



**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI UNIT
PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PATI TAHUN**

2023

(Studi Penelitian pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1
Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

Muhammad Aziz Febrianto (14010117130049)

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : MUHAMMAD AZIZ FEBRIANTO
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117130049
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Layanan Publik Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) ”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, Bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Pati, 28 Maret 2024

Pembuat Pernyataan

MUHAMMAD AZIZ FEBRIANTO

NIM : 14010117130049

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).

Nama Penyusun : Muhammad Aziz Febrianto

NIM : 14010117130049

Departemen / Prodi : Politik dan Pemerintahan/IlmU Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, 26 Maret 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003



Wakil Dekan 1




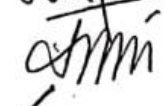

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP: 198203212003122002

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Nunik Retno Herawati S.Sos., M.Si. ()
2. Dr. Dra. Fitriyah, MA ()

Dosen Penguji :

1. Bangkit Aditya Wirawan S.Sos., Ph.D ()
2. Dr. Nunik Retno Herawati S.Sos., M.Si. ()
3. Dr. Dra. Fitriyah, MA ()

MOTTO

***“KARENA PADA AKHIRNYA APAPUN DISIPLIN ILMU YANG
KITA PELAJARI YANG TERPENTING ADALAH BERTAHAN
HIDUP, HIDUP INI KERAS BUKTIKAN DIRIMU KUAT”***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Karman Widagdo dan Ibu Anik Muslikah yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan kepercayaan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Kadua kakak saya, mba Sumarti dan mba Sumarti sekeluarga yang selalu telah ikut merawat dan membesarkan saya dari kecil serta selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga besar para Pakde, Bude, Om, dan Bulek dari bapak yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Pakdhe Loso, Bude Sarni , Mas Lis sekeluarga dan Mba Yanti Sekeluarga yang juga yang telah memberi doa dan semangat. Semoga silaturahmi kita dapat selalu terjaga dan kita selalu diberikan kesehatan, nikmat rejeki dan perlindungan dari Allah Swt.
4. Keluarga besar, Pakde, Bude, Om, dan Bulek dari ibu yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya untuk bisa menyelesaikan skripsi saya ini. Serta saya ingin mengucapkan kepada keluarga Pak lek- pak lek saya yang telah memberikan nasehat saya serta menjaga keluarga saya. Semoga kita selalu dapat menjaga silaturahmi dan diberikan perlindungan oleh Allah Swt.
5. Setiani yang telah mendukung dan menjadi penyemangat hidup saya sehingga pada tahun 2024 ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Semoga buat Setiani

semoga sehat selalu, di per lancar segala urusan baik rezeki serta cita-cita yang di impikan.

6. Sahabat-sahabat “ Team Gaya Bebas” Eko, Bang Roni, Lek bari, Rokhim mpe, Wak Agus . Sahabat-sahabat Warmindo “Sumber Rezeki 3 ” A’a Atom, Ipin, Bule. Terima kasih telah menjadi kawan yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan mendengarkan keluh kesah saya. Semoga kita dapat mencapai kesuksesan bersama dan saling menjaga silaturahmi sampai hari tua.
7. Kawan-Kawan “Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) komisariat FISIP Undip” yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada saya untuk menyelesaikan studi S1 saya.
8. Sahabat-sahabat Warmindo “Sumber Rezeki 3 ” A’a Atom, Ipin, Bule.semua yang telah menjadi bagian hidup saya selama di Semarang.
9. Sahabat-sahabat saya di Ilmu Pemerintahan 2017 Gayuh Gumelar, Alvian, Agustian Cahyo, Aryo, Fahmi, Amir, Bintang, Rosyid, Firman, Agung, Irsyad Alfikri, Choki, Rafi, Fernanda Dimas yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman magang, para “banteng progresif” Eddy Hartanto, Haidar Ugrasena, Al Ghafiqi, yang telah menjadi kawan saya selama ditempat magang.
11. Mas Endro dan seluruh pegawai dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati yang telah memberikan arahan serta saran terhadap proses pengambilan data penelitian.

12. Firman Lazuardi dan Eddy Hartanto yang membantu memberikan saran dan banyak membantu proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai.
13. Adik-Adik tingkat Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan banyak support, khususnya Nala Bahari, semoga kalian dapat segera menyelesaikan studi dengan hasil yang memuaskan dan mendapatkan karir cemerlang.
14. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023”. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk serta mengabulkan do'a hambanya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol, Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, M. Si selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu selaku Dr. Nunik Retno Herawati S.Sos., M.Si Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

5. Bapak Wijayanto., S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
6. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan, serta meluangkan waktunya untuk penulis selama proses penyusunan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Semoga bapak selalu diberikan nikmat sehat, umur panjang, dan selalu dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya
7. Ibu Dr. Dra Fitriyah., MA selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan, umur panjang, dan dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya
8. Bapak Riyoso, S. Sos, MM selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati yang telah membantu serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang
9. Bapak Moh Yasin S.H, M.Si selaku Kepala Bidang Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

10. Ibu Suratni S.H selaku Analisis Kebijakan Bidang Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu penulis dalam pengurusan ijin penelitian.
11. Ibu Diah Purwani, S. Se selaku Kepala Bidang Informasi dan Pengawasan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh beberapa data pendukung untuk menyelesaikan penelitian ini dan juga menyelesaikan program studi strata 1 Ilmu Pemerintah.
12. Ibu Warsiti selaku staf fungsional bidang PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh beberapa data pendukung untuk menyelesaikan penelitian ini dan juga menyelesaikan program studi strata 1 Ilmu Pemerintah.
13. Para dosen civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, dan

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Pati, 28 Maret 2024

MUHAMMAD AZIZ FEBRIANTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
ABSTRAKSI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat penelitian.....	13
1.5 Penelitian Terdahulu	14
1.6 Landasan Teori.....	17
1.6.1 Pelayanan Publik	17
1.6.2 Kepuasan Masyarakat	18
1.6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19

1.7	Operasional Konsep.....	24
1.8	Metode Penelitian.....	27
1.8.1	Desain dan Tipe Penelitian	27
1.8.2	Situs Penelitian	28
1.8.3	Jenis dan Sumber Data	29
1.8.4	Populasi dan Sampel	30
1.8.5	Teknik Pengumpulan data	32
1.8.6	Pengolahan data dan Analisis	36
BAB II GAMBARAN UMUM KABUPATEN BATANG DAN UNIT		
LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK		36
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Pati	36
2.1.1	Kondisi Geografis.....	36
2.1.2	Kondisi Administrasi Kependudukan.....	37
2.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
2.2.1	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati	45
2.2.2	Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pati.....	48
BAB III INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK		
KABUPATEN PATI.....		58
3.1	Deskripsi data responden.....	58
3.1.1	Jenis kelamin.....	58
3.1.2	Umur	59
3.1.3	Pendidikan.....	61
3.1.4	Pekerjaan.....	62
3.1.5	Jenis layanan	63
3.2	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	65
3.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	82

BAB IV PENUTUP	93
4.1 Kesimpulan.....	93
4.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	98-105

DAFTAR TABEL

1.1	Komponen unsur dalam kuesioner (angket).....	32
1.2	Interval pengukuran persepsi.....	35
2.1	Luas Wilayah Kabupaten Pati Per Kecamatan Tahun 2020-2022.....	37
2.2	Jumlah Desa/Kelurahan Kabupaten Pati Tahun 2017-2020.....	39
2.3	Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kabupaten Pati Tahun 2020-2022.....	40
2.4	Jumlah Penduduk Kabupaten dengan Kepemilikan E-KTP Tahun 2022	41
2.5	Jumlah akta perkawinan dan akta kelahiran Kabupaten Pati Tahun 2021-2022.....	42
2.6	Jumlah Akta Kematian Kabupaten Pati Tahun 2021	43
2.7	Jumlah Kartu Keluarga dan rata-rata anggota per Kartu Keluarga Kabupaten Pati Tahun 2021	44
3.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	58
3.2	Responden berdasarkan umur	59
3.3	Responden berdasarkan Pendidikan	61
3.4	Responden berdasarkan pekerjaan	62
3.5	Responden berdasarkan jenis layanan	63
3.6	Frekuensi Jawaban persyaratan pelayanan	65
3.7	Frekuensi Jawaban prosedur pelayanan	67

3.8	Frekuensi Jawaban waktu penyelesaian pelayanan	68
3.9	Frekuensi Jawaban biaya/tarif	69
3.10	Frekuensi Jawaban kesesuaian produk layanan	70
3.11	Frekuensi Jawaban kompetensi pelaksana	71
3.12	Frekuensi Jawaban perilaku pelaksana.....	72
3.13	Frekuensi Jawaban sarana dan prasarana	7

DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Gambar Kepadatan antrian pada Kantor Induk Disdukcapil Kabupaten Pati...8
- 1.2 Papan pengumuman layanan cetak dokumen kependudukan.....9

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PATI TAHUN 2023
(Studi Penelitian pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di unit pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada Tahun 2023 dengan studi penelitian pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan dan Pencatatan Sipil. Untuk menganalisisnya, penelitian ini menggunakan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan memakai instrumen pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Variabel dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kesesuaian produk spesifikasi dan jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati telah tergolong dalam kategori mutu pelayanan Sangat Baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai 89,97.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

***PUBLIC SATISFACTION IN THE PUBLIK SERVICE MALL UNIT
OF PATI REGENCY 2023***

(Research Study on the Population and Civil registration Agency Unit)

Abstract

This study aims to explain Public Satisfaction with public service in the Public Service Mall Service Unit of Pati district in the year 2023 with a research study on the Population and Civil Records Agency Unit. To analyze it, the study uses the measurement method of the Public Satisfaction Index using the instruments of the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reforms Regulation No. 14 of 2017 on guidelines for the preparation of public satisfaction surveys. Variables in the measurement of the Public Satisfaction Index include: service requirements, systems, mechanisms, and procedures, completion times, costs/tariffs, conformity of product specifications and types of services, executive competence, execution behaviour, handling of complaints, advice and input, as well as means and supplies. This research uses descriptive quantitative methods with data collection techniques done through questionnaires, observations, and documentation. The results of this research show that services in the service units of the Civil Registration and Population Service in the Public Service Mall of Pati district have been classified in the quality of service category Very Good with the public satisfaction index score of 89.97.

Keywords: Public Service, Public Service Mall, Public Satisfaction Index.