

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN
DUKCAPIL SMART BANTUL DI ERA NEW NORMAL COVID – 19
PERIODE TAHUN 2022**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Gilang Adjie Pangestu

20190520177

Dosen Pembimbing:

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

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

2022

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN
DUKCAPIL SMART BANTUL DI ERA NEW NORMAL COVID – 19
PERIODE TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh:
Gilang Adjie Pangestu**

20190520177

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

2022

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gilang Adjie Pangestu
Nim : 20190520177
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN DUKCAPIL SMART BANTUL DI ERA NEW NORMAL COVID – 19 PERIODE TAHUN 2022” Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila ternyata di dalam skripsi ini diketahui ada sebuah karya atau sebuah pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

Yogyakarta, 3 April 2023




Gilang Adjie Pangestu

MOTTO

“Jangan pernah percaya dengan kesempatan yang datang dua kali maka lakukanlah yang terbaik”

(Penulis)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah pernah dimenangkan”

(Sutan Sjahrir)

“If you want to change the world, start by making your bed”

(William H. McRaven)

PERSEMBAHAN

Dengan Penuh rasa syukur saya persembahkan skripsi kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang selalu mensupport dan mendoakan saya selalu selama menempuh pendidikan di Uniiiversitas Muhammdiyah Yogyakarta.
3. Keluarga besar saya yang memberikan dorongan secara moril maupun materil selama masa perkuliahan.
4. Kakak saya Mas Bayu yang banyak berkontribusi dalam membantu menyelesaikan skripsi saya.
5. Teman seperjuang saya Haha Hiihi yang saling mensupport dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi agar lulus sesegera mungkin
6. Teman seangkatan Khususnya Kelas IP E (Empire) yang memacu saya untuk bisa segera lulus seperti teman mereka.
7. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. yang telah membimbing dalam menyusun skripsi hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang membawa kita keluar dari zaman jahiliyah sampai zaman yang terang seperti saat ini yang kita rasakan. Dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.


Adapun skripsi ini dengan judul **“ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN DUKCAPIL SMART BANTUL DI ERA NEW NORMAL COVID – 19 PERIODE TAHUN 2022”**. Penulisan Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih banyak kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., Selaku rektor kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan dan dukungan terhadap mahasiswanya.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, S.SOS., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penulisan studi akhir.
3. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan dukungan dan dorongan terhadap mahasiswa Ilmu Pemerintahan

4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. Yang telah bersedia dengan senang hati membimbing dan memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendukung kelancaran saya dalam melakukan penelitian
7. Teman – Teman Ilmu Pemerintahan angkatan 19 yang telah bersama – sama berjuang meraih gelar S.IP

Harapan penulis dalam penelitian ini agar dapat memberikan manfaat bagi kita semua yang mengampu Ilmu Pengetahuan. Dan pada akhirnya, hanya kepada Allah SWT kami menyerahkan segala bentuk kebenaran dan kesempurnaan.

Yogyakarta, 3 April 2023



Gilang Adjie Pangestu

NIM: 20190520177

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	3
MOTTO	4
PERSEMBAHAN.....	4
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
SINOPSIS	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Tinjauan Pustaka	8
1.6. Kerangka Teori.....	18
1.6.1. Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
1.6.1.1. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	18
1.6.1.2. Unsur SKM.....	19
1.6.2. Pelayanan Publik.....	20
1.6.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	20
1.6.2.2. Ruang Lingkup	20
1.6.3. New Normal.....	21
1.6.3.1. Pengertian New Normal	21
1.7. Definisi Konseptual.....	22
1.8. Definisi Oprasional	23
1.9. Metode Penelitian.....	23
1.9.1. Jenis Penelitian.....	23
1.9.2. Jenis Data	24
1.9.2.1. Data Primer	24
1.9.2.2. Data Sekunder.....	24
1.9.3. Populasi dan Sampel	25
1.9.4. Unit Analisis	27
1.9.5. Lingkup Penelitian	27

1.9.6.	Lokasi dan Waktu Penelitian	27
1.9.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.9.7.1.	Wawancara	28
1.9.7.2.	Keusioner (Angket)	28
1.9.7.3.	Observasi	29
1.9.7.4.	Dokumentasi	29
1.9.8.	Teknik Analisis Data.....	29
1.9.8.1.	Analisis Kualitatif.....	30
1.9.8.2.	Analisis Kuantitatif.....	31
BAB II	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	34
2.1.	Deskripsi Disdukcapil Kabupaten Bantul	34
2.1.1.	Struktur Organisasi	34
2.1.2.	Visi & Misi	36
2.1.3.	Tugas dan Fungsi	37
2.1.4.	Jenis Jenis Layanan.....	38
2.2.	Deskripsi Dukcapil Smart Bantul.....	40
2.2.1.	Jenis Jenis layanan	41
2.3.	Deskripsi Data Penelitian	57
2.3.1.	Karakteristik Responden.....	57
BAB III	PEMBAHASAN.....	63
3.1.	Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat	63
BAB IV	PENUTUP	89
4.1.	Kesimpulan.....	89
4.2.	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka	13
Tabel 1.2. Definisi Operasional	23
Tabel 1.3. Krejcie and Morgan	26
Tabel 1.4 Unit Pelayanan	32
Tabel 1.5. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	60
Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	62
Tabel 3.1 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan	64
Tabel 3.2 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan	67
Tabel 3.3 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	69
Tabel 3.4 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif	71
Tabel 3.5 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis layanan	73
Tabel 3.6 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	75
Tabel 3.7 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	77
Tabel 3.8 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana Prasarana	79
Tabel 3.9 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82
Tabel 3.10 Rata – Rata Skor pada Setiap Lingkup Layanan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KK)	5
Gambar 1.2 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KK)	5
Gambar 1.3 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KTP)	6
Gambar 1.4 Web Disdukcapil Kab. Bantul (KTP)	6
Gambar 2.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	35
Gambar 2.2. Halaman Awal Dukcapil Smart Bantul.....	40
Gambar 2.3 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KTP).....	42
Gambar 2.4 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KTP).....	42
Gambar 2.5 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KTP).....	43
Gambar 2.6 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KTP).....	44
Gambar 2.7 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KK).....	45
Gambar 2.8 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KK).....	45
Gambar 2.9 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KK).....	46
Gambar 2.10 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KK).....	46
Gambar 2.11 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KIA)	47
Gambar 2.12 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KIA)	48
Gambar 2.13 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KIA)	48
Gambar 2.14 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KIA)	49
Gambar 2.15 Tampilan Dukcapil smart Bantul (KIA)	49
Gambar 2.16 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Kelahiran).....	50
Gambar 2.17 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Kelahiran).....	50
Gambar 2.18 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Kelahiran).....	51
Gambar 2.19 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Kelahiran).....	52
Gambar 2.20 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Kematian)	53

Gambar 2.21 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Perkawinan).....	54
Gambar 2.22 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Akta Perceraian).....	55
Gambar 2.23 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Pindah datang & keluar).....	55
Gambar 2.24 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Pindah datang & keluar).....	56
Gambar 2.25 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Pindah datang & keluar).....	56
Gambar 2.26 Tampilan Dukcapil smart Bantul (Pindah datang & keluar).....	57
Gambar 2.27 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan berdasarkan Usia	58
Gambar 2.28 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan berdasarkan pekerjaan	60
Gambar 2.29 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan berdasarkan pendidikan	61
Gambar 2.30 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan berdasarkan jenis layanan.....	62
Gambar 3.1 Grafik Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan	64
Gambar 3.2 Grafik Nilai Unsur Prosedur Pelayanan.....	67
Gambar 3.3 Grafik Nilai Unsur Waktu Penyelesaian.....	69
Gambar 3.4 Grafik Nilai Unsur Biaya / Tarif.....	71
Gambar 3.5 Grafik Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	73
Gambar 3.6 Grafik Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana	75
Gambar 3.7 Grafik Nilai Unsur Perilaku Pelaksana Pelaksana	77
Gambar 3.8 Grafik Nilai Unsur Sarana Prasarana	79
Gambar 3.9 Grafik Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82