

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN**

**MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



Nama : Satria Muhammad Pahlevi

NIM : 15312039

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2019**

## ABSTRAK

**Pahlevi, Muhammad Satria. 2019.** Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun. Skripsi. Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing I Ardhana Januar Mahardhani, S.AP,M.KP dan Pembimbing II Prihma Sinta Utami, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk: Menganalisis kepuasan masyarakat menggunakan 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif deskriptif dengan sumber data dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebar kuisioner pada masyarakat yang sedang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun yang telah menggunakan jasa pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Kep.MENPAN No. 25 tahun 2004.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun melalui 14 unsur pelayanan yang telah diteliti menyatakan bahwa pelayanan dengan nilai IKM 3,28 dengan angka konversi sebesar 82 dengan rentang nilai skor 25-100, menunjukkan kualitas pelayanan pada tingkat yang sangat baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti kepastian jadwal pelayanan memperoleh hasil tertinggi dengan nilai IKM sebesar 85,5 dengan kategori sangat baik dan unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 80 dengan kategori baik.

**Kata kunci :** 14 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

## ABSTRACT

**Pahlevi, Muhammad Satria. 2019.** Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Madiun. Essay. Pancasila and Citizenship Education Study Program, Muhammadiyah Ponorogo University. Advisor I Ardhana Januar Mahardhani, S.AP,M.KP and Advisor II Prihma Sinta Utami, M.Pd.

This study aims to: Analyze community satisfaction using 14 elements of the Community Satisfaction Index in services at the Population and Civil Registry Office of Madiun Regency. This research uses descriptive quantitative research with data sources from people who use services in the Population and Civil Registry Office of Madiun Regency. Data collection procedures in this study by distributing questionnaires to people who are visiting the Population and Civil Registry Office of Madiun Regency who have used services. Data analysis technique used is to use the measurement of the value of the Community Satisfaction Index (IKM) based on Kep.MENPAN No. 25 of 2004.

The results of this study indicate that the level of community satisfaction in the Population and Civil Registry Office of Madiun Regency through 14 service elements that have been thoroughly stated that the service value of the IKM is 3.28 with a conversion rate of 82 with a range of score scores of 25-100, indicating the quality of service at very good rate. Based on the 14 service elements studied, the certainty of service schedules obtains the highest results with the IKM value of 85.5 with the excellent category and the element with the lowest value is the element of courtesy and friendliness of officers with the IKM value of 80 with the good category.

**Keywords:** 14 Elements of Community Satisfaction Index, Service, Population and Civil Registration Office, Madiun Regency.

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : Satria Muhammad Pahlevi

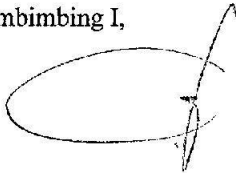
NIM : 15312039

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas  
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun

Ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi.

Ponorogo, 21 Agustus 2019

Pembimbing I,



Ardhana Januar Mahardhani, S.AP,M.KP  
Nik. 19870123 201709 12

Pembimbing II,



Prihma Sinta Utami, M.Pd  
Nik. 19910401 201609 13


**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi oleh : Satria Muhammad Pahlevi  
NIM : 15312039  
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, Telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Pada hari Rabu Tanggal 21 Agustus 2019.

Tim Penguji,

**Ardhana Januar Mahardani S.AP,M.KP**

NIK. 19870123 201709 12



**Prihma Sinta Utami, M.Pd.**

NIK. 19910401 201609 13



**Hadi Cahyono, M.Pd.**

NIK. 19890221 201503 13



Mengetahui,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Kaprodi PPKn



**Drs. Jumadi, M.Pd**

NIK. 19621005 199109 12



**Hadi Cahyono, M.Pd**  
NIK. 19890221 201503 13

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Satria Muhammad Pahlevi

NIM : 15312039

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 13 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Satria Muhammad Pahlevi

NIM 15312039

## MOTTO

**“Yakinlah Kau Bisa dan Kau Sudah Separuh Jalan Menuju Kesana”**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dan tak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ardhana Januar Mahardhani, S.AP, M.KP selaku pembimbing I dan Ibu Prihma Sinta Utami, M.Pd selaku pembimbing II yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen PPKn khususnya dan Dosen FKIP pada umumnya yang membantu dan memberikan bimbingan serta masukan atas skripsi saya.
3. Bapak Sutrisno dan Ibu Herlina serta adek saya Firda yang selalu memberikan motivasi dan mengingatkanku akan tanggungjawab pendidikanku serta tak lelah dalam mendoakanku.
4. Dek Nia yang selalu memberi support, yang selalu menemani saya pagi sampai sore kadang sampai malam waktu mengerjakan skripsi ini.
5. Teman – teman Kos “Barong Utara” yang hampir 3 tahun sudah menemani keseharian saya dalam menjalani kehidupan anak perkuliahan.
6. Serta keluarga PPKn 2015 dan untuk Ibu Prihma Sinta Utami, M.Pd selaku Dosen Wali di kelas kami yang sudah menjadi ibu, dosen, kakak sekaligus teman.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia yang Allah SWT berikan, atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, atas petunjuk dan bimbingan yang telah di berikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun”.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, yang telah memberikan bantuan berupa motivasi dan doa selama proses penelitian skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan penulis dan disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan beserta staf yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kaprodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan serta para dosen progam studi yang telah memberikan ilmu.
3. Bapak Ardhana Januar Mahardhani S.AP, M.KP dan Ibu Prihma Sinta Utami, M.Pd selaku pembimbing yang telah memberikan penilaian, saran, dan masukan demi perbaikan instrument.
4. Ketua dan Staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun atas izin penilitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
5. Bapak dan ibu tercinta atas segala cinta, ketulusan, kasih sayang dan doa yang telah di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

6. Teman-teman Mahasiswa Prodi PPKn FKIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2015 atas motivasi, kebersamaan, kekompakan selama masa kuliah semoga persaudaraan kita tetap terjaga.
7. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Teriring harapan semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan berbagai pihak tersebut. Harapan penulis semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca.

Ponorogo, 13 Agustus 2019

Satria Muhammad Pahlevi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Teori .....	8
2.1.1. Pelayanan Publik .....	8
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	8
2.1.1.2. Asas Pelayanan Publik .....	11
2.1.1.3. Standar Pelayanan Publik .....	13
2.1.1.4. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2. Kepuasan Masyarakat .....	15
2.1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
2.1.3.1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	17
2.1.3.2. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
2.1.3.3. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17

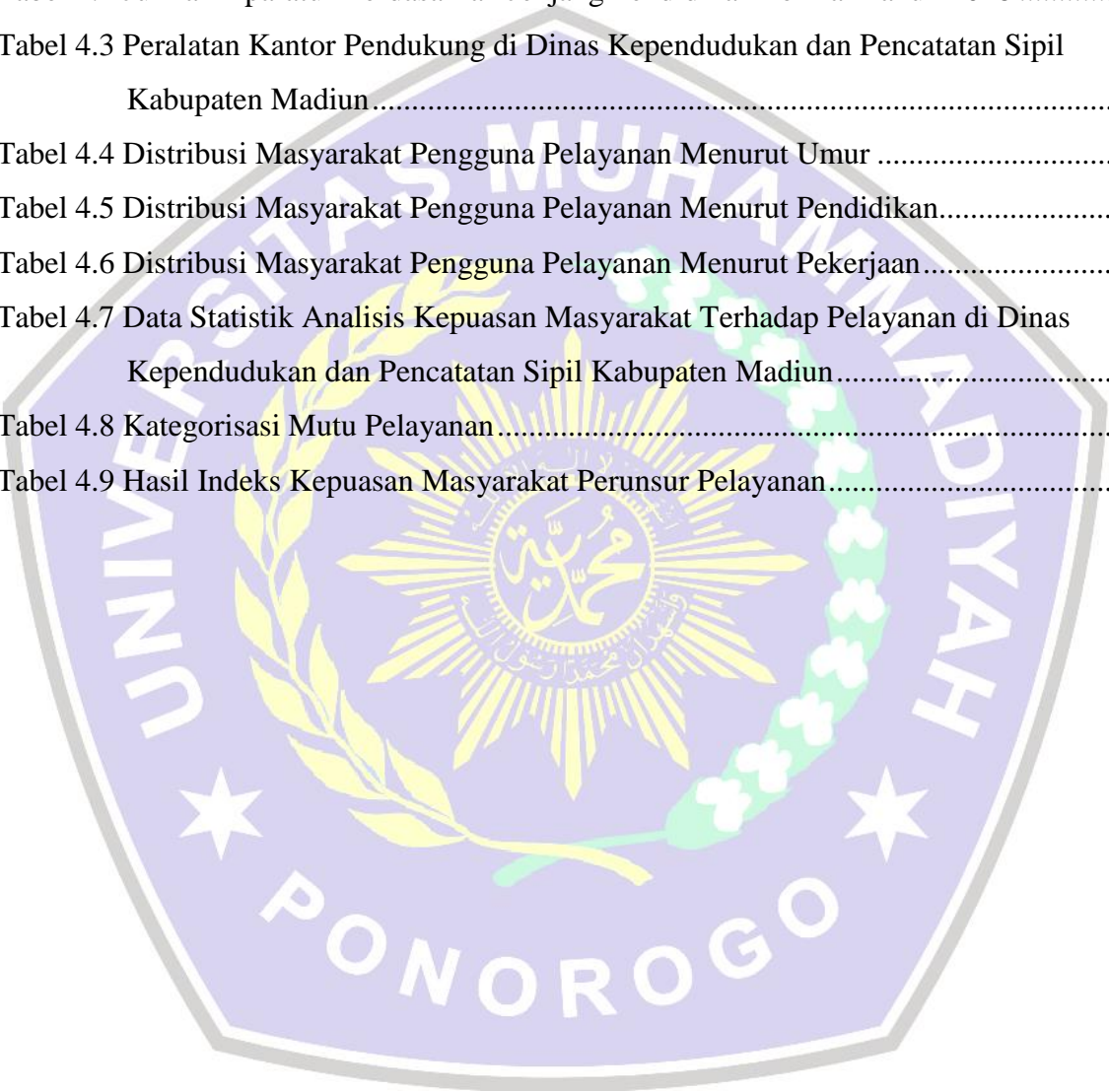
2.1.3.4. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.1.3.5. Unsur – Unsur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.2. Kajian Penelitian yang Relevan .....	22
2.3. Kerangka Pikir.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	24
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Sampel .....	25
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	31
3.6. Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.6.1. Uji Validitas.....	33
3.6.2. Uji Reabilitas .....	34
3.7. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	39
4.1.1.1. Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun .....	39
4.1.1.2. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun .....	39
4.1.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	40
4.1.1.4. Struktur Organisasi Perangkat Daerah.....	41
4.1.1.5. Sumber Daya Perangkat Daerah.....	45
4.1.2. Deskripsi Data Penelitian .....	49

4.1.2.1. Karakteristik Responden.....	49
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	35
Tabel 4.1 Komposisi Sumber daya Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Aparatur Berdasarkan Jenjang Pendidikan Formal Tahun 2018 .....	47
Tabel 4.3 Peralatan Kantor Pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.....	48
Tabel 4.4 Distribusi Masyarakat Pengguna Pelayanan Menurut Umur .....	49
Tabel 4.5 Distribusi Masyarakat Pengguna Pelayanan Menurut Pendidikan.....	50
Tabel 4.6 Distribusi Masyarakat Pengguna Pelayanan Menurut Pekerjaan.....	51
Tabel 4.7 Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.....	52
Tabel 4.8 Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	55
Tabel 4.9 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan.....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Instrumen Penelitian
- LAMPIRAN II : Data Uji Coba Penelitian
- LAMPIRAN III : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN IV : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN V : Data Penelitian
- LAMPIRAN VI : Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
- LAMPIRAN VII : Frekuensi
- LAMPIRAN VIII : Surat Keterangan Penelitian Universitas
- LAMPIRAN IX : Surat Keterangan Penelitian Dukcapil Madiun
- LAMPIRAN X : Dokumentasi Penelitian

