



**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten  
(Pelayanan Pembuatan e-KTP)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**NELLY RIFDA KAMILA**

**14010114120019**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Klaten (Pelayanan Pembuatan e-KTP)


Nama : Nelly Rifda Kamila

NIM : 14010114120019

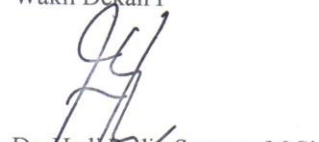
Program Studi/ Jurusan : S1/ Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Strata I**

Dekan

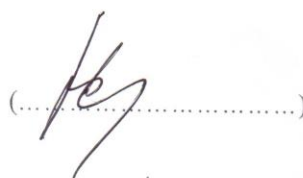
  
Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727.199203.1.001

Wakil Dekan I

  
Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing:

1) Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin, Ph.D  
NIP. 19711011.1997021.001

  
(.....)

Dosen Penguji :

1) Nunik Retno H, S.Sos, M.Si  
NIP. 19711030.199903.2.001

  
(.....)

2) Dzunuwanus Ghulam M, S.IP, M.Si  
NIP. 19770820.200501.1.002

  
(.....)

## **KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Nelly Rifda Kamila  
NIM : 14010114120019  
Program : S-1 Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul:

**“Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten  
(Pelayanan Pembuatan e-KTP)”**

adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya)

Demikian syarat surat pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 22 Juni 2018  
Pembuat Pernyataan

Nelly Rifda Kamila  
NIM. 14010114120019

## KATA PENGANTAR

*Assalamuala`ikum Wr, Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) yang berjudul “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN (PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP)” ini dengan baik meskipun penulis menyadari akan banyaknya kekurangan didalamnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itulah penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk keberhasilan putrinya.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Diponegoro
3. Ibu Dr. Kushandajani, MA selaku Kepala Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro
4. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan
5. Bapak Drs. Suwanto Adhi, SU selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan nasihat, semangat.
6. Bapak Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu dan memberikan bimbingan.

7. Ibu Nunik Retno H, S.Sos, M.Si dan Bapak Dzunuwanus Ghulam M, S.IP, M.Si selaku dosen penguji yang selalu memberikan dukungan serta masukan sehingga sangat membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi;
8. Bapak dan Ibu seluruh dosen di Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
9. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
10. Bapak Drs. Widya Sutrisna, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang telah memberikan izin dan dukungan untuk melakukan penelitian.
11. Keluarga besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
12. Semua masyarakat yang mengurus pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang menjadi responden.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi bagi akademisi, praktisi, maupun pihak-pihak yang membutuhkan dan menambah kajian ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan didalamnya, karena hal ini merupakan bagian dari proses pembelajaran yang tak lepas dari salah dan kurang. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Sekian dan semoga bermanfaat.

*Wassalamuala'ikum Wr. Wb.*

Semarang, 22 Juni 2018

Nelly Rifda Kamila

14010114120019

## MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu  
maka dia berada di jalan Allah”*

*(HR.Turmudzi)*

*“Together we are stronger.”*

*(Nelly Nadia)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”*

*(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)*

*“A goal without any plan is only a wish”*

*(Anonim)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Kupersembahkan Karya Sederhanaku ini kepada...*

1. Bapak Ibu ku tercinta, terimakasih pak bu atas segala dukungan dan kasih sayang yang tak terbatas. Terimakasih untuk do'amu yang tak pernah terputus.
2. Adikku, Faza. Terima kasih telah menjadi semangat dan hiburan disaat lelah mengerjakan skripsi.
3. Saudara-saudaraku yang tidak bisa kusebutkan satu per satu, yang selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Sahabatku yang tergabung dalam PANNDA Group, Astrida Ulfa Aninda, Nadia Ajeng Triyanti, Putri Kumalasari, Devi Rizka Pratami, Anastasia Dwiputri Febrihartanti. Terima kasih ya cah untuk segalanya. Kegilaan kalian membuatku semangat untuk duduk di bangku perkuliahan dan menjadi kenangan yang tak akan terlupakan. Terima kasih, dari kalian aku menemukan keluarga baru. See u on top.
5. Riesdam Mahdi Muhammad yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan do'a.
6. Dua sahabatku Riskiastri Prabandhari dan Intan Novita Widyastuti yang tergabung dalam group ciwie. Thankyou kalian selalu memberikan support dan selalu ada untukku.
7. Fitria Febriana dan Nindya Ayu Agustin yang selalu berbagi canda tawa, memberikan dukungan dan selalu ada dalam sedih maupun senang.
8. Sahabatku sejak SMP (Shinta Dewi dan Kartika Farah F) thankyou kalian selalu menemani langkahku.
9. Sahabat-sahabatku Ilmu Pemerintahan angkatan 2014 yang tidak bisa kusebutkan satu per satu, terimakasih untuk segalanya. Satu pengalaman berharga bisa kenal denganmu.



10. Dulur-dulurku KMK Undip. Terimakasih banyak, dari organisasi daerah ini telah kutemukan keluargaku Klaten di Semarang. Sukses ya untuk kita semua.
11. Teman-teman HMJ IP Undip Generasi Harmoni yang memberikan pengalaman organisasi di bangku perkuliahanku.
12. Teman-teman sebimbingan, Dianti, Putri, Ratri, Aldo, dan Mas Ichsan. Terimakasih telah bersama-sama dan menyertai perjalananku dalam penelitian ini. Semoga perjuangan kita menjadi berkah.
13. Keluarga Boru (Fakhri, Ghea, Rista, Emma, Okta, Diki, Alphy). Terimakasih teman-temanku atas semangat dan do'anya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</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>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Kerangka Teori	
1.4.1 Penelitian Sebelumnya .....	10
1.4.2 Pelayanan Publik.....	12
1.4.3 Kinerja Pelayanan Publik.....	17
1.4.4 Kepuasan Masyarakat .....	19
1.4.5 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	22
1.5 Definisi Konseptual .....	24
1.6 Definisi Operasional .....	25
1.7 Metode Penelitian	
1.7.1 Tipe Penelitian.....	27
1.7.2 Populasi dan Sampel.....	28
1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	30

1.7.4 Jenis dan Sumber Data .....	30
1.7.5 Skala Pengukuran .....	31
1.7.6 Teknik Pengumpulan .....	32
1.7.7 Teknik Pengolahan Data.....	33
1.7.8 Teknik Analisis.....	35
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Klaten	
2.1.1 Kondisi Demografis Kabupaten Klaten.....	37
2.1.2 Kondisi Administratif Kabupaten Klaten .....	38
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten	
2.2.1 Deskripsi Umum Dinas .....	40
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas .....	40
2.2.3 Jenis Pelayanan Dinas .....	41
2.2.4 Kondisi Pelayanan Dinas.....	48
<b>BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1 Identitas Responden	
3.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	54
3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
3.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	57
3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten	
3.3.1 Faktor Pendukung .....	89
3.3.2 Faktor Penghambat .....	90
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Simpulan .....	93

4.2 Implikasi Teori.....	95
4.3 Saran .....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah e-KTP yang Dicitak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten Tahun 2017 (Termasuk Kiriman dari Kantor Kecamatan) .....	7
Tabel 1.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	35
Tabel 2.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Klaten Berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Klaten Tahun 2015 .....	37
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Klaten Tahun 2015 .....	38
Tabel 2.1	Luas Wilayah, Desa/Kelurahan, Pedukuhan, Menurut Kecamatan Di Kabupaten Klaten Tahun 2015.....	39
Tabel 3.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 3.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	54
Tabel 3.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 3.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
Tabel 3.5	Data Statistik Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten .....	58
Tabel 3.6	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	60
Tabel 3.7	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan .....	61
Tabel 3.8	Unsur Persyaratan Pelayanan .....	62
Tabel 3.9	Unsur Prosedur Pelayanan .....	65
Tabel 3.10	Unsur Waktu Pelayanan .....	68
Tabel 3.11	Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan .....	72
Tabel 3.12	Unsur Produk Pelayanan .....	75
Tabel 3.13	Unsur Kompetensi Pelaksana .....	78
Tabel 3.14	Unsur Perilaku Pelaksana .....	80
Tabel 3.15	Unsur Sarana dan Prasarana.....	83
Tabel 3.16	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Diskonfirmasi .....	21
--	----

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN (PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP)**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam melayani pembuatan e-KTP melalui Nilai Konversi IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan data hasil dari kuesioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah 2,91 dengan angka konversi I K M sebesar 72,75. Maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten berada dalam kategori kurang puas. Hasil penghitungan dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut: (1) Persyaratan memiliki nilai konversi IKM sebesar 72,75 dengan kategori kurang puas. (2) Prosedur memiliki nilai konversi IKM sebesar 62 dengan kategori tidak puas. (3) Waktu pelayanan memiliki nilai konversi IKM sebesar 72,75 dengan kategori kurang puas. (4) Biaya/tarif memiliki nilai konversi IKM sebesar 89 dengan kategori sangat puas. (5) Produk layanan memiliki nilai konversi IKM. (6) Kompetensi pelaksana memiliki nilai konversi IKM sebesar 73,5 dengan kategori kurang puas. (7) Perilaku pelaksana memiliki nilai konversi IKM sebesar 65,75 dengan kategori kurang puas. (8) Sarana dan prasarana memiliki nilai IKM sebesar 60 dengan kategori tidak puas. (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai konversi IKM sebesar 51,5 dengan kategori tidak puas. Kepuasan masyarakat berkaitan antara tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila masyarakat belum merasa puas, hal ini mengindikasikan kinerja penyelenggara publik tersebut belum baik. Untuk meraih kemajuan, harus menyadari pentingnya meningkatkan produktivitas kerja. Sehingga kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten perlu diperbaiki.

**Kata Kunci :Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat**

**PUBLIC SATISFACTION SURVEY ON PUBLIC SERVICES IN THE  
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY OF KLATEN  
REGENCY (SERVICE OF MAKING E-ID card)**

**ABSTRACT**

This study aims to determine the level of public satisfaction of public services in the Department of Population and Civil Registry of Klaten Regency in serving the making of e-ID card through IKM Conversion Value based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 About Guidelines for Arrangement of Public Satisfaction Survey Organizer Unit Public Service

This research uses descriptive research type with quantitative approach. The sampling technique used in this research is the non-probability sampling technique by using the result data from the questionnaire, observation, documentation, and unstructured interview.

The result of the research shows that the value of Public Satisfaction Index/ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) of public service on the service of making e-ID card in the Department of Population and Civil Registry of Klaten Regency is 2.91 with IKM conversion rate of 72.75. This result indicates that the level of public satisfaction on the service of making e-ID card in the Department of Population and Civil Registry of Klaten Regency is in the category of less satisfied. The calculation results of the 9 elements of the Satisfaction Index are presented as follows: (1) The requirement has an IKM conversion value of 72.75 with less satisfied category. (2) The procedure has an IKM conversion value of 62 under the category of not satisfied. (3) The service time has an IKM conversion value of 72.75 with less satisfied category. (4) Cost/tariff has an IKM conversion value of 89 with a very satisfied category. (5) Service products have an IKM conversion value. (6) The implementing competence has an IKM conversion value of 73.5 with less satisfied category. (7) Implementing Behavior has an IKM conversion value of 65.75 with less satisfied category. (8) Facilities and infrastructure have an IKM value of 60 with the category of not satisfied. (9) Complaint handling, suggestions and inputs have an IKM conversion value of 51.5 with the category of not satisfied. Community satisfaction is related to the level of one's feelings after comparing perceived performance/result with expectations. If people are not satisfied, this indicates that the performance of the public organizers is not good. To achieve progress of better services, they must realize the importance of increasing work productivity. On another word, the performance of the Department of Population and Civil Registry of Klaten Regency needs to be improved.

**Key words: Puclic Service, Public Satisfaction Index**