

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
UNIT PELAYANAN SATU ATAP
(Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul Tahun 2004)**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

**NAMA : NUR WINING INDRIYANI
NIM : 20010520011**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005**

SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
pada :

Hari / Tanggal : Senin, 7 Februari 2005

Tempat : Ruang Referensi II Lt. 1 FISIPOL UMY

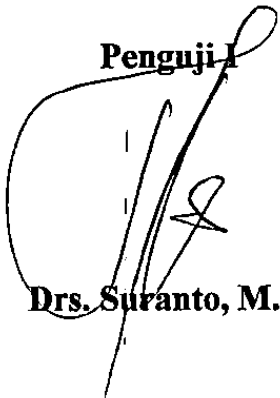
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,



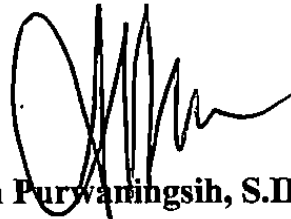
Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Penguji I



Drs. Suranto, M.Pol.

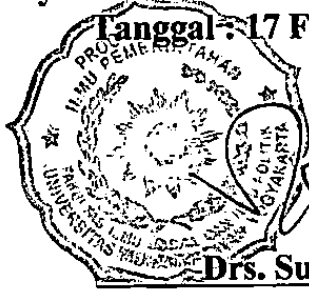
Penguji II



Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 17 Februari 2005




Drs. Suswanta, M.Si.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensinya yang menyertainya.

Yogyakarta, 14 Februari 2005
Yang membuat pernyataan

Nur Wining Indriyani

- Peduli, hargai dan bergai selalu yang terbaik untuk orang-orang di sekitar kita, sebagaimana kita menginginkan demikian pula dari mereka (Wine)
- "Ridho Allah adalah Ridho orang tua."
membesarkan dan mendidik kita (Wine)
Bersusahalah agar mereka selalu bersyukur telah melahirkan, merawat,
- Bahagialah orang tuamu selagi kamu mampu, bisa dan masih ada kesempatan
- "Karena sesungguhnya sudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sudah kesulitan itu ada kemudahan" (Al Insyrah 5-6)
- Fa Innama Al 'Sri 'Sro Innama Al 'Sri 'Sro
"Karena sesungguhnya sudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sudah kesulitan itu ada kemudahan"
- "Khasbunallahu wa ni'mal wakil"
"Cukuplah Allah sebagai penolong dan dia adalah sebaik-baiknya pelindung"
- Luruskan niat, sempurnakan iktidar, banyak do'a dan ingat "TAWAKKAL"
- Yakinlah bahwa kita adalah orang sukses, sukses bersama Allah SWT, sukses kita karena pertolongan dan izinNya, kembangkan potensi yang dikurniakanNya pada kita (Wine).

HALAMAN MOTTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	1
C. Rumusan Masalah	6
D. Kerangka Dasar Teori	6
1. Kepuasan	7
2. Pelayanan Publik	13
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Organisasi Pemerintah Daerah	19
E. Definisi Konseptual	20
F.	21

G. Tujuan Penelitian	23
H. Manfaat Penelitian	23
I. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	24
2. Teknik Pengumpulan Data	25
3. Teknik Pengambilan Sampel	27
4. Jenis Data	28
5. Unit Analisa	28
6. Teknik Analisa Data	29
 BAB II. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Pengorganisasian	36
C. Struktur Organisasi SAMSAT Bantul	42
D. Kebijaksanaan Pelayanan Kantor SAMSAT Bantul	43
E. Pelaksana Kegiatan Di Kantor SAMSAT Bantul	45
F. Sarana Dan Prasarana	47
G. Kinerja SAMSAT Sebagai Kantor Pelayanan Pajak Daerah	52
H. Sistem dan Prosedur	54
 BAB III. ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	
A. Deskripsi Responden	68
1. Responden Berdasarkan Umur	69
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60

3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
B. Analisa Dan Interpretasi	71
1. Analisa Variabel Kenampakan Fisik (<i>Tangibles</i>)	73
2. Analisa Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	79
3. Analisa Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	81
4. Analisa Variabel Jaminan Kepercayaan (<i>Assurance</i>)	87
5. Analisa Variabel Kemampuan menyelami Perasaan (<i>Emphaty</i>)	91

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1. Jumlah PNS Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bantul	46
Tabel II.2. Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB Tahun 2002-2004	52
Tabel II.3. Loker /Macam Pelayanan dan Jumlah Petugas.....	56
Tabel III.1. Variasi Umur Pelanggan SAMSAT Bantul	69
Tabel III.2. Jenis Kelamin Pelanggan SAMSAT Bantul	69
Tabel III.3. Jenis Pekerjaan Pelanggan SAMSAT Bantul.....	70
Tabel III.4. Pendidikan Terakhir Pelanggan SAMSAT Bantul	70
Tabel III.5. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor SAMSAT Bantul.....	73
Tabel III.6. Penilaian Responden	73
Tabel III.7. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Tempat Duduk yang Disediakan di Ruang tunggu Pelayanan.....	74
Tabel III.8. Penilaian Responden terhadap Tempat Duduk yang Disediakan di Ruang tunggu Pelayanan	74
Tabel III.9. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Papan Informasi yang Disediakan untuk Memberikan Beberapa Informasi, misal: prosedur, tata cara, persyaratan pelayanan.....	75
Tabel III.10. Penilaian Responden terhadap Papan Informasi yang Disediakan untuk Memberikan Beberapa Informasi, misal: prosedur, tata cara, persyaratan pelayanan.....	76

Tabel III.11. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kenyamanan Tempat Parkir	76
Tabel III.12. Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Tempat Parkir	77
Tabel III.13. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Tersedianya Fasilitas Tambahan di Ruang tunggu Pelayanan.....	78
Tabel III.14. Penilaian Responden terhadap Tersedianya Fasilitas Tambahan di Ruang tunggu Pelayanan	78
Tabel III.15. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kerapian dan Kebersihan Ruang Tunggu Pelayanan	79
Tabel III.16. Penilaian Responden terhadap Kerapian dan Kebersihan Ruang Tunggu Pelayanan	79
Tabel III.17. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan	80
Tabel III.18. Penilaian Responden terhadap Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan	80
Tabel III.19. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Prosedur, Tata cara, Pelayanan yang Diterapkan	81
Tabel III.20. Penilaian Responden terhadap Prosedur, Tata cara, Pelayanan yang Diterapkan	81
Tabel III.21. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Informasi secara Jelas dan Mudah Dipahami.	82
Tabel III.22. Penilaian Responden terhadap Kemampuan Pegawai Dalam	

Tabel III.23. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Sikap Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan	83
Tabel III.24. Penilaian Responden terhadap Sikap Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan	83
Tabel III.25. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kepedulian Pegawai terhadap Kesulitan yang Dialami Pelanggan	84
Tabel III.26. Penilaian responden terhadap Kinerja Kepedulian Pegawai terhadap Kesulitan yang Dialami Pelanggan	85
Tabel III.27. Tingkat Kepentingan responden terhadap Reaksi dan Tanggapan Pegawai dalam Menerima Kritik Sehubungan dengan Kinerjanya	86
Tabel III.28. Penilaian Responden terhadap Reaksi dan tanggapan Pegawai dalam menerima Kritik Sehubungan dengan Kinerjanya	86
Tabel III.29. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan dan Ketrampilan Pegawai dalam menjalankan Tugas pekerjaannya...	87
Tabel III.30. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kemampuan	87
Tabel III.31. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah	88
Tabel III.32. Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah	88
Tabel III.33. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Jaminan Keamanan dan Kepercayaan dalam pelayanan	89
Tabel III.34. Penilaian Responden terhadap Jaminan Keamanan dan Kepercayaan dalam pelayanan	89

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahpuji syukur penulis panjatkan kehadirat Illahi Robby atas izin dan Ridhomu skripsi ini kupersembahkan, dengan dedikasi dan cinta yang mendalam untuk orang yang kucintai dan kusayangi karena Mu

- Bapak dan Ibu yang kusayangi

Untuk segala kasih sayang, nasehat, pengertian dan dorongan yang telah engkau berikan, untuk pengorbanan tiap tetes keringat, serta setiap do'a yang mengiringi langkahku, sesungguhnya kasih sayang dan pengertian itu menyejukkan, pengorbanan itu meringankanku dan do'a serta dorongan itu menguatkan.

- Kakak dan Adik (Mas Nur Indarto, Mas Agus Purwanto dan Dik Tria)

Terima kasih atas do'a, dorongan yang membuat aku semangat menyelesaikan skripsi ini

- My Best Friends : Mbak Atun, Mbak Mitha, Maya, Indah, Septi, Budi, Tossa

- Saudara-saudaraku Team KKN Bekelan : • Big Boss • Helmy • Mas Galih • H-Lee • Sisc@ • Mira • Dayak Boy • Kaisar Labay • Nailina • “Suka duka bersama kalian jadi memorie’y Insya Allah tak terlupakan” Thanks!

- Teman-teman di kost khasanah : Lina, Fera, Cahya, Nina, Fitrie, De' Nur, Reni,

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullohi wabarokaatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada Alloh Swt serta tak lupa penulis haturkan sholawat dan salam senantiasa terlimpahkan pada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW. Atas kebesaran dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tuga akhir dari keseluruhan aktivitas perkuliahan guna menempuh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul "KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAYANAN SATU ATAP" (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Bantul tahun 2004)

Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan memberi kepercayaan kepada penulis. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, Pembantu Dekan II Fisipol UMY, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Suranto, M.Pol, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Suswanta, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Drs. Ulung Pribadi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- 5: Seluruh Karyawan Tata Usaha Fisipol serta Karyawan Perpustakaan UMY yang

6. Pegawai Kantor SAMSAT Bantul yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya.
7. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah memberikan bantuan bagi penulisan skripsi ini.

Semoga semua amal dan budi baik tersebut mendapatkan berkah yang setimpal dari Allah Swt. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis maupun orang-orang yang membacanya.

- Wassalamu'alaikum warohmatullohi wabarokaatuh.

Bantul, 22 Januari 2005

Penulis.

Tabel III.23. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Sikap Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan	83
Tabel III.24. Penilaian Responden terhadap Sikap Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan	83
Tabel III.25. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kepedulian Pegawai terhadap Kesulitan yang Dialami Pelanggan	84
Tabel III.26. Penilaian responden terhadap Kinerja Kepedulian Pegawai terhadap Kesulitan yang Dialami Pelanggan	85
Tabel III.27. Tingkat Kepentingan responden terhadap Reaksi dan Tanggapan Pegawai dalam Menerima Kritik Sehubungan dengan Kinerjanya	86
Tabel III.28. Penilaian Responden terhadap Reaksi dan tanggapan Pegawai dalam menerima Kritik Sehubungan dengan Kinerjanya	86
Tabel III.29. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan dan Ketrampilan Pegawai dalam menjalankan Tugas pekerjaannya...	87
Tabel III.30. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kemampuan	87
Tabel III.31. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah	88
Tabel III.32. Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah	88
Tabel III.33. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Jaminan Keamanan dan Kepercayaan dalam pelayanan	89
Tabel III.34. Penilaian Responden terhadap Jaminan Keamanan dan Kepercayaan dalam pelayanan	89

Tabel III.35.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	90
Tabel III.36.	Penilaian Responden terhadap Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	90
Tabel III.37.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang Tidak Memandang Status Sosial dll.....	91
Tabel III.38.	Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang Tidak Memandang Status Sosial dll.	91
Tabel III.39.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Perhatian Petugas terhadap Keluhan Pelanggan	92
Tabel III.40.	Penilaian Responden terhadap Perhatian Petugas terhadap Keluhan Pelanggan	92
Tabel III.41.	Penghitungan Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan SAMSAT Bantul tahun 2004	95
Tabel III.42.	Tingkat Kesesuaian pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	96
Tabel III.43.	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan SAMSAT Bantul tahun 2004	97
Tabel III.44	Penghitungan Indeks pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan SAMSAT Bantul	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
Gambar I.2 Diagram Cartesius	33
Gambar II.1 Struktur Orang SAMSAT Bantul	42
Gambar II.2 Mekanisme pelayanan pada kantor SAMSAT Bantul	55
Gambar II.3 Sistem Dan Prosedur Pelayanan pada kantor Samsat Bantul	67
Gambar III.1 Operasional Variabel Penelitian	72
Gambar III.2 Diagram Kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan SAMSAT Bantul	92