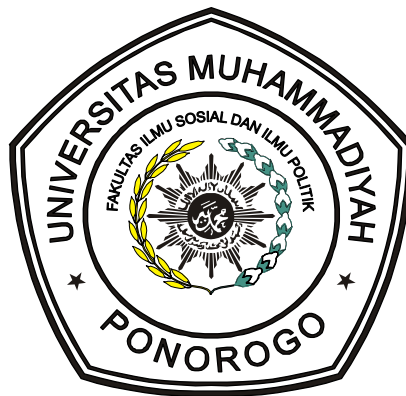


**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEGALREJO**  
**KECAMATAN PURWANTORO KABUPATEN WONOGIRI**  
(Study Pelayanan Surat Pengantar KK, Akta Kelahiran, SKCK dan Surat Nikah)



**OLEH :**

**ANIK SUSANTI**

**NIM. 10220849**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**  
**PONOROGO**

**2014**

## HALAMAN LOGO



**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEGALREJO  
KECAMATAN PURWANTORO KABUPATEN WONOGIRI  
SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan

Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Dengan Spesialisasi

Ilmu Pemerintahan

OLEH:

**ANIK SUSANTI**

**NIM.10220849**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO**

**2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Oleh

Nama : Anik Susanti

Nim : 10220849

Judul : ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEGALREJO  
KECAMATAN PURWANTORO KABUPATEN WONOGIRI

Telah diperiksa dan disetujui oleh

Ponorogo, 11 Agustus 2014

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**



**Dian Suluh KD, M.AP**  
**NIDN. 0703058104**

**Pembimbing II**



**Khoirurrosyidin, S.IP.M.Si**  
**NIDN. 0705057501**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Akhir Oleh Anik Susanti ini,

Telah di Pertahankan di Depan Penguji

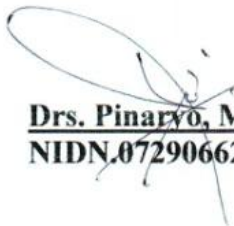
Pada hari : Rabu

Tanggal : 13 Agustus 2014

Pukul : 10.00-Selesai

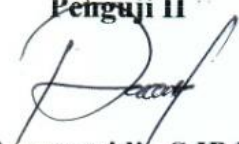
### DEWAN PENGUJI

**Penguji I**



**Drs. Pinaryo, MM**  
**NIDN.0729066201**

**Penguji II**



**Khoirurrosyidin.S.IP.M.Si**  
**NIDN. 0705057501**

**Penguji III**



**Dian Suluh KD, M.AP**  
**NIDN. 0703058104**

Mengetahui

Dekan FISIP



**Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si**  
**NIDN. 0020066503**

## HALAMAN MOTTO

*Kejarlah cita-cita mu setingginya-tingginya, dengan kemampuan dan niat dalam hati kita.*

*Dan berdoa pada Tuhan untuk mengiringi langkah kita dan minta doa pada orang tua kita. Selamat berjuang untuk teman-temanku semuanya.*

*Belajar dan belajar terus, jangan putus asa dalam belajar jika mengalami kesulitan, dengan berhenti bukan lepas dari suatu masalah, akan tetapi ada masalah lagi. Berjuang dan berjuang terus!*

*Jaganlah bersedih dalam menempuh ujian, dengan ujian apa pun pasti ada jalan keluarnya terus berjalan menempuhnya, untuk meraih segalanya.*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Orang tuaku yang selalu mendoakan saya dan selalu memberikan motivasi dan memberikan suatu inspirasi buat saya.
2. Buat Kakak ku Andri Sudarmanto almarhum, semoga engkau menikmati kehidupan yang paling mulia di sisi-Nya.
3. Buat Adik ku yang tersayang Wulan Safitri yang selalu mengoda ingin bermain komputer selama penulisan skripsi ini.
4. Saudara-saudaraku yang telah memberikan suatu semangat daam mengerjakan skripsi ini dan dukunganya.
5. Buat kakak ku Andri Sudarmanto almarhum, semoga engkau menikmati kehidupan yang paling mulia di sisi Nya.
6. Buat sahabat-sahabatku yang selalu memberi dorongan dan menemaniku.
7. Buat seseorang yang jauh disana terima kasih atas waktu dan semangat buat saya yang tiada henti-hentinya selalu mengingatkan ku.
8. Buat Almamaterku Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang saya banggakan.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya dalam penyelesaian skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri”**.

Skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan karena adanya bantuan semua pihak, terutama dalam bantuan bimbingan dan pengarahan, kritik dan saran, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, di sampaikan secara ikhlas dan tulus rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Niken Lestarini, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, M.APselaku Kaprodi Fakultas Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Abidin Cahyono, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang



memberikan banyak ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Pimpinan dan staf, serta aparat pemerintahan Kelurahan di Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri, yang telah memberikan keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua dan saudara ku yang tercinta yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menempuh pendidikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah banyak mendorong semangat dan do'a dan telah banyak membantu baik secara moril maupun materiil sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai kepada semua pihak, atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan baik berupa pengarahan, bimbingan, maupun dorongan dalam penyusunan skripsi ini. Akhirnya dengan penuh harapan, semoga skripsi ini telah memenuhi standar yang telah ditetapkan serta dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wonogiri, Agustus 2014

Penyusun

Anik Susanti

Nim : 10220849

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul .....	i
HALAMAN Logo .....	ii
HALAMAN Judul.....	iii
HALAMAN Persetujuan.....	iv
HALAMAN Pengesahan.....	v
HALAMAN Motto .....	vi
HALAMAN Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Abstrak .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Landasan Teori.....	10
G. Definisi Operasional.....	25
H. Metode Penelitian.....	26

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	33
A. Kondisi Geografis.....	33
B. Kondisi Demografi .....	34
C. Keadaan Sosiologis .....	36
D. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan .....	37
E. Sistem Kelembagaan .....	38
F. Kondisi Subyek Penelitian.....	43
 BAB III PENYAJIAN DATA .....	 49
A. Penyajian Data.....	50
1. Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan .....	50
2. Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	50
3. Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan .....	50
4. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
5. Identitas Informan Berdasarkan Agama.....	51
B. Data Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik .....	 52
1. Pelayanan Publik.....	52
a. Transparansi .....	52
1) Kemudahan Masyarakat Dalam Melakukan Pelayanan .....	 52
b. Partisipatif .....	56
1) Aspirasi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik .....	54

2.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan publik .....	59
	a. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesopanan Dan Keramahtamahan Petugas Dalam Pelayanan.....	59
	b. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kenyaman.....	63
	c. Kepuasan Masyarakat Atas Keadilan .....	67
	d. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kedisiplinan.....	70
	e. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kecepatan .....	73
	f. Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya.....	77
	g. Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan .....	79
C.	Analisa Data .....	81
	1. Pelayanan Publik .....	82
	a. Transparansi .....	82
	1) Kemudahan Masyarakat Dalam Pelayanan .....	82
	b. Partisipatif .....	82
	1) Aspirasi Masyarakat Terhadap Pemerintah Kelurahan .....	82
	2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	83
	a. .Kesopanan Dan Keramahtamahan Petugas.....	83
	b. Kenyamanan Dalam Pemberian Pelayanan.....	83
	c. Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan .....	84
	d. Kedisiplinan Dalam Memberikan Pelayanan .....	85
	e. Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan.....	85
	f. Biaya Dalam Pelayanan.....	86

g. Prosedur Dalam Pelayanan.....	86
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

I. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan.....	37
--	----

## DAFTAR TABEL

I.	Nama Informan Yang Melakukan Pelayanan Publik .....	30
II.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur .....	34
III.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	34
IV.	Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur .....	35
V.	Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian .....	35
VI.	Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	36
VII.	Informan Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan .....	49
VIII.	Informan Berdasarkan Umur .....	50
IX.	Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
X.	Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
XI.	Informan Berdasarkan Agama.....	51
XII.	Kemudahan Masyarakat Dalam Melakukan Pelayanan .....	55
XIII.	Aspirasi Masyarakat Terhadap Pemerintah Kelurahan .....	58
XIV.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesopanan Dan Keramahtamahan .....	62
XV.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kenyamanan.....	66
XVI.	Kepuasan Masyarakat Tentang Keadilan Dalam Pelayanan .....	69
XVII.	Kepuasan Masyarakat Tentang Kedisiplinan Petugas .....	72
XVIII.	Kepuasan Masyarakat Tentang Kecepatan Dalam Pelayanan.....	76
XIX.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya Dalam Pelayanan .....	78
XX.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan .....	80

## **ABSTRAKSI**

**ANIK SUSANTI, 10220849** dalam skripsi **ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBIK DI KELURAHAN TEGAIREJO KECAMATAN PURWANTORO KABUPATEN WONOGIRI.**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan mengutamakan masyarakat tanpa membeda-bedakan orang yang dilayanannya serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit belit, maka dari itu penulis ingin mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam hal ini penelitian dilakukan di Kelurahan Tegalrejo. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam adalah menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi sedangkan analisa data yang digunakan yaitu analisa data deskriptif kualitatif.

Kesimpulan dari penelitian diketahui dari indikator pelayanan publik: transparansidan partisipatif dan indikator kepuasan masyarakat diantaranya yaitu kecepatan, kesopanan, keadilan, prosedur pelayanan, kedisiplinan, biaya. Hasil kesimpulan akhir adalah masyarakat kurang puas atas pelayanan publik di Kelurahan Tegalrejo karenanya pelayanan publik dan perlu ditingkatkan.