

**PENGARUH VARIABEL KUALITAS LAYANAN *REAL TIME ONLINE*  
PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU  
TERHADAP TERCIPTANYA *GOOD GOVERNANCE*  
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN  
KOTA YOGYAKARTA**

Tesis  
Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



**Diajukan Oleh :**

**SAMIYO**

**20051020027**

**Kepada :**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

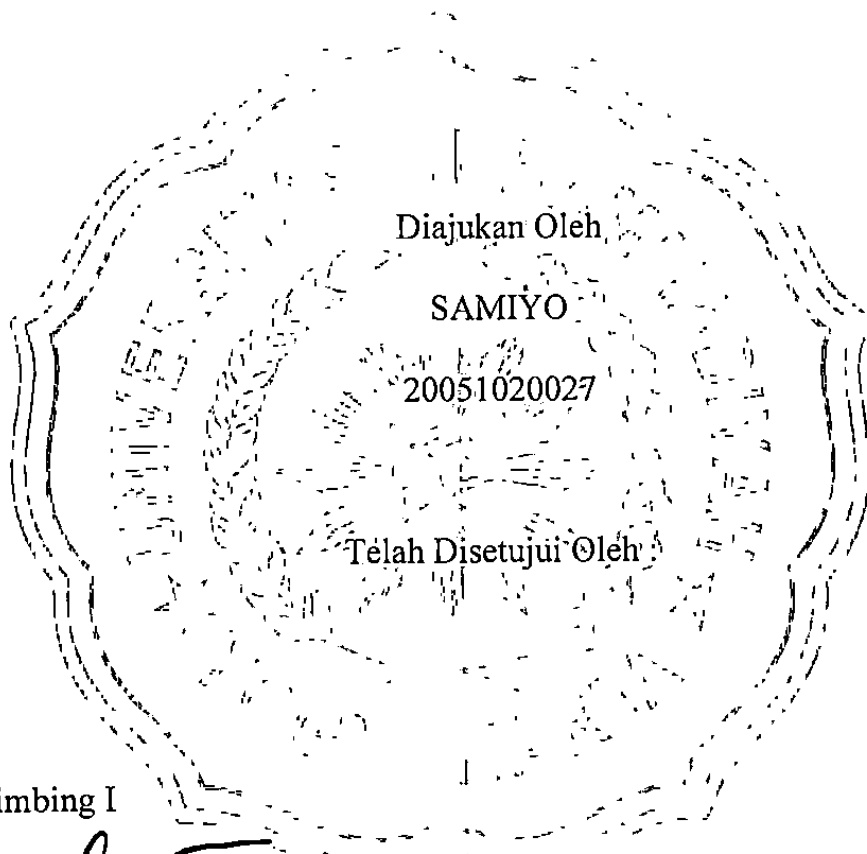
PENGARUH VARIABEL KUALITAS LAYANAN *REAL TIME ONLINE*

PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU

TERHADAP TERCIPTANYA *GOOD GOVERNANCE*

DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN

KOTA YOGYAKARTA



Diajukan Oleh

SAMIYO

20051020027

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

Prof. Dr. Anik Gufron

Tanggal.....

Pembimbing II

**TESIS**  
**PENGARUH VARIABEL KUALITAS LAYANAN *REAL TIME ONLINE***  
**PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU TERHADAP**  
**TERCIPTANYA *GOOD GOVERNANCE***  
**DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN**  
**KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

SAMIYO

20051020027

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

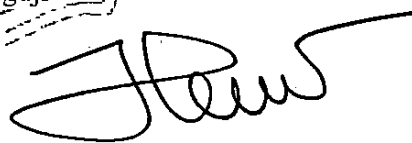
Tanggal

Yang Terdiri dari

  
Prof. Dr. Anik Gufron  
Ketua Tim Penguji

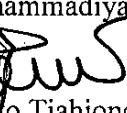


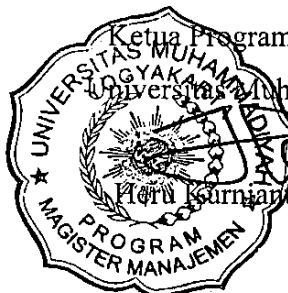
Drs. Susanto, MS  
Anggota Tim Penguji



Heru Kurnianto Tjahjono, SE, MM  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
  
Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

**MOTTO**

*"Laksanakan kewajiban dengan penuh dedikasi, maka kau akan menuai hasil di kemudian hari"*

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan kepada  
Allah Swt.

Yang telah memberikan anugerah tak terhingga. Terima kasih ya Allah  
Engkau telah berikan kesempatan dan kemampuan padaku selesaikan kulaah ini

Untuk istri tercinta dan tersayang, Dra. Hj. Sri Murtiningstih, S.Pd.

atas semua doa yang dipanjatkan dan yang telah berikan segala motivasi,  
dukungan, pengorbanan waktu, kesabaran, pengertian, dan penerimaan

Untuk anak-anakku tercinta, Ahmad Olya Perdana dan Annisa Independina

Shafiah

atas pengorbanan waktu, kecernaan yang diberikan

Kedua orang tua, Sihono Praptowiryo dan Maryam  
yang telah memfasilitasi keberadaanku

Untuk adik-adik kandung dan adik-adik ipar

yang memberi dorongan moral dan bantuan ketika dibutuhkan

Untuk Bapak Drs. H. Syamsury, M.M., Kepala Dinas Pendidikan  
Kota Yogyakarta yang memberi motivasi

Untuk Mbak Dian Irma Aprianti

atas segala bantuan moral dan materai yang diberikan

Untuk Mbak Oti

atas bantuan informasi yang disampaikan

Untuk Ibu Ir. Sri Marnining Djati, Kepala Bagian Tata Usaha dan teman-  
teman di Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi,  
Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

atas segala pengertian yang diberikan

Untuk seluruh staff pengelola MM UMY  
atas segala pelayanan yang diberikan

## INTISARI

Tesis ini membahas pengaruh variabel kualitas layanan *real time online* pada penerimaan peserta didik baru terhadap terciptanya *good governance*. Variabel kualitas layanan *real time online* meliputi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak. Objek penelitian adalah sekolah negeri di kota Yogyakarta yang melaksanakan penerimaan peserta didik baru secara *real time online*.

Sampel yang digunakan sebanyak 102 responden yang merupakan pegawai negeri sipil di SMP, SMA, SMK negeri di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta yang melaksanakan penerimaan peserta didik baru (PPDB) secara *real time online*. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan berganda dengan bantuan program SPSS 11.5. Kriteria penerimaan dengan melihat nilai probabilitas. Jika probabilitas  $> \alpha$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak; dan jika probabilitas  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial tiga variabel independen yakni efisiensi, reliabilitas, dan kontak pada penerimaan peserta didik baru berpengaruh signifikan terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Dua variabel lain yakni *fulfillment* dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan kelima variabel dimaksud berpengaruh signifikan terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas layanan *real time online*, *good governance*

## ABSTRACT

This study is aimed to examine the effects of five dependent variables partially and simultaneously at the new student admission on the ongoing process of the good governance at Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

When implementing the study, the writer distributed questionnaires to 102 civil servants of public junior high schools, high schools, and vocational schools. The staffs were supposed to be competent to give responses of their experiences by filling out the questionnaires. In analyzing data, the writer used statistical software application called SPSS 11.5. The acceptance criterion is indicated by the probability value. If the probability value is  $> \alpha$ , the  $H_0$  is accepted and the  $H_a$  is denied, vice versa.

The result shows that partially three independent variables i.e. efficiency, reliability, and responsiveness significantly affected good governance as the independent variable. Two other variables, namely fulfillment and contact did not significantly affect the dependent variable. Simultaneously the five independent variables at the new student admission significantly affected the good governance as the dependent variable.

Key words: real time online services, good governance.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Swt yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ilmiah dan penyusunan tesis dengan judul “Pengaruh Variabel Kualitas Layanan *Real Time Online* Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Terhadap Terciptanya *Good Governance* Di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta”. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya dalam penyelesaian tesis ini sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Anik Gufron dan Drs. Susanto, M.S. selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran membimbing hingga selesainya tesis ini.
2. Heru Kurnianto Tjahjono, SE, MM, selaku ketua jurusan program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta atas segala motivasinya..
4. Guru-guru SMP, SMA, SMK Negeri sekota Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden penelitian.

Penulis berharap semoga karya kecil ini bermanfaat bagi pembaca

## DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	6
	C. Tujuan Penelitian	7
	D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
	A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
	B. Landasan Teori	16
	1. Pemanfaatan Teknologi Internet Untuk Penerimaan Peserta Didik	16
	2. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	16
	3. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Secara Konvensional	18
	4. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) <i>Real Time Online</i>	19
	5. Manfaat Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru <i>Real Time Online (RTO)</i>	24
	6. Kualitas Layanan	25
	7. Kualitas Jasa	28
	8. <i>Good Governance</i>	32
	C. Hipotesis	38
	D. Kerangka Pemikiran	38

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian .....	41
1. Objek Penelitian .....	41
2. Subjek Penelitian .....	41
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
C. Jenis Data .....	42
D. Metode Pengumpulan Data .....	43
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	43
1. Variabel Independen .....	43
2. Variabel Dependen .....	45
F. Uji Instrumen .....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	47
G. Teknis Analisis .....	47
1. Metode Analisis Deskriptif .....	48
2. Metode Analisis Statistik .....	48
3. Uji Hipotesis (Uji t) .....	49
4. Uji Hipotesis (Uji F) .....	49
5. Koefisien Determinan .....	50

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta .....	51
B. Profil Responden .....	52
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	53

1. Jumlah Sampel .....	53
2. Karakteristik Responden .....	53
3. Pengujian Instrumen .....	56
4. Analisis Data .....	59
5. Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	54
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Golongan .....	55
Tabel 4.5	Ringkasan Hasil Uji Validitas Untuk Item Pertanyaan Efisiensi (E) .....	56
Tabel 4.6	Ringkasan Hasil Uji Validitas Untuk Item Pertanyaan Reliabilitas (R) .....	56
Tabel 4.7	Ringkasan Hasil Uji Validitas Untuk Item Pertanyaan <i>Fullfillment</i> (F) .....	57
Tabel 4.8	Ringkasan Hasil Uji Validitas Untuk Item Pertanyaan Daya Tanggap (DT) .....	57
Tabel 4.9	Ringkasan Hasil Uji Validitas Untuk Item Pertanyaan Kontak (K) .....	57
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil Uji Validitas Untuk Item Pertanyaan <i>Good Governance</i> (GG) .....	57
Tabel 4.11	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.12	Hasil Regresi .....	60
Tabel 4.13	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis untuk Uji t .....	60
Tabel 4.14	Hasil Regresi Uji Simultan .....	62
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Untuk Uji F .....	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	40
------------	--------------------	----