

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademi dan Memenuhi
Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Sastra-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

DWIKY DARMA PRAMUDYA

NBI : 1111800091

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2022

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENERIMA
PELAYANAN REKOMENDASI JKMM (JAMINAN KESEHATAN
MASYARAKAT MISKIN) DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademi dan Memenuhi

Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Sastra-1

Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

DWIKY DARMA PRAMUDYA

NBI : 1111800091

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DWIKY DARMA PRAMUDYA
NBI : 1111800091
PRODI : Administrasi Negara
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
JUDUL : Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.


Surabaya, 4 Desember 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103


Dr. Joko Widodo, MS

NPP : 20110930306

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

*Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 22 Desember 2022

Dewan Penguji

1. Ketua
Dr. Joko Widodo, MS

2. Anggota I
Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

3. Anggota II
Dida Rahmadanik, S.AP., M. AP

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.)

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwiky Darma Pramudya

NBI : 111180091

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagai dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 1 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Dwiky Darma Pramudya)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS
AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYATELP. 031 593
1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwiky Darma Pramudya
NBI / NPM : 1111800091
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : **Skripsi**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

"Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo."

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data

(database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum
Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 2 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Dwiky Darma Pramudya)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya, Kadarmani dan Rusmiati yang telah banyak membantu, baik dana serta dukungan moril sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak dan kedua adik saya, Dyah Sasmita Sari Darma Pratiwi, Riska Tri Djiyanti Darma Pratiwi, Raditya Darma Adtmaja yang selalu memberi semangat dan doa selama kuliah.
4. Almarhumah pacar saya Adinda Syahda yang selalu memberi semangat.
5. Sahabat saya yang dikampus tanpa ada pengecualian yang selalu memberikan semangat.
6. Warkop Bokir 27 dan Kedai Kopi Ketintang yang telah membantu kelancaran pengerjaan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serra bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kabupaten Sidoarjo.

Sesungguhnya penyusunab Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang ditentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Angraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Joko Widodo, MS selaku Dosen Pembimbing Satu.
4. Bapak Eddy Wahyudi, SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua.
5. Dosen-dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik yang telah membantu administrasi perkuliahan dari awal sampai akhir.
7. Bapak Drs. Ahmad Misbahul Munir, M.Si. selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.
8. Ibu Rosmita Limbong ,S.H selaku ketua Koordinasi Sub Bagian TU Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.
9. Bapak Tino Maulana selaku Petugas Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.
10. Kedua orang tua saya, Bapak Kadarmani dan Ibu Rusmiati yang telah banyak membantu, baik dana serta dukungan moril sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Kakak dan kedua adik saya, Dyah Sasmitasari Darma Pratiwi, Riska Trie Dianti Darmajayanti, Rhadhitya Darma Atmaja yang selalu memberi semangat dan doa selama kuliah.
12. Almarhumah pacar saya Adinda Syahda Rohma yang selalu memberi semangat.
13. Sahabat saya yang di kampus tanpa ada pengecualian yang selalu memberikan semangat.
14. Warkop Bokir 27 dan Kedai Kopi Ketintang yang telah membantu kelancaran pengerjaan skripsi saya.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulis naskah skripsi ini.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang pernah sengaja atau tidak disengaja dilakukan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat serta mendorong berbagai penelitian-penelitian selanjutnya dengan hasil yang lebih baik lagi.

Surabaya, 1 Desember 2022

(Dwiky Darma Pramudya)

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penelitian ini menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel-variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh pada bidang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pengurusan surat rekomendasi JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin). Kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan surat rekomendasi JKMM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, dan Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

ABSTRACT

Service satisfaction is the result of public opinion and evaluation of the performance of services provided by public service providers. Community Satisfaction Index (IKM) is data and information about the level of community satisfaction obtained from quantitative and qualitative measurement results of public opinion in obtaining services from public service providers and comparing their expectations and needs. This study analyzes the influence of service as a factor that influences people's satisfaction. According to Kepmen PAN No. 25 of 2004 concerning the Community Satisfaction Index (IKM), there are 14 matters relating to the performance and services performed by service officers, including service procedures, suitability of requirements, employee clarity, employee discipline, employee responsibility, employee capabilities, service speed, service fairness, employee courtesy, cost fairness, cost certainty, schedule certainty, environmental comfort, and service security. This research was conducted to analyze the value of these variables, as well as their influence on community satisfaction. Community satisfaction is very influential in the field of services at the Sidoarjo Regency Social Service in managing the JKMM (Poor Community Health Insurance) recommendation letter. The quality of service at the Sidoarjo Regency Social Service is one of the important factors in utilizing the JKMM recommendation letter service at the Sidoarjo Regency Social Service.

Keywords: Community Satisfaction Index (IKM), Social Service Office of Sidoarjo Regency, and Kepmen PAN No. 25 of 2004 concerning general guidelines for compiling a public service satisfaction index for government agency service units.

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	1
SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	4
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	4
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
RINGKASAN	Error! Bookmark not defined.
SUMMARY	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	12
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Survei Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.

2.3	Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
5.1	Deskriptif Objek.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Tugas dan Fungsi.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.3	Susunan Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.	Error! Bookmark not defined.
5.2	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Responsiveness (daya tanggap).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Assurance (kepastian).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3	Tangible (bukti fisik).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.4	Empathy (empati).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.5	Reliability (kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.6	Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Responsiveness (daya tanggap).....	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Assurance (kepastian).....	Error! Bookmark not defined.
5.3.3	Tangible (bukti fisik).....	Error! Bookmark not defined.
5.3.4	Empathy (empati).....	Error! Bookmark not defined.
5.3.5	Reliability (kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
6.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

6.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI WAWANCARA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN 3 SURAT REKOMENDASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN 5 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN 6 LEMBAR PERINTAH REVISI	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Kepuasan masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Kerangka Konseptual **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2 Lokasi Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3 Susunan Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo Periode survei 01 Juli 2022-24 Desember 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo Periode survei 01 Januari 2022-30 Juni 2022..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6 Rumus Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. ...**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	66
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	69
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian.....	71
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	74
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	86
Lampiran 6 Lembar Perintah Skripsi.....	88