

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PENGGUNA PELAYANAN
PUBLIK *TOURISM INFORMATION CENTER*
MALIOBORO YOGYAKARTA**



DISUSUN OLEH:

TASYA OKTAVIANA MEYDA SURYANTO

191007120

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

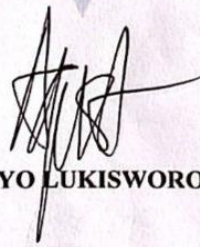
2025

HALAMAN PERSETUJUAN
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PENGGUNA PELAYANAN
PUBLIK *TOURISM INFORMATION CENTER* MALIOBORO
YOGYAKARTA

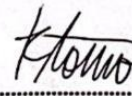
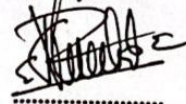
DISUSUN OLEH:
TASYA OKTAVIANA MEYDA SURYANTO
191007120



MENYETUJUI
DOSEN PEMBIMBING



(AGUSTINUS ARYO LUKISWORO, S.SOS., M.A.)

HALAMAN PENGESAHAN**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PENGGUNA PELAYANAN
PUBLIK *TOURISM INFORMATION CENTER* MALIOBORO
YOGYAKARTA****DISUSUN OLEH:****TASYA OKTAVIANA MEYDA SURYANTO
191007120****TELAH DIUJI PADA HARI KAMIS, TANGGAL 16 OKTOBER 2025
DI RUANG UJIAN FISIP UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA****TIM PENGUJI****ANDREAS AMBROSIUS SUSANTO, PH. D.****Penguji Utama****AGUSTINUS ARYO LUKISWORO, S.SOS., M.A.****Penguji I****Y. KUNHARIBOWO, M.A.****Penguji II****TANDA TANGAN****KRISTIAN TAMTOMO, S.ANTR., M.A., PH.D.
KETUA PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Oktaviana Meyda Suryanto

NPM : 191007120

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Wisatawan Pengguna Pelayanan Publik

Tourism Information Center Malioboro Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak mana pun.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan,



Tasya Oktaviana Meyda Suryanto

ABSTRAK

Pelayanan publik di bidang pariwisata memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman yang positif bagi wisatawan. Tourism Information Center (TIC) Malioboro Yogyakarta menjadi salah satu lembaga yang berfungsi menyediakan informasi wisata sekaligus mendukung kenyamanan pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan TIC. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Responden penelitian berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna layanan TIC Malioboro. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–4 dan dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa TIC Malioboro memperoleh nilai IKM sebesar 93,79, yang termasuk kategori Sangat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah persyaratan pelayanan 96,25 diikuti oleh produk spesifikasi jenis layanan 96,25 dan perilaku 96,25. Adapun unsur dengan nilai terendah yang kurang dari nilai rata-rata IKM adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan sekitar 89,17, Sarana dan Prasarana 90,08, Kompetensi Pelaksana 96,25 dan waktu pelayanan 93,75. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa TIC Malioboro telah memberikan pelayanan informasi yang sangat baik dan membangun pengalaman positif bagi wisatawan. Meski demikian, perbaikan sarana fisik dan sistem pengaduan tetap diperlukan agar layanan semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Publik, Tourism Information Center, Indeks Kepuasan Masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Pengguna Pelayanan Publik *Tourism Information Center* (TIC) Malioboro Yogyakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Proses penyusunan skripsi ini tidaklah mudah. Perjalanan ini penuh dengan tantangan, mulai dari pengumpulan data di lapangan, revisi yang tak terhitung jumlahnya, hingga perjuangan membagi waktu antara kuliah, penelitian, dan tanggung jawab lainnya.

Ada saat-saat di mana penulis merasa lelah dan hampir menyerah, namun doa, dukungan, dan semangat dari berbagai pihak membuat penulis kembali berdiri dan melangkah hingga sampai di titik ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa Atas segala penyertaan, kekuatan, dan kesehatan yang diberikan. Di setiap kebuntuan, penulis selalu mendapatkan jalan. Di setiap rasa lelah, selalu ada kekuatan baru yang muncul. Tanpa penyertaan Tuhan, skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan.
2. Bapak Agustinus Aryo Lukisworo, S. Sos., M.A. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, dan waktu yang telah Bapak berikan. Setiap koreksi dan masukan menjadi pencerahan bagi penulis untuk memperbaiki karya ini agar sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku.
3. Terutama untuk Ibu Cana Lesari adalah Ibu terhebat penulis yang tanpa lelah memberikan doa, dukungan moral, serta bantuan finansial demi kelancaran pendidikan penulis. Dan juga ke 2 adik laki-laki penulis Kevin dan Mozes yang selalu menghibur penulis di rumah di saat sudah merasa kelelahan dan penat. Kesabaran mereka menunggu kelulusan ini menjadi motivasi besar untuk penulis terus berjuang.
4. Teman-teman seperjuangan skripsi, terutama Cecil dan Jenny yang satu dosen bimbingan skripsi dengan penulis yang hampir setiap hari bersama penulis mengerjakan skripsi, baik di kampus maupun

berpindah-pindah tempat, bahkan dari pagi hingga pagi lagi, demi mendapatkan persetujuan dari dosen. Kebersamaan ini tidak hanya memberikan semangat, tetapi juga mengajarkan arti kerja sama dan saling mendukung di tengah tekanan.

5. Sahabat - sahabat dekat penulis yang hadir di tengah perjalanan ini, yang tanpa disadari menjadi salah satu alasan penulis kembali bersemangat, memberi dukungan tulus, dan menemani langkah demi langkah menuju garis akhir.
6. Teman Penyemangat Penulis, yang berasal dari Turki, *Kerem Tolga Dulger* yang selalu mendengar keluh kesah penulis, memberi semangat dan juga menghibur penulis di saat sulit. Kehadirannya memberikan rasa aman dan nyaman dalam proses skripsi ini walaupun terhalang oleh jarak.
7. Dosen - dosen sosiologi yang setiap hari saat penulis berjuang menyelesaikan skripsi hingga di Acc ini selalu membantu mengingatkan dan memberikan dorongan agar penulis bisa segera mendaftar sidang. Dukungan ini membantu penulis menjaga kondistensi hingga akhir.
8. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang paling tulus kepada satu sosok yang selama ini berjuang tanpa henti sosok perempuan sederhana dengan hati yang penuh mimpi besar, yaitu si penulis dirinya sendiri, Tasya Oktaviana Meyda Suryanto. Anak pertama dari 3 bersaudara, yang memikul harapan dan menjadi teladan bagi adik-adiknya. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, melewati hari-hari berat yang penuh air mata dan rasa lelah, namun tetap melangkah walau sering kali ragu walaupun gagal di sidang pertama. Terima kasih karena memilih untuk tetap bangkit, meski sempat tersandung oleh rasa putus asa dan ragu untuk memulai, kesibukan yang menumpuk, dan persoalan yang datang silih berganti. Penulis bangga pada setiap langkah kecil yang telah Penulis ambil, sekecil apa pun itu. Mungkin tidak semua orang melihat atau merayakan pencapaiannya, tapi itu tidak mengurangi nilainya di hatimu sendiri. Walau sering kali harapan tak sejalan dengan kenyataan, Penulis tetap belajar menerima

dan bersyukur atas apa yang ada. Dan percayalah, setiap langkah ini adalah jawaban dari doa-doa yang tak pernah lelah diucapkan. Salah satunya, melalui doa novena yang Tuhan kabulkan, hingga Penulis tiba di titik ini. Jangan lelah untuk terus berusaha. Berbahagialah di mana pun kakimu berpijak. Rayakan setiap kemenangan, sekecil apa pun, dan jadikan setiap kegagalan sebagai pelajaran yang menguatkan. Semoga langkah-langkah ini selalu diperkokoh, dikelilingi orang-orang baik, dan semua mimpi besar yang Penulis simpan satu per satu akan terwujud pada waktunya. Terima kasih, kamu hebat.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Kajian Pustaka	3
D. Kerangka Konseptual	8
E. Tujuan Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II METODE PENELITIAN.....	13
A. Metode dan Jenis Penelitian	13
B. Populasi dan Sampel.....	14
C. Operasionalisasi Konsep.....	16
D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data.....	19
E. Deskripsi Objek atau Subjek Penelitian.	32
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Temuan Penelitian	39
B. Pembahasan	65
BAB IV KESIMPULAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi dan Jabatan Staf Dinas Pariwisata.....	34
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep	16
Tabel 2. 2 Nilai r tabel (Skor Kritis) secara Umum	24
Tabel 2. 3 Uji Validitas	25
Tabel 2. 4 Kategori Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Menurut Nunnally (1978).....	27
Tabel 2. 5 Nilai Uji Reliabilitas	27
Tabel 2. 6 Tabel Utuh Nilai Uji Reliabilitas	28
Tabel 2. 7 Tabel Interpretasi Nilai Survei IKM	30
Tabel 2. 8 Nama dan Jabatan Staf Dinas Pariwisata DIY	35
Tabel 3. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 3. 2 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	40
Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Asal Daerah	41
Tabel 3. 4 Responden Berdasarkan Status Kunjungan ke TIC	42
Tabel 3. 5 Responden Berdasarkan Tujuan Mengunjungi TIC.....	43
Tabel 3. 6 Responden Berdasarkan Sumber Informasi tentang TIC.....	44
Tabel 3. 7 Persyaratan Pelayanan.....	45
Tabel 3. 8 Proses Pelayanan.....	47
Tabel 3. 9 Waktu Pelayanan.....	49
Tabel 3. 10 Biaya atau Tarif Pelayanan	51
Tabel 3. 11 Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	54
Tabel 3. 12 Kompetensi Pelaksana	56
Tabel 3. 13 Perilaku Pelaksana	57
Tabel 3. 14 Sarana dan Prasarana	59
Tabel 3. 15 Sarana dan Prasarana	61
Tabel 3. 16 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Respon <i>Google Form</i>	82
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	84
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	86
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5 Uji Validitas.....	91
Lampiran 6 Guest Book bulan Januari – Maret.....	92
Lampiran 7 Guest Book bulan April – Juli.....	93
Lampiran 8 Turnitin.....	95