

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN BERBASIS SISTEM INFORMASI DESA
DAN KAWASAN PEMALANG (SIDEKEM) TAHUN
2019

(STUDI KASUS DESA PEGIRINGAN KABUPATEN PEMALANG)



Dosen Pembimbing : Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Disusun Oleh:
FAISAL GUMILAR
20160520109

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN BERBASIS SISTEM INFORMASI DESA
DAN KAWASAN PEMALANG (SIDEKEM) TAHUN
2019**

(STUDI KASUS DESA PEGIRINGAN KABUPATEN PEMALANG)

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

FAISAL GUMILAR

20160520109

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faisal Gumilar

NIM : 20160520109

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis System Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) Tahun 2019 (Studi Kasus Desa Pegirangan Kabupaten Pemalang) yang telah saya buat ini murni dengan keaslian yang belum pernah diajukan guna mendapatkan gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi. Isi skripsi ini berisikan kemurnian rumusan, gagasan dan pendapat saya sendiri kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila nanti skripsi ini terdapat pendapat karya yang pernah dituliskan maka saya bersedia karya saya dibatalkan.

Yogyakarta 7 Desember 2020



Faisal Gumilar

NIM : 20160520109

MOTTO

*" Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan(menambah
(nikmat) kepadamu, namun jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka
sesungguhnya Azab-Ku sangatlah pedih " .*

(QS. Ibrahim: 7)

"Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan".

(QS. Al-Insyirah : 6)

"Selalu Bersyukur Adalah Cara Menikmati Hidup Yang Asik"

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan rasa syukur Alhamdulillah atas limpahan rahmat yang senantiasa Allah SWT curahkan kepada penulis berupa kesehatan dan nikmat yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar walaupun pada saat penyelesaian skripsi ini dihadapi dengan keperihatinan dengan adanya wabah Corona Virus-19 yang menimpa seluruh alam semesta ini. Namun, berkat kasih sayang Allah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu skripsi ini akan penulis persembahkan dan mengucapkan banyak terima kasih untuk orang-orang yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini :

1. Allah SWT yang maha mengetahui, dan pemberi rezeki sehingga saya diberikan kemudahan, kekuatan dan kelancaran dalam segala bentuk yang tak dapat diuraikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya tersayang dan tercinta Bapak Andi Achmad Rivai Almarhum serta Ibu Umi Mardiyah yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi serta inspirasi kepada saya. Terimakasih pak bu atas semua yang diberikan kepada Isal sehingga bisa berada pada tahap yang terbaik ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga untuk memperoleh gelar kesarjanaan.
3. Ibu Drs. Atik Septi Winarsih, M, Si selaku Dosen Pembimbing saya. Terima Kasih untuk memberikan ilmu, arahan, bimbingan dan waktu selama mengerjakan skripsi ini. Semoga ibu sehat selalu dan selalu dilindungi Allah SWT.

4. Sania asfi kresta monika, Terima kasih telah menemani saya dari awal masuk kuliah hingga sampai bisa menyelesaikan skripsi ini dan selalu menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga kita adalah canda yang menjadi candu dan singgah yang menjadi sungguh.
5. Teman – teman seperbimbingan Novi dan Reza Terima kasih untuk saling membantu, menguatkan dan menyemangati ketika harapan dan semangat mulai goyah. Sukses terus untuk kita kedepan nantinya.
6. Kepada teman-teman Kunci Surga Dodit, Syukri, Dicky, Cahya, Haris, Ridho, terimakasih sudah memberikan semangat dan doanya, serta pengalaman selama perkuliahan menjadi tim yang solid dan kompak sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Kepada Keluarga Kos Wismo Guno, Ibu Kos sekeluarga, Mas Hakim, Mas Tara, Mas Wira, Mas Faisal, Mas Noval, Mas Binanda, Mas Panggih, Mas Ilhami, Mas Azka, Mas Arip, Mas Haun, Mas Reza, Mas Kris, Mas Abdul, Mas Pepi, Mas Aufa, Sam, Ilhamsyah, Luqman, Ade, Arif Magetan, Hems, Vicky, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan semuanya, terimakasih sudah menjadi keluarga di Yogyakarta yang telah memberikan semangat dan canda tawa, kenangan yang tak ternilai harganya, serta cerita indah selama hidup di Kos Wismo Guno sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Sahabat – sahabat WF Arul, Arif, Zaki, Kiki, Dimas, Dandi, Dhamar, Fatih, jery, Amara yang telah menemani dan mau mendengarkan keluhkesah kehidupan. Terimakasih atas semuanya.

9. Keluarga KKN 002 : Okta, ayu, husna, rekyan, gendruw, anton, Charles, rijal terimakasih telah memberikan banyak kenangan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada team Pt-Pt Atfi,Dodit,Fiskal,Jeber,Sudrajat dan Anton yang selalu membuat saya tidak merasa sendirian dikala malam hari dan selalu mempunya cara sendiri untuk menikmati setiap malam yang ada dengan penuh kebahagiaan dan tidak lupa bersyukur untuk bisa menikmati hidup.
11. Kepada seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan UMY 2016 yang telah bersama-sama berjuang meraih gelar kesarjanaan terimakasih untuk semua kenangan bersama semoga kita semua bisa bertemu kembali.
12. Alamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, merupakan salah satu tempat berharga. Disini saya bukan hanya mendapatkan berbagi ilmu teori saja namun juga menemukan berbagai ilmu kehidupan dari semangat, harapan, cita, cinta dan tentunya dipertemukan dengan orang orang hebat didalamnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT maha penyayang dan maha pengasih atas segala nikmat yang Allah limpahkan semua berkah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar di tengah tengah keprihatinan kita terhadap adanya wabah Virus Corona -19 yang menimpa seluruh alam ini. Tak lupa juga kita junjungkan Sholawat serta salam kepada Nabi Besar Kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa menuju zaman terang benderang pada saat ini, dan serta kepada sahabat sahabat Nabi yang membawa ajaran kebaikan untuk terus dijunjung tinggi dan di amalkan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana S1, pada Prodi Ilmu Pemerintah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi yang penulis angkat berjudul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis System Informasi Desa Dan Kawasan Pemasang (SIDEKEM) Tahun 2019 (Studi Kasus Desa Pegirangan Kabupaten Pemasang).

Dalam penyusunan Skripsi ini tentu tidak luput dari bimbingan, masukan, pengarahan serta dukungan dari berbagai pihak. Yang telah terlibat. Oleh karena, itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam terselesainya skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Moch. Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Mas Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Drs. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberi masukan, bimbingan dan waktu untuk mengarahkan terselesainya skripsi ini.
6. Ibu Erni Zuhriyati, MA selaku Dosen Penguji I yang telah menguji saat Seminar Proposal dan memberikan tambahan masukan.
7. Bapak Awang Darumurti, SIP., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen prodi Ilmu Pemerintahan, Terima kasih telah memberikan ilmu selama masa kuliah ini, sehingga saya dapat mempunyai bekal tambahan dalam mengerjakan skripsi ini dan semoga semua ilmu yang telah diajarkan oleh bapak dan ibu dosen menjadi ladang pahala.
9. Seluruh karyawan Tata Usaha prodi Ilmu Pemerintahan, terima kasih untuk memberikan pelayanan informasi dalam kepengurusan administrasi skripsi ini sehingga semua urusan dapat dengan mudah terselesaikan.

10. Kepada kedua prang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan nasehat serta doanya.
11. Bapak Drs Sukandar sebagai Kepala Desa Pegiringan Kabupaten Pemalang, terimakasih atas izin penelitian yang diberikan serta data yang dibutuhkan oleh penulis.
12. Bapak Selamat Riyadi selaku Admin Aplikasi SIDEKEM Desa Pegiringan terimakasih telah bersedia menjadi narasumber dan informasi yang diberikan kepada penulis.
13. Kepada Masyarakat Desa pegiringan yang telah ikut berpartisipasi dalam melancarkan penelitian ini.
14. Sahabat dan orang-orang yang berpengaruh baik terhadap saya, memberikan dorongan dan kebaikan untuk tetap bertahan dalam meraih pencapaian ini.

Tak lupa juga penulis meminta maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan karena didalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, banyak kesalahan yang mungkin penulis buat. Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu bagi siapapun yang membacanya. Amin Yarobalalamin

Yogyakarta, 7 Desember 2020



Faisal Gumilar
NIM/20160520109

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat praktis.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori	15
1. Indeks Kepuasan Masyarakat	15
2. Pelayanan publik	20
3. System Informasi Desa.....	31
G. Definsi Konseptual	35
1. Indeks Kepuasan Masyarakat	35
2. Pelayanan Publik	35
3. Sistem Informasi Desa.....	35
H. Definisi Operasional	35

1.	Prosedur pelayanan.....	36
2.	Persyaratan Pelayanan	36
3.	Kejelasan petugas pelayanan.....	36
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	36
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan.....	36
6.	Kemampuan petugas pelayanan	36
7.	Kecepatan pelayanan	36
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	37
9.	Kesopanan dan keramahan petugas.....	37
10.	Kewajaran biaya pelayanan	37
11.	Kepastian biaya pelayanan.....	37
12.	Kepastian jadwal pelayanan.....	37
13.	Kenyamanan lingkungan	37
14.	Keamanan Pelayanan.....	37
I.	Metode Penelitian	38
1.	Desain Penelitian	38
2.	Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.	Populasi Penelitian	38
4.	Teknik Pengumpulan Data	39
5.	Instrumen Penelitian	41
6.	Uji Coba Instrumen Penelitian	43
7.	Teknik Analisis Data	44
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		48
A.	Kabupaten Pemalang	48
1.	Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Pemalang.....	48
2.	Sejarah Kabupaten Pemalang	48
3.	Pemerintahan	49
4.	Visi dan Misi Kabupaten Pemalang	50
5.	Slogan Kabupaten Pemalang.....	51
B.	Desa Pegirangan	52
C.	SIDEKEM.....	54

a. Sidekem berbasis website.....	54
b. Keunggulan SIDEKEM.....	55
c. Tampilan dasbor Sidekem website lebih mudah dipahami.	55
a. Kependudukan.....	55
b. Profil Desa.....	56
c. Kelembagaan.....	56
d. Produk Hukum.....	56
e. Keuangan Desa.....	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian.....	59
B. Pembahasan.....	80
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka	9
Tabel 1. 2 Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian	42
Tabel 1. 3. Skala Bobot Penilaian	42
Tabel 1. 4 Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen	44
Tabel 1. 5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	47
Tabel 3. 2 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan.....	60
Tabel 3. 3 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan.....	62
Tabel 3. 4 Data Statistik Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SIDEKEM di Desa Pegiringan.....	64
Tabel 3. 5 Kategorisasi Mutu Pelayanan	68
Tabel 3. 6 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Umur	60
Gambar 3. 2 Histogram Distribusi Frekuensi	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Draf Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 1. 2 Olah Data SPSS	116
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Penelitian.....	141