

SKRIPSI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
(Studi tentang Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya terhadap
Pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta)**



**DISUSUN OLEH:
ANGGIAT PASARIBU
191007092**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
(Studi Tentang Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya terhadap
Pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta)**



**DISUSUN OLEH:
ANGGIAT PASARIBU
191007092**

**MENYETUJUI
DOSEN PEMBIMBING**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dra. Lucinda', written over a faint grid background.

DRA. LUCINDA, M.LETT.

HALAMAN PENGESAHAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
(Studi Tentang Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya terhadap
Pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta)**

**DISUSUN OLEH:
ANGGIAT PASARIBU
191007092**

**TELAH DIUJI PADA HARI SENIN TANGGAL 24 JULI 2023
DI RUANG UJIAN FISIP UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

TIM PENGUJI:**TANDA TANGAN**

**SURYO ADI PRAMONO, SIP., M.SI.
PENGUJI UTAMA**

**DRA. LUCINDA, M.LETT.
PENGUJI I**

**ST. NINDITO, S.SOS., M.SI.
PENGUJI II**




**Y. KUNHARIBOWO, M.A.
KETUA PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggiat Pasaribu

NPM : 191007092

Program Studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis: Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hibungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir 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/keserjanaan.

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

Yogyakarta, 18 Juli 2023
Saya yang menyatakan



Anggiat Pasaribu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya Tahun 2022 terhadap pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh realitas bahwa lembaga pelayanan publik di negara Indonesia masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan, termasuk pelayanan dari Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai penyelenggara program KUBE Lestari Budaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada penelitian ini indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan Dinas Sosial diukur dengan menggunakan 9 indikator pelayanan yang sesuai dengan survei kepuasan masyarakat menurut LIPI. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada 120 anggota KUBE Lestari Budaya yang berasal dari 15 KUBE, masing-masing KUBE diambil 8 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 15 KUBE, KUBE Lestari Budaya Sekar Arum merupakan KUBE dengan perolehan nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu 81,5 dengan mutu pelayanan “B” yang termasuk pada kategori Baik. Sedangkan KUBE Lestari Budaya Kipo merupakan KUBE dengan perolehan nilai indeks kepuasan terendah yaitu 2,81 dengan nilai konversi 70,25 dengan mutu pelayanan “C” yang termasuk pada kategori Tidak Baik. Indikator biaya tarif merupakan indikator dengan perolehan nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu dengan nilai 3,26 dengan mutu pelayanan “B” yang termasuk pada kategori Baik. Waktu pelayanan merupakan indikator dengan perolehan nilai indeks kepuasan terendah dengan nilai 2,83 dengan nilai konversi 70,75 dengan mutu pelayanan “B” yang termasuk pada kategori Tidak Baik. Namun secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan Dinas Sosial yaitu 77,25 dengan mutu pelayanan “B” yang termasuk pada kategori Baik.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, KUBE, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA” dapat berjalan dengan baik dan lancar sebagaimana mestinya.

Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan serta memperoleh gelar sarjana (S1) di Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak bimbingan, bantuan, serta motivasi dan doa dari seluruh keluarga. 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 rahmat penyertaan yang telah engkau berikan selama ini, terutama pada proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik sesuai dengan rencanaMU.
2. Ibu Dra. Lucinda, M.Lett. selaku dosen pembimbing *internship* dan skripsi penulis. Terima kasih banyak sudah selalu sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengetahuan yang baru serta masukan-masukan yang membangun untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Y.Kunharibowo, MA selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih banyak telah membimbing penulis selama proses perkuliahan dan selalu bersabar untuk mengingatkan penulis ketika sedang tidak fokus dalam perkuliahan serta selalu memberikan semangat.
4. Bapak Suryo Adi Pramana, SIP., M.Si. dan Bapak St. Nindito, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang memberikan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Sosiologi, FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih karena telah memberikan banyak ilmu dan

pengetahuan selama proses perkuliahan dan selalu membagikan pengalaman-pengalaman yang penting, khususnya tentang kehidupan bermasyarakat.

6. Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya Seksi Penanganan Fakir Miskin yang sudah bersedia menerima penulis untuk melakukan kegiatan *internship* serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis, alm. Sabar Pasaribu dan juga alm. Sunggu Situmorang. Terima kasih atas pengorbanan, motivasi, doa serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Saudara-saudara penulis, Polma Pasaribu, Manorang Pasaribu, Fr. Rocky Pasaribu, Pando Pasaribu, Mangasi Pasaribu, Setia Sitompul, Elvi Sari Veronica Purba dan Sr.Teresia. Terima kasih telah berjuang untuk memenuhi segala kebutuhan penulis dan yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik sesuai dengan yang penulis harapkan.
9. Untuk Astriana Nurhayati, terima kasih atas dukungan, doa dan motivasi yang sudah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman penulis yang ada di Program Studi Sosiologi Angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberikan semangat dan selalu membantu penulis dalam situasi apapun sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tinjauan Pustaka	6
1.4. Kerangka Konsep.....	8
1.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2 METODE PENELITIAN.....	13
2.1. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	13
2.1.1. Jenis dan Metode Penelitian.....	13
2.2. Sampel.....	13
2.2.1. Populasi.....	13
2.2.2. Sampel.....	14
2.3. Operasionalisasi Konsep.....	15
2.4. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data.....	20
2.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	20
2.4.2. Jenis Data Penelitian	22
2.4.3. Analisis Data.....	22
2.5. Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian	24
BAB 3 TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	28

3.1. Deskripsi Responden	28
3.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
3.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	29
3.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	29
3.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
3.1.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan	30
3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.2.1. Uji Validitas	31
3.2.2. Uji Reliabilitas	36
3.3. Kategori Jawaban pada setiap Indikator	37
3.4. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada setiap Indikator	39
3.4.1. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Persyaratan	39
3.4.2. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Prosedur	41
3.4.3. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Waktu Pelayanan	42
3.4.4. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Biaya/Tarif	44
3.4.5. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	46
3.4.6. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Kompetensi Pelaksana	47
3.4.7. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Maklumat Pelayanan	49
3.4.8. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Perilaku Pelaksana	51
3.4.9. Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	52
3.5. Indeks Kepuasan pada setiap Kelompok KUBE Lestari Budaya	54
3.5.1. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Triwidadi	55
3.5.2. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Jathilan Turnngo Mudho Budaya	56
3.5.3. Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Pinilih	57
3.5.4. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Pelepah Pisang	58
3.5.5. Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya Thiwul Manis Setia	59
3.5.6. Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya Sekar Arum	60
3.5.7. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Ecoprint Ron Rinonce	61
3.5.8. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Jathila Tri Mudho Laras	62
3.5.9. Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya Sekar Mudho Sembodo	63

3.5.10. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Sekar Kawung	65
3.5.11. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Batik Tulis dan Shibori	66
3.5.12. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Jathilan Ciptowiloho.....	67
3.5.13. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Suko Mandiri.....	68
3.5.14. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Purbo Makmur Sejahtera	69
3.5.15. Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Kipo	70
3.6. Rangkuman Rata-Rata Indeks Kepuasan Anggota Kube Lestari Budaya setelah Dikonversi.....	71
3.7. Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya Terhadap Dinas Sosial setelah Dikonversi.....	73
3.8. Pembahasan.....	74
BAB 4 KESIMPULAN	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Berpikir.....11

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Operasional Konsep.....	15
Tabel 2: Interpretasi Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	24
Tabel 3: Daftar Kelompok KUBE Lestari Budaya Tahun 2022.....	25
Tabel 4: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 5: Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 6: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	29
Tabel 7: Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel 8: Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	30
Tabel 9: Uji Validitas Indikator Persyaratan.....	31
Tabel 10: Uji Validitas Indikator Prosedur.....	32
Tabel 11: Uji Validitas Indikator Jangka Waktu Pelayanan.....	32
Tabel 12: Uji Validitas Indikator Biaya/Tarif.....	33
Tabel 13: Uji Validitas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	33
Tabel 14: Uji Validitas Indikator Kompetensi Pelaksana.....	34
Tabel 15: Uji Validitas Indikator Maklumat Pelayanan.....	35
Tabel 16: Uji Validitas Indikator Perilaku Pelaksana.....	35
Tabel 17: Uji Validitas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	36
Tabel 18: Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 19: Kategori Jawaban Pada Setiap Indikator.....	38
Tabel 20: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Persyaratan.....	40
Tabel 21: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Prosedur.....	41
Tabel 22: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Waktu Pelayanan.....	43
Tabel 23: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Biaya/Tarif.....	44
Tabel 24: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Hasil Pelayanan.....	46
Tabel 25: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Kompetensi Pelaksana.....	48

Tabel 26: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Maklumat Pelayanan.....	50
Tabel 27: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Perilaku Pelaksana.....	51
Tabel 28: Indeks Kepuasan Anggota KUBE pada Indikator Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.....	53
Tabel 29: Indeks Kepuasan Anggota Kube Batik Tulis Triwidadi.....	55
Tabel 30: Indeks Kepuasan Anggota KUBE Jathilan Turonggo Mudho Budaya.....	56
Tabel 31: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Pinilih.....	57
Tabel 32: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Pelepah Pisang.....	58
Tabel 33: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Thiwul Manis Setia.....	59
Tabel 34: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Sekar Arum.....	60
Tabel 35: Hasil Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Ecoprint Ron Rinonce.....	61
Tabel 36: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Jathilan Tri Mudho Laras.....	62
Tabel 37: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Sekar Mudho Sembodo.....	64
Tabel 38: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Sekar Kawung.....	65
Tabel 39: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Batik Tulis dan Shibori.....	66
Tabel 40: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Jathilan Ciptowiloho.....	67
Tabel 41: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Suko Mandiri.....	68
Tabel 42: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Purbo Makmur Sejahtera.....	69
Tabel 43: Indeks Kepuasan KUBE Lestari Budaya Kipo.....	70
Tabel 44: Rangkuman Rata-Rata Indeks pada Setiap KUBE Lestari Budaya.....	71
Tabel 45: Hasil Indeks Kepuasan Anggota KUBE Lestari Budaya.....	73