang paling tinggi peroleh pada point Kesesuaian biaya sebesar 77,75 sementara untuk pelayanan yang paling rendah berada pada point Kecepatan pelayanan sebesar 61,00 berada pada kategori sedang/cukup. Maka disarankan untuk (1) agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak Kantor Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan untuk tetap mempertahankan kesesuaian biaya pelayanan, (2) agar seluruh pegawai Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan lebih memperhatikan dan meningkatkan disiplin pegawai dalam menjalankan aktivitas sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung, dan (3) kepada pegawai agar lebih memperhatikan waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di kecamatan pulau malan dimana kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu penilaian indek kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Analisis, Indeks Kepuasan Pelayanan*

## SUMMARY

**EFRIWANTIE**, 2021, the Program of Graduate Studies Master of Public Administration, University of Muhammadiyah Palangkaraya. The Level Of Community Satisfaction In The Public Service In The Office Of Pulau Malan Katingan Regency. Under the guidance of : Chairman : Dr. H. M. Riban Satia, S. Sos., M. Si; Members : Dr. Nurhasanah, M. Si

This study aims to determine the Analysis of The Satisfaction of the Community Services Office In Pulau Malan Kabupaten Katingan

In this study using the design in this study, using about the type of research with Mixed Methods or Mixed Methods is a type of research in which researchers combines elements of qualitative research approach and quantitative. This research Data obtained from the results of direct observation, interview, and collect the documents

The results showed the community satisfaction, Community Satisfaction Index which refers to the KEPMENPAN No. KEP/25/M. PAN/2/2004, the figures obtained by the index of 71,25 which is in the interval 62.51 to 81.25, so that the quality of public services is at the level "B". This shows that the performance of the services the Office of the Head of the Island Malan Katingan Regency in the year 2020 as a whole included in the GOOD category. The index of satisfaction of the people of the most high earned on the point of Conformity the cost of addingr 77,75 while to ensure that most are on point service Speed of 61.00 are on kcategories are enough. It is recommended to (1) in order to provide services to the community office party pulau malan kabupaten katingan to maintain the suitability of the cost of services, (2) so that all employees Pulau Malan Katingan Regency pay more attention and improve discipline employees in carrying out activities as an organizer of public services to the community in langsung, and (3) to employees to pay more attention to the service time in accordance with the SOP applies at pulau malan where speed in service to the community which is one of the assessment of the index of satisfaction of the community.

Keywords : *Analysis, The Satisfaction Of Service*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti untuk menyusun dan menyelesaikan tesis yang berjudul “Indek Kepuasan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan”. Dalam penyelesaian tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., MAP., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Sekaligus sebagai
2. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh studi Magister Administrasi Publik.
3. Dosen pembimbing II yang memberikan arahan dalam melakukan penulisan tesis ini.
4. Bapak dan ibu yang terlibat dalam pengambilan data baik pihak BKD Provinsi Kalimantan Tengah dan Masyarakat yang bersedia meluangkan waktunya.
5. Bapak dan ibu Dosen serta pegawai FISIPOL UM Palangkaraya yang telah banyak membantu dalam hal kelancaran dan kelengkapan administrasi sehingga penulisan tesis ini bisa berjalan dengan lancar.

Akhirnya Tesis ini dapat selesai dan peneliti berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangkaraya, 28 April 2021

**EFRIWANTIE**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	12
3. Karakteristik Pelayanan.....	13
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	15
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
6. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
7. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
8. Kepuasan Masyarakat.....	22
C. Kerangka Berpikir Indek Kepuasan Masyarakat.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Definisi Operasional.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian.....	37
B. Deskriptif Tanggapan Responden.....	42
C. Uji Kualitas Data.....	55
D. Hasil Perhitungan.....	57
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
F. Sub Bagian Hasil Penelitian.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Kegiatan Pelayanan Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan .	4
2.1	Peneltian Terdahulu .....	8
3.1	Kisi-Kisi Observasi di Kantor Camat Pulau Malan .....	30
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian.....	30
3.3	Skala Bobot Penilaian.....	31
3.4	Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen .....	34
3.5	Hasil dari Uji Reliabilitas Instrumen.....	34
3.6	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	36
4.1	Prosedur Pelayanan .....	42
4.2	Persyaratan Pelayanan.....	43
4.3	Kejelasan Tugas .....	44
4.4	Kedisiplinan Petugas .....	45
4.5	Tanggungjawab Petugas .....	46
4.6	Kemampuan Petugas .....	47
4.7	Kecepatan Petugas Pelayanan .....	48
4.8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	49
4.9	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan .....	50
4.10	Kewajaran Biaya .....	51
4.11	Kesesuaian Biaya .....	51
4.12	Ketepatan Waktu .....	53
4.13	Kenyamanan Pelayanan.....	53
4.14	Keamanan Pelayanan.....	54
4.15	Hasil Perhitungan Validitas Pernyataan Penelitian.....	56

**DAFTAR GAMBAR**

No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Pulau Malan.....	42



## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.  
Jakarta: Rineka Cipta.

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

