

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR
PELAYANAN PBB KOTA YOGYAKARTA DAN KANTOR
PELAYANAN PBB KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :
SISCA ELFITASARI
20020420146**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR
PELAYANAN PBB KOTA YOGYAKARTA DAN KANTOR
PELAYANAN PBB KABUPATEN SLEMAN**

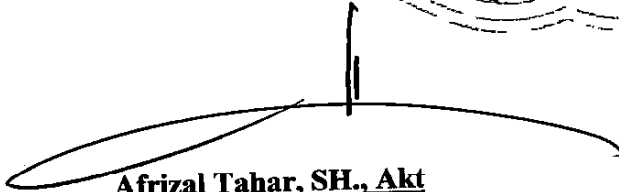
Diajukan Oleh :

SISCA ELFITASARI
20020420146

Pembimbing I


Alek Murtin, SE., M.Si.
NIK : 143 065

Pembimbing II


Afrizal Tahar, SH., Akt
NIK : 143 055

Disahkan :

Tanggal : 22 Januari 2007

Disahkan :

Tanggal : 22 Januari 2007

SKRIPSI
ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR
PELAYANAN PBB KOTA YOGYAKARTA DAN KANTOR
PELAYANAN PBB KABUPATEN SLEMAN

Diajukan Oleh :

SISCA ELFITASARI
20020420146

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 22 Maret 2007
Yang terdiri dari :



Drs. Antariksa Budlleksmana, MM., Akt.
Ketua Tim Penguji



Alek Murtin, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Erni Suryandari F, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

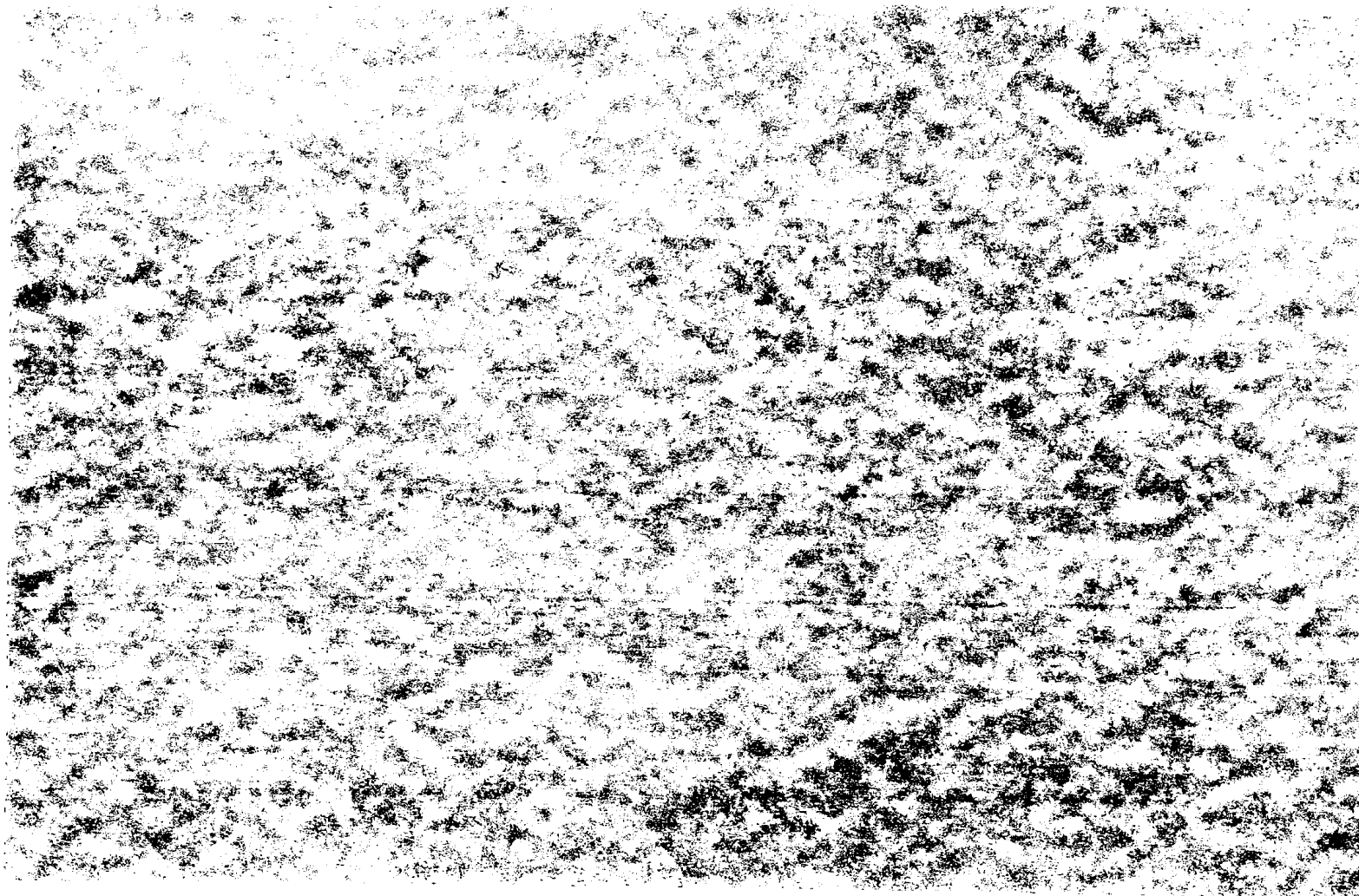
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan



MOTTO

- ☺ Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup (Hadist)
- ☺ Segala sesuatu ada jalannya dan jalan menuju sorga adalah ilmu (Hadist)
- ☺ Carilah ilmu walaupun sampai ke negeri Cina, karena sesungguhnya mencari ilmu itu merupakan kewajiban bagi setiap orang Islam, para malaikat akan meletakkan sayapnya kepada penuntut ilmu karena senang (rela) dengan yang ia tuntut (HR. Ibnu Abdul Barr)





PERSEMBAHAN

*Sejuta teori akan datang dan pergi, Sejuta kisah akan datang
meng-Ilhami. Namun ada satu yang menetap abadi
Sang Rosul yang dengan kasihnya, Telah mempertemukan Aku
kembali dengan Sang Kholik, Kekasih jiwa, Bagi-Nyalah Aku
persembahkan Skripsi Yang telah Aku susun ini....*

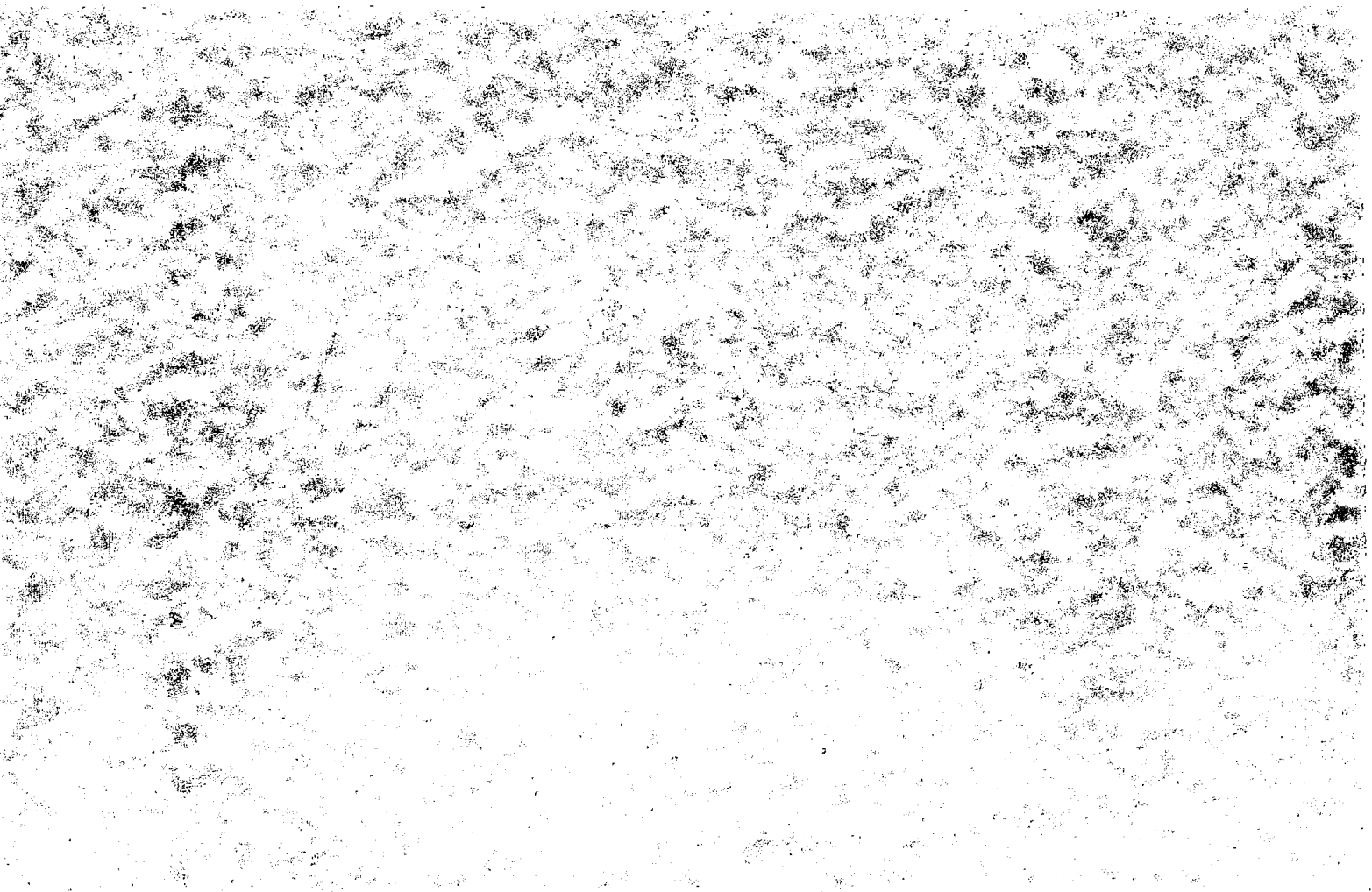
Kepada :

Bapak Supriyono, SP dan Ibu Nurjannah

Adikku Netty, Resti dan Zeppi

Calon Pendamping Hidupku

Almamaterku.....



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR PELAYANAN PBB KOTA YOGYAKARTA DAN KANTOR PELAYANAN PBB KABUPATEN SLEMAN”**.

Skripsi ini adalah salah satu jalan dari sekian jalan yang harus penulis tempuh dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Dalam perjalanan ini, seringkali penulis menghadapi masalah dan berada dalam kondisi yang sulit. Namun demikian, penulis menyadari bahwa pertolongan dari Allah SWT selalu muncul dan membimbing secara perlahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penyusunan skripsi ini tidaklah mungkin berhasil tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan berupa moril dan materil dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan dorongan baik saat penulis mengalami kesulitan dan keputusan serta doa-doanya dan jerih payahnya selama ini agar penulis bisa mencapai gelar sarjana.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Alek Murtin, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang selalu meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan dorongan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Afrizal Tahar, SH., Akt., selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang selama

5. Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ekonomi UMY yang selalu memberikan bekal ilmu yang maksimal sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan rutinitas kuliah yang sangat melelahkan ini.
6. *Si Gesit Irit BE8837GL*, yang bertahun-tahun menemaniku menjelajahi kota Jogja sampai kesudut-sudut kota yang mungkin belum terjamah, panas terik bersama menjadi kenangan termanis selama di kota Jogja.
7. *Si Hitam RR BE7966CQ*, kata orang saingan berat *si gesit*, bagi aku kamu tetep *Si Hitam* yang keren, dibawa kemana2 toh kamu yang tercepat, skripsi aja kelar karena kamu juga.
8. Sebuah '**benda canggih**' dikamar, dengan benda itu akhirnya skripsi ini kelar, tidak itu saja karena 'dia' penulis bangga akan skripsi ini, tetap dan teruslah canggih ok!
9. Saudara2Ku : **De' Nei** thanks ntuk dorongannya selama ini, agar '**MbakMu**' ini terus belajar. **De' ResTi** '*just be u're self*', biar tambah maniez jangan **NANGIS** terus donk. Adikku yang paling '**GantenG**' **De' Eppi** yang slalu buat kangen suasana rumah. Thanks atas do'a dan supportnya '**MbaK**' sayang banget ma kalian....!
10. Mbuat LiBi CaNtiaRa, yang '**GanTeNg**' yang selama ini memberikan kasih sayangnya, dukungannya, meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan pemikiran. Thanks Bi, tanpa Libi semua tidak akan menjadi kenyataan.
11. Mbuat Bude & Pakde, saudaraku ShiNta, makasih udah memberi dukungan dan bantuannya tidak ternilai bagi penulis, dirumahnya yang **nyaman** banyak ide yang muncul, dikasurnya yang *empuk* penulis ini tidur nyenyak.
12. Temen-temenku Lia, Dwie, Dian F, Oksa, Yetti, Mika, Unik, Hana, Linda. Dengan kalian semua aku telah melewati hari-hari yang indah dan penuh kenangan, canda, tawa, cemberut, mesam-mesem, semua dech, *thanks guys 4 everything*.
13. Teman, kerabat, handai taulan yang telah memberikan dukungannya selama ini, penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga, tanpa kalian semua mungkin hanya akan menjadi *... yang sekedar lewat dengan angan*. *Thanks*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Persepsi	7
2. Pengertian Masyarakat	8
3. Definisi Kualitas	8
4. Karakteristik Kualitas	9
5. Definisi Pelayanan	11
6. Karakteristik Pelayanan Jasa	12
7. Kriteria Kualitas Pelayanan	14
8. <i>Service Excellence</i>	15
9. <i>Total Quality Service (TQS)</i>	17
10. Instansi Pemerintah	21

11. Karakteristik Pelayanan Publik Instansi Pemerintah	23
12. Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah	24
13. Kedudukan dan Kantor Pelayanan PBB	26
14. Pendidikan di Indonesia	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu	29
C. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODA PENELITIAN	34
A. Subyek Penelitian	34
B. Teknik Pengambilan Sampel	34
C. Jenis Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
F. Uji Kualitas Data	38
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
B. Analisis Data	47
C. Uji Kevalidan Data	50
D. Pengujian Hipotesis	51
E. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
C. Keterbatasan Penelitian	59

DAFTAR TABEL

Tabel.2.1 Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i>	16
Tabel.2.2 Perbedaan Sifat dan Karakter organisasi Sektor Publik dengan Sektor Swasta	22
Tabel.4.1. Demografi Responden	48
Tabel.4.2. Hasil Uji Validitas	50
Tabel.4.3. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel.4.4 Pengujian Persepsi Masyarakat dan Aparat KP-PBB Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji t	52
Tabel.4.5. Pengujian Persepsi Masyarakat Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji <i>Oneway ANOVA</i>	53
Tabel.4.6. Pengujian Persepsi Masyarakat di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji t	54
Tabel.4.7. Pengujian Persepsi Masyarakat di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji <i>Mann-Whitney</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Sifat-sifat Pelarutan

17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Statistik Hipotesis 1
Lampiran 6	Hasil Statistik Hipotesis 2
Lampiran 7	Hasil Statistik Hipotesis 2