

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
MAGELANG**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
yang diwajibkan bagi Mahasiswa Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*



**DISUSUN OLEH:**

**BERNARDIA DEVINA AVIANANDA**

**NPM : 171006185**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

(S.Sos)

**Disusun Oleh :**

**BERNARDIA DEVINA AVIANANDA**

**171006185**

Disetujui Oleh:



**Andreas A. Susanto, PhD.**

(Dosen Pembimbing)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

Penyusun : Bernardia Devina Aviananda

NPM : 171006185

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari/Tanggal : Jumat, 13 Januari 2023

Pukul : 10.00 – 11.00

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

**TIM PENGUJI:****TANDA TANGAN**

Survo Adi Pramana, M.Si

Penguji Utama



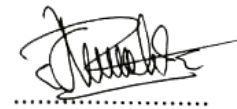
Andreas A. Susanto, Ph.D.

Penguji I



Y. Kunharibowo, M.A.

Penguji II



Y. Kunharibowo, M.A.

Ketua Program Studi S1 Sosiologi

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bernardia Devina Aviananda

NPM : 171006185

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan skripsi saya secara orisinal dan otentik

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 3 Oktober 2022  
Saya yang menyatakan



Bernardia Devina Aviananda

**ABSTRAK****TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
MAGELANG**

**Nama : Bernardia Devina Aviananda**

**Program Studi : Sosiologi**

*Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Latar belakang dari penelitian ini terbentuk karena pelayanan publik masih memiliki kelemahan dan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanannya. Selain itu, survei kepuasan pelanggan atau masyarakat ini dianggap sangat penting bagi organisasi yang memberikan layanan kepada masyarakat*

*Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survei dikarenakan peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang ini. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan Google Form dengan total 9 pertanyaan ke 2 bidang dimana masing-masing bidang diambil 2 jenis pelayanannya.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas ini ada sebesar 87,60 dan dengan Nilai Indeks Pelayanannya sebesar 3,50 serta tingkat kualitasnya adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang ini sudah baik sehingga penilaian dari masyarakat pun baik.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang” dapat berjalan dengan baik dan lancar sebagaimana mestinya.

Skripsi ini ditulis dengan memiliki tujuan yaitu untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan serta memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) di Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak bimbingan, bantuan, serta dorongan moral dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat, yaitu kepada :

1. Tuhan Yesus, terima kasih karena atas berkat dan penyertaan selama ini, terutama dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.
2. Bapak Andreas A. Susanto, Ph.D selaku dosen pembimbing *internship* dan skripsi serta dosen penguji. Terima kasih banyak sudah selalu sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan banyak sekali masukan yang membangun untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Kristian Tamtomo, PhD selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih telah banyak membimbing dalam dunia perkuliahan dan sudah banyak bersabar ketika saya sedang tidak fokus dalam perkuliahan serta selalu memberikan semangat.
4. Bapak Y. Kunharibowo, M.A. selaku dosen penguji skripsi dan dosen pembahas *internship*. Terima kasih sudah sabar dan banyak memberikan masukan mulai dari laporan *internship* hingga skripsi.
5. Bapak Suryo Adi Pramana, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah bersabar dalam memberikan masukan kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen program studi Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih karena sudah memberikan banyak ilmu dalam proses perkuliahan khususnya memberikan banyak sudut pandang dari dunia sosiologi bisnis dan media serta mengajarkan bagaimana cara untuk berpikir kritis khususnya pada kehidupan bermasyarakat.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang yang sudah menyediakan tempat untuk saya melakukan kegiatan magang dan banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Untuk keluarga tercinta, Papa Walfridus, Mama Yosephine, dan Kakak Serafin. Terima kasih banyak sudah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Yustinus Octavius Arya Wibisono yang sangat sabar menemani, membantu, serta memberikan masukan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman terdekat saya, Ponyil, Thara, Audrey, Netanya, Laras, Grace, Selinka, yang selalu mendengarkan setiap cerita bahagia maupun keluhan sampai saat ini dan memberikan banyak masukan dan dukungan agar skripsi ini segera selesai.
11. Teman-teman seperbimbingan, Netanya, Laras, Selinka, Ricco, Rangga, Dika, Kak Rantu, Kak Thomas, Chandra, Anggun, Luhung, Dela, yang selalu memberikan semangat satu sama lain dan berjuang bersama-sama dalam bimbingan ini.
12. Seluruh teman-teman program studi Sosiologi Angkatan 2017 dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberikan semangat dan selalu membantu dalam bentuk apapun sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

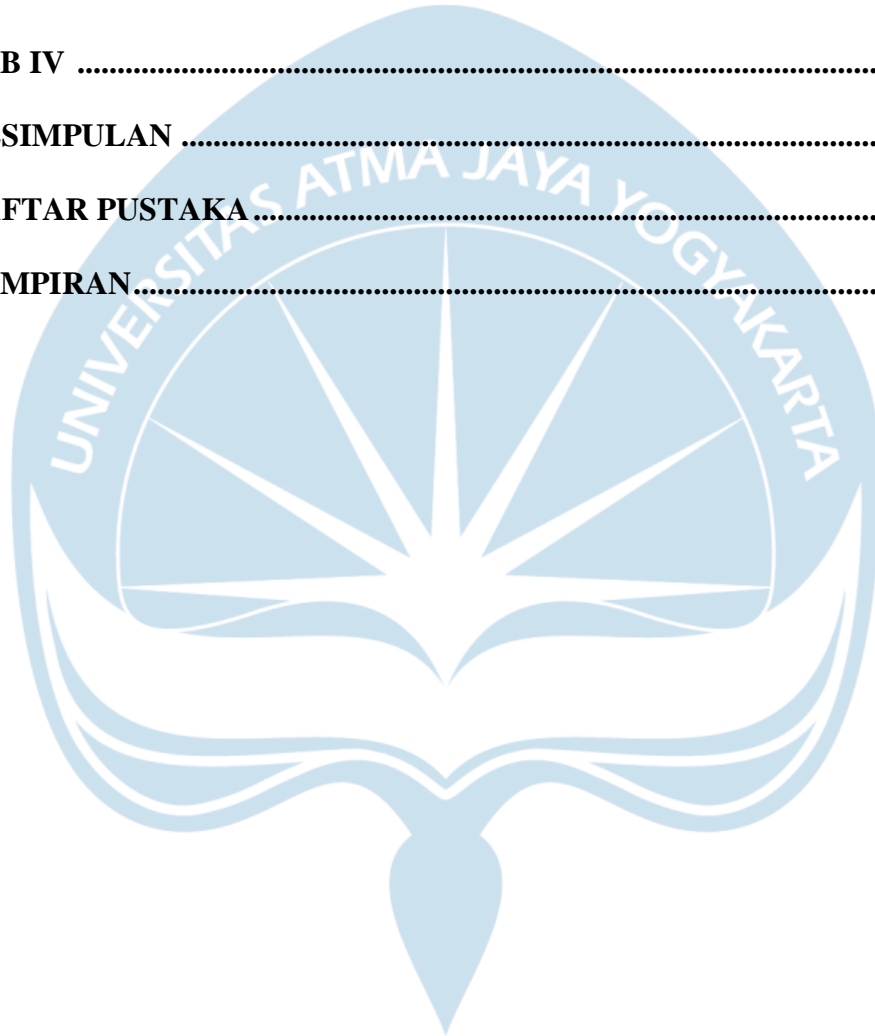
Penulis menyadari bahwa skripsi dan tulisan ini masuk jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berharap pada para pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran yang membangun agar tulisan ini lebih baik.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Kajian Pustaka .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>6</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Jenis dan Metode Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>B. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>12</b>
<b>C. Operasionalisasi Konsep .....</b>	<b>14</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data &amp; Cara Analisis Data .....</b>	<b>15</b>
<b>E. Deskripsi Objek atau Subjek Penelitian .....</b>	<b>19</b>



<b>BAB III .....</b>	<b>22</b>
<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
<b>A. Profil Responden .....</b>	<b>25</b>
<b>B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>55</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1 Tabel Operasionalisasi Konsep .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 2.2 Tabel Interpretasi Nilai Survei IKM.....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 3.5 Kualitas Layanan Jenis Layanan Akta Kematian .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 3.6 Kualitas Layanan Jenis Layanan Akta Kelahiran.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3.7 Kualitas Layanan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.8 Kualitas Layanan Jenis Layanan Kartu Keluarga (KK) .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 3.9 Kualitas Layanan Jenis Layanan KTP-el .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 3.10 Kualitas Layanan Bidang Pelayanan Kependudukan.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 3.11 Kualitas Layanan DISDUKCAPIL Kota Magelang .....</b>	<b>48</b>