



**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola  
Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

Disusun oleh :

MEISYA KUSUMANINGTYAS

14010111130084

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Meisya Kusumaningtyas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010111130084
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/ 21 Mei 1993
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Gading Griya Lestari Blok G1 No 16A  
Sukapura, Cilincing

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

### **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, Desember 2017

Pembuat Pernyataan;

Meisya Kusumaningtyas

NIM. 14010111130084

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di  
Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan  
Gedung Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta  
Nama Penyusun : Meisya Kusumaningtyas  
NIM : 14010111130084  
Program Studi : Pemerintahan dan Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Desember 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

### Dosen Pembimbing :

1. Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin,Ph.D. ( ..... )

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si ( ..... )

2. Lusia Astrika, S.IP, M.Si ( ..... )

3. Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin,Ph.D. ( ..... )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang sangat luar biasa kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta”**, yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Tanpa adanya bantuan dan dukungan yang luar biasa tidaklah mungkin penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan maksimal. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT, Alhamdulillah terima kasih ya Allah telah memberikan aku kesempatan dan kemampuan untuk dapat menyelesaikan tugas skripsi hamba.
2. Kedua Orang Tua, Mamah Puji Astuti dan Bapak Heri Sartono terima kasih atas segalanya yang telah kalian berikan terhadapku anakmu.
3. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Dra. Kushandajani, M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Bapak Dr. Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan serta senantiasa mengajarkan kesabaran, ketelitian, serta memberikan pelajaran berharga untuk tidak menyerah dan terus mencoba.
6. Ibu Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si dan Ibu Lusya Astrika, S.IP, M.Si selaku dosen penguji yang telah berkenan memberi arahan dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
9. Pihak Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta khususnya Bidang Unit Pengelola Rumah Susun yang telah membantu penulis dalam memberikan data pendukung guna menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh masyarakat pengguna layanan Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta yang telah menyambut penulis melakukan penelitian dengan sangat baik dan ramah.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah yang membalasnya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, Desember 2017

Meisya Kusumaningtyas

## HALAMAN MOTTO

" Sesungguhnya Tuhanku, benar-benar Maha Mendengar  
(memperkenankan) Do'a"

(Q.S Ibrahim 39)

"Ingatlah kamu kepada-KU, niscaya Aku ingat (pula) kepadamu"

(Q.S Al-Baqarah 152)

"Kalo kamu tidak bisa menghargai dirimu sendiri, bagaimana orang lain  
bisa menghargai apa yang ada di dalam dirimu"

(Meisya Kusumaningtyas)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur dan bahagia, kupersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Kedua orangtuaku tersayang, Mamah Puji Astuti dan Bapak Heri Sartono. Terima kasih banyak karena telah sepenuh hati menyayangiku dan selalu mendo'akan ku dengan sepenuh hati kalian. Terima kasih karena telah berjuang sampai begitunya untuk kebahagiaanku. Terima kasih karena kalian tidak pernah mengenal lelah untuk selalu mencoba memberikan yang terbaik kepadaku. Terima kasih telah memberikan aku banyak kesempatan, bahkan disaat aku benar-benar mengecewakan. Terima kasih mah pak. Tidak lupa aku memohon maaf atas rasa kecewa atau kesalahan yang sudah sering kali aku lakukan dan untuk kesekian kalinya kalian tetap memaafkan.
2. Kakak perempuanku Drastivia Kumala Hangi, terima kasih banyak telah menjadi kakak perempuan yang selalu memberikanku semangat dan do'a. Terima kasih karena tetap mendukungku walaupun aku sudah sangat mengecewakan, terima kasih untuk kasih sayang yang selalu engkau berikan.
3. Kedua adikku, Naila Uma Hainun dan Arga Wijaya terima kasih karena telah menjadi adik yang selalu mendukungku dan terima kasih atas kasih sayang kalian.

4. Nenekku tercinta, mbah Tahri. Terima kasih sudah selalu sabar menghadapi cucu yang nakal seperti saya, dan terima kasih untuk semua do'a yang telah engkau panjatkan kepada ALLAH SWT.
5. Bude dan Pakde, Tante dan Om keluarga besar Pemalang dan Tegal. Terima kasih karena telah memberikan kasih sayang serta dukungan dan semangat yang tiada henti.
6. Orang Pertama yang ku kenal saat menjadi mahasiswa Nurul Lintang Agriani, terima kasih sudah menjadi saudara yang sangat baik hati sampai detik ini. Tidak ada kalimat yang bisa menggambarkan bagaimana bersyukur saya diberi rejeki kebahagiaan berupa kamu.
7. Hai Nadia Fakhrunnissa Suropto, terima kasih karena sudah mewarnai kehidupanku entah kenapa selalu sedih kalo inget dia. Rasa rindu selalu datang, dan rasa bersyukur tidak pernah lupa untuk aku ungkapkan karena telah diberikan saudara perempuan seperti kamu.
8. Maratus Solihah, saudara perempuan yang selalu memberikan kebahagiaan disaat kita berada disampingnya, luvv moo.
9. Mba beks dan mba us, terima kasih sudah selalu ada dan mendukung sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Pertemanan Tidak Sehat, Welly Kusuma Wardhani, Linggar Audia, Achmad Syauqi, Nurul Lintang Agriani, dan Nadia Fakhrunnissa Suropto terima kasih karena kalian sudah selalu ada dan memberikan kebahagiaan yang banyak kepada saya.

11. Temen Kost Hasma Kloter Pertama hehe, mbak dini, mbak arum, mba tika, mba utik kesayanganku, mba tika cantik, mba dewi, mba ratna, dan mba pungki kalian akan selalu menjadi bagian kebahagiaan di dalam hati saya.
12. Adek Kost Hasma Kloter Terakhir, Lipeng, Sachul, Tiska, Pipit, Chani, Vini dan Defa, mba mesa sayang kalian itu rata dan mba mesa ucapkan banyak terima kasih ya karena selalu mendukung dan mendo'akan mba mesa. Terima kasih sudah menjadi bagian kebahagiaan di dalam kehidupan mba mesa, iloveu all.
13. Partner yang selalu ada Uswatun Khasanah, terima kasih telah mengajarkanku apa arti kesabaran sebenarnya dan terima kasih telah berjuang bersama.
14. Teman Jakarta yang selalu memberikan warna-warni masa remaja dan proses dewasa hehe: Ghea, Anita, Hilda, Angel, Wike, Agus Soulmate, Joko, AA Harry, Kebot, dan Fahli terima kasih banyak kalian semua.
15. Sahabat, saudara laki'' yang selalu ada kapanpun dalam kondisi apapun ALM ILHAM PRATAMA (temong), terima kasih selama lu ada di dunia ini lu selalu ngasih kebaikan dan kasih sayang ke gue, makasih lu selalu ada buat gue, makasih karena cerita yang lu tinggalin semua perkara kebahagiaan dan kebaikan, makasih selalu jadi orang sabar yang ada buat gue.
16. Ahmad Nizar Yudistiawan, terima kasih ya hehe.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>

1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis .....	14
1.5 Kerangka Teori.....	15
1.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
1.5.2 Pelayanan Publik.....	24
1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	40
1.6 Definisi Konsep.....	42
1.7 Definisi Operasional.....	43
1.8 Metode Penelitian.....	46
1.8.1 Desain Penelitian .....	46
1.8.2 Situs Penelitian.....	47
1.8.3 Sumber Data.....	49
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
1.8.5 Analisis Data .....	52

<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>54</b>
2.1 Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta .....	54
2.1.1 Kondisi Geografis .....	55
2.1.2 Kondisi Administratif .....	58
2.1.3 Visi dan Misi.....	60
2.1.4 Kondisi Demografi.....	61
2.1.5 Kondisi Perekonomian.....	63
2.1.6 Tingkat Kemiskinan.....	64
2.1.7 Kualitas Tempat Tinggal.....	66
2.2 Gambaran Umum Dinas Perumahan Dan Gedung Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.....	69
2.2.1 Visi dan Misi.....	69
2.2.2 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi .....	72
2.2.3 Struktur Organisasi .....	74
2.3 Bidang Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta .....	78
2.3.1 Tugas dan Fungsi .....	78
2.3.1.1 Tugas.....	78
2.3.1.2 Fungsi.....	78

2.3.2 Organisasi .....	80
2.3.2.1 Susunan Organisasi.....	80
2.3.2.2 Kepala Unit .....	80
2.3.2.3 Subbagian Tata Usaha.....	81
2.3.2.4 Subbagian Keuangan .....	82
2.3.2.5 Satuan Pelaksana Pelayanan .....	84
2.3.2.6 Satuan Pelaksana Prasarana dan Sarana.....	85
2.3.2.7 Satuan Pengawas Internal .....	87
2.3.2.8 Sub Kelompok Jabatan Fungsional.....	88
2.4 Rumah Susun .....	90
2.4.1 Profil Rumah Susun .....	90
2.4.2 Asas dan Tujuan.....	91
2.4.2.1 Asas Penyelenggaraan Rumah Susun .....	91
2.4.2.2 Tujuan Penyelenggaraan Rumah Susun.....	91
2.4.3 Data Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta.....	93
2.4.4 Proses Penghunian Rumah Susun .....	96
2.4.4.1 Persyaratan Penghunian Rumah Susun.....	96

2.4.4.2 Mekanisme Penghunian Rumah Susun.....	97
<b>BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK di UNIT PENGELOLA RUMAH SUSUN pada DINAS PERUMAHAN dan GEDUNG PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA .....</b>	<b>99</b>
3.1 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pubik di	
Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta.....	101
3.1.1 Identitas Responden.....	101
3.1.2 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan .....	105
3.1.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	125
3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi IKM Terhadap Pelayanan Publik di UPRS	
Provinsi DKI JAKARTA .....	130
3.2.1 Faktor Pendukung .....	130
3.2.2 Faktor Penghambat .....	134
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>139</b>
4.1 Kesimpulan .....	139
4.2 Saran.....	141
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	



