

**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan
Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi
Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo)**

Skripsi

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing

Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si.



Disusun oleh:

Aora Hawa Fisabilla

20180520145

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aora Hawa Fisabilla
NIM : 20180520145
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SISTEM INFORMASI TERINTEGRASI LAYANAN JEMPUT BOLA KELILING PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (STUDI KASUS KECAMATAN SUKOHARJO, KABUPATEN WONOSOBO)”** merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 20 Maret 2023

Penulis,



Aora Hawa Fisabilla

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Pertama saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya, yang sangat saya cintai dan sayangi. Ibu Nur Cholishoh dan Bapak Wilujeng, yang telah berusaha sangat keras menyekolahkan saya sehingga saya bisa berada ditempat ini menulis halaman persembahan yang tidak semua orang memiliki *privilege* untuk kuliah di Universitas besar seperti saya sekarang. Cinta dan dedikasi mereka tidak akan lekang oleh waktu dan tidak akan pernah saya lupakan. Terimakasih atas doa dan cinta yang tak pernah putus.
2. Kedua, kepada Suami saya tercinta, calon ayah, the one and only, Alfin Miftakhus Sodik, S.Ars. yang selalu setia menemani, mendampingi, memberikan dukungan dan melimpahkan seluruh cintanya kepada saya. Terimakasih untuk segala – galanya. Semoga hal-hal baik selalu mengelilingi keluarga kecil kita.
3. Ketiga, saya persembahkan untuk anak yang ada di dalam kandungan saya. Yang saat ini sudah berusia 5 bulan. Terimakasih sudah selalu kuat,dan sehat. Bertumbuhlah dengan baik ya nak.
4. Keempat, kepada Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si. sebagai dosen pembimbing saya yang senantiasa sabar menunggu hasil revisi saya dan memberikan semangat serta *feedback* luar biasa sehingga saya berhasil menyelesaikan tugas akhir saya.
5. Terakhir saya berterimakasih kepada diri saya sendiri. Terimakasih telah berhasil melalui proses yang sangat panjang ini. Terimakasih sudah sabar, tetap bertahan dan selalu sehat dalam setiap proses skripsi ini atau proses pendewasaan diri ini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb. Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo" ini berjalan dengan lancar. Dalam skripsi ini penulis membahas terkait dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas dan Sistem Jemput Bola Keliling layanan administrasi kecamatan sebagai inovasi baru dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi Syarat menyelesaikan pendidikan pada program studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.


Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama diri penulis sendiri, terimakasih sudah berjuang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peranan dan bantuan berbagai pihak. Penulis dengan rendah hati mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT. Segala puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan lahir dan batin, serta senantiasa memberi semangat dan keikhlasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., beserta jajarannya, beliau selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si beserta jajarannya, beliau selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku dosen Wali yang telah memberikan bimbingan sebagai dosen DPA
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dengan melalui via online maupun offline, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Sakir Ridho Wijaya, S.IP., M.IP. selaku penguji 1 yang telah membantu memberikan masukan sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan lancar
8. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah membantu memberikan kritik saran serta berkenan membimbing dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan fasilitas serta wadah untuk selalu belajar dalam menimba ilmu.
10. Kantor Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam memberikan apa saja yang saya butuhkan dalam penelitian ini.
11. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Bapak Wilujeng dan Ibu Nur Cholishoh yang selalu memberikan semangat, dukungan, cinta dan doa yang tidak pernah putus. Terimakasih sudah selalu sabar menunggu dan menghadapi saya, Terimakasih telah memberikan segalanya yang terbaik untuk saya.
12. Suami tercinta saya, calon ayah Alfin Miftakhus Sodik, S.Ars. yang begitu sabar menghadapi dan menemani perjuangan skripsi saya, selalu setia di sisi saya, beribu ribu terimakasih saya ucapkan untuk segalanya. Semoga keluarga kecil kita selalu dikelilingi hal hal baik.

13. Kedua orang tua yang saya sayangi, Bapak Fajar Sodiq dan ibu Rusmiyati. Yang selalu memberikan semangat dan doa yang tak pernah putus. Terimakasih atas segalanya.
14. Kedua kakak saya, Riza Arrafi dan Adam Putra Janata, terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungan penuh kepada saya.
15. Ratih Pradhitha Utami, S.IP. manusia yang amat baik. Di akhir skripsi saya sangat sangat membantu, memberikan semangat dan dukungan penuh kepada saya. Terimakasih untuk segalanya tih, semoga Allah membalas kebaikan kamu. Tetap menjadi manusia baik tih.
16. Tante saya, Sri Eva Ritawati. Yang selalu saya reportkan setiap kali saya ke jogja. Selalu menjadi tempat persinggahan. Terimakasih banyak bulek, atas segala dukungan, dan doa bulek.
17. Berbagai pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan baik itu secara materi dan nonmateri. Semoga amal baiknya diterima oleh Allah SWT, dan mendapat balasan yang berlipat ganda, Aamiin. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan bahwa didalamnya terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 15 Oktober 2023



Aora Hawa Fisabilla

**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan
Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi
Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo)**

Skripsi

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing

Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si.



Disusun oleh:

Aora Hawa Fisabilla

20180520145

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTO.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
1.5. Tinjauan Pustaka	10
1.6. Kerangka Teori	15
1.6.1. Inovasi	15
1.6.2. Pelayanan Publik.....	18
1.7. Definisi Konseptual	20
1.7.1. Inovasi	21
1.7.2. Pelayanan Publik.....	21
1.8. Definisi Operasional	21
1.9. Metode Penelitian	24
1.9.1. Jenis Penelitian.....	24
1.9.2. Populasi dan Sample	25
1.10. Teknik Pengumpulan Data	28
1.11. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian	31
BAB II.....	35

2.1.	Deskripsi Kecamatan Sukoharjo dan Pemerintahannya	35
2.1.1.	Kondisi Geografis Kecamatan Sukoharjo	35
2.1.2.	Kondisi Demografis Kecamatan Sukoharjo	37
2.1.3.	Kondisi Pemerintahan Kecamatan Sukoharjo	40
2.2.	Dasar Hukum Layanan Jemput Bola Pelayanan	43
	Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonosobo	49
BAB III	52
3.1.	Deskripsi Data Penelitian	52
3.2.	Pembahasan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu.....	58
BAB IV	78
PENUTUP	78
4.1	Kesimpulan.....	78
4.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 1. 2 Definisi Oprasional.....	22
Tabel 1. 3 Komponen Unsur Pertanyaan	30
Tabel 1. 4 Skala Linkert.....	34
Tabel 2. 1 Data Penduduk Kecamatan Sukoharjo.....	40
Tabel 2. 2 Banyaknya RT dan RW Menurut Desa di Kecamatan Sukoharjo.....	43
Tabel 2. 3 Sarana Dan Prasarana yang Dimiliki Kecamatan Sukoharjo Guna Menunjang Layanan Keliling (PATEN).....	51
Tabel 3. 1 Pengguna Jasa Layanan Mobil Jemput Bola Keliling	55
Tabel 3. 2 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 3. 3 Usia Responden.....	57
Tabel 3. 4 Kriteria Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 3. 5 Kriteria Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 3. 6 Nilai Skor Per Unsur Pelayanan	61
Tabel 3. 7 Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan	62
Tabel 3. 8 Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan	63
Tabel 3. 9 Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan	65
Tabel 3. 10 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Kecamatan Sukoharjo	37
Gambar 2. 2 Peta Kabupaten Wonosobo	38
Gambar 2. 3 Peresmian Mobil Layanan Keliling PATEN Kabupaten Wonosobo	47
Gambar 2. 4 Mobil Semar Siap PATEN Kecamatan Sukoharjo	47