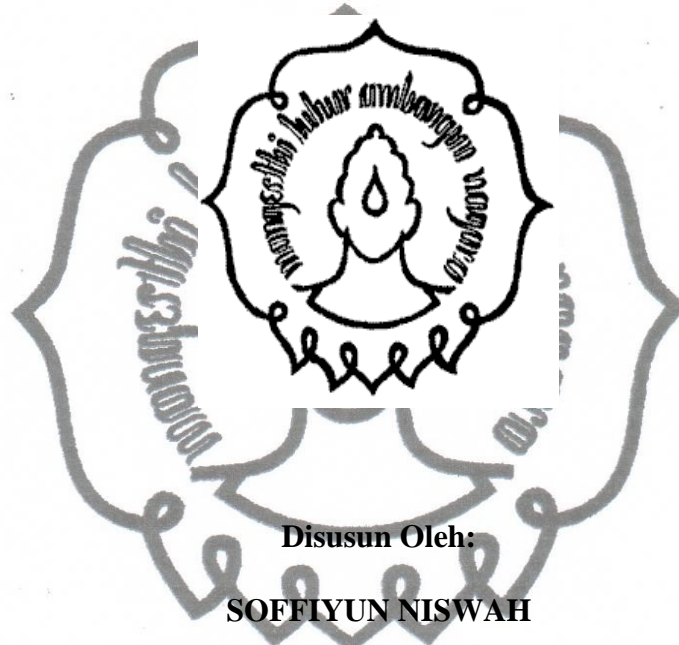


**PENGARUH KOMPETENSI, SARANA DAN PRASARANA, DAN  
PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)  
KABUPATEN KUDUS**



**Disusun Oleh:**

**SOFFIYUN NISWAH**

**D0109080**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

*commit to user*  
**2013**

## **PERSETUJUAN**

Judul Skripsi

**PENGARUH KOMPETENSI, SARANA DAN PRASARANA, DAN  
PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)  
KABUPATEN KUDUS**

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Panitia Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pembimbing



Drs. Sudarto, M.Si

NIP. 19550202 198503 1 006

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Diuji dan Disahkan Oleh Panitia Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada hari : Kamis

Tanggal : 04 April 2013

### Panitia Ujian Skripsi

1. Ketua : Drs. H. Marsudi, MS  
NIP. 195508231983031001
2. Sekretaris : Dra. Sudaryanti, M.Si  
NIP. 195704261986012002
3. Penguji : Drs. Sudarto, M.Si  
NIP. 195502021985031006

(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



**Prof. Drs. Pawito, PhD**

**NIP. 195408051985031002**

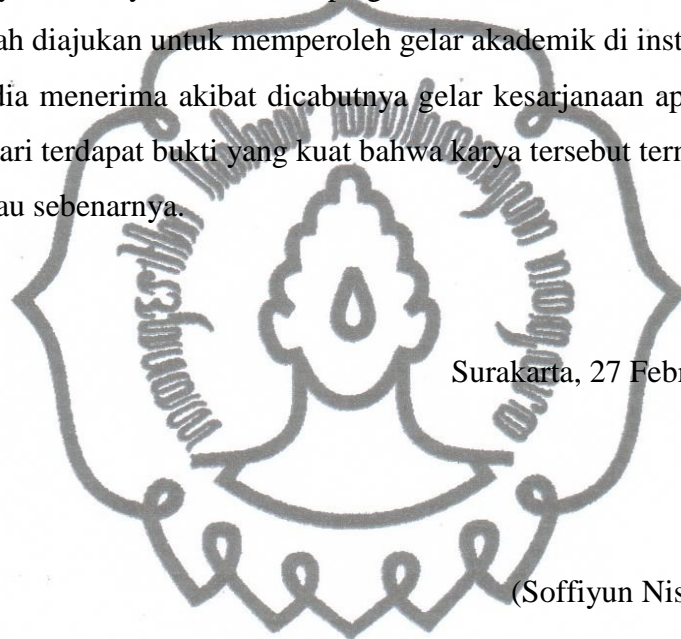
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kompetensi, Sarana dan Prasarana, dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus.**

Adalah karya asli saya dan bukan plagiat baik secara utuh atau sebagian dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di institusi lain.

Saya bersedia menerima akibat dicabutnya gelar kesarjanaan apabila ternyata di kemudian hari terdapat bukti yang kuat bahwa karya tersebut ternyata bukan karya yang asli atau sebenarnya.



Surakarta, 27 Februari 2013

(Soffiyun Niswah)

## MOTTO

*“Man Jadda Wajada wa Man Saaro ‘Ala ad-darbi Washala”*  
(Siapa yang bersungguh-sungguh, dia akan berhasil, siapa yang berjalan pada  
jalan-Nya, dia akan sampai di tujuan)  
(Pepatah Arab)

*“Perhitungkanlah segala sesuatunya dengan cermat, selagi hal itu masih  
mungkin. Mungkin dengan itu, segala sesuatu yang dirasa tidak mungkin akan  
menjadi mungkin”*  
(Bagus Haryono)

*“Sesungguhnya setelah ada kesusahan itu ada kemudahan maka apabila kamu  
telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan)  
yang lain dan hanya Tuhanmulah hendaknya kamu menggantungkan  
pengharapan”*  
(Q.s. Al-Insyiroh : 6-8)

*“Keyakinan akan mampu mengalahkan segala sesuatu yang mungkin tidak akan  
terjadi pada diri kita”*  
(Penulis)

*commit to user*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

“Ibuku tercinta Siti Umayah (almh) yang telah memberikan banyak pelajaran hidup tentang kerja keras.”

“Bapak Mustajib Albas yang selalu memberi dorongan moril maupun materiil.”  
“Tante Ma’rifah yang telah bersedia menjadi istri untuk bapakku dan menjadi ibu untukku, kakak dan adikku”

“Kakakku Saifin dan keluarga kecilnya”

“Adik-adikku tersayang Asna, Haidar, dan Hilya yang menjadi motivasiku untuk cepat menyelesaikan study S1.”

“Pakde Gunadi dan Budhe Sri Haryati yang telah membantu membiayai studi S1 sampai selesai.”

“Bang Sofril, Mas Emil, Gendhut, Pencenx tanpa kalian aku tak akan bisa sampai ke UNS untuk melanjutkan study.”

“Blank Gril’s (Dewi, Leny, Chipa, Wiwit) kalian penyemangat hidupku”

“Keluarga Saccharosa Kost khususnya Amalia Chasanah yang telah menjadi sahabat saat suka maupun duka.”

“Sobat-sobatku AN’09, khususnya buat Lina dan Sustin yang telah bersedia menjadi tempat curhatku.”

“Almamaterku FISIP UNS”

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **pengaruh kompetensi, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) kabupaten Kudus**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari banyak pihak. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Sudarto, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah senantiasa memberikan bimbingan, dukungan dan arahan dengan sabar dan ikhlas selama penulisan skripsi ini,
2. Drs. Is Hadri Utomo, M.Si dan Dra. Sudaryanti, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Faizatul Ansoriyah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing akademis, atas bimbingan akademis yang telah diberikan selama ini.
4. Prof. Drs. Pawito, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, terima kasih atas ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
6. Eko Djumartono, SE selaku Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus.
7. Emy Rochmaida Harilasmi selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

*commit to user*

8. Ratna Suminar, SE selaku Kepala Seksi Perizinan yang telah senang hati membantu memberikan data dan informasi.
9. Seluruh responden yang telah membantu memberikan jawaban melalui angket.
10. Seluruh staf KPPT Kabupaten Kudus yang banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis selalu terbuka menerima segala kritik dan saran sebagai masukan demi perbaikan skripsi ini.



Surakarta, Februari 2013

Penulis  
Soffiyun Niswah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan .....	10
D. Manfaat .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kualitas Pelayanan .....	12
B. Kompetensi .....	20
C. Sarana dan Prasarana .....	24
D. Prosedur Pelayanan .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Sumber Data.....	37

E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Hipotesis .....	40
G. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	42
H. Teknik Analisis Data .....	45
I. Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Deskripsi Lokasi.....	50
B. Karakteristik Responden .....	58
C. Analisis Data Penelitian .....	61
1. Uji Simultan (Uji Kecocokan Model) .....	61
2. Uji Hipotesis .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	72
C. Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Dasar Hukum dan Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan .....	4
Tabel 1.2 : Data Jenis Izin, Jumlah Izin, Dan Kecepatan Izin .....	9
Tabel 3.1 : Operasional Variabel Penelitian .....	43
Tabel 3.2 : Pengujian Validitas Variabel Kompetensi .....	46
Tabel 3.3 : Pengujian Validitas Variabel Sarana dan Prasarana .....	47
Tabel 3.4 : Pengujian Validitas Variabel Prosedur Pelayanan .....	47
Tabel 3.5 : Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 3.6 : Uji Reabilita Instrumen .....	49
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Menurut Usia .....	58
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Alamat .....	60
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Pengajuan/Perpanjangan Izin .....	60
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Kualitas KPPT Kabupaten Kudus .....	61
Tabel 4.7 : Uji Simultan (Uji Kecocokan Model) .....	63
Tabel 4.8 : Uji <i>Pseudo R-Square</i> .....	63
Tabel 4.9 : Uji Hipotesis dengan <i>Parameter Estimates</i> .....	64
Tabel 4.10 : Uji Hipotesis dengan <i>Parallel Lines</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

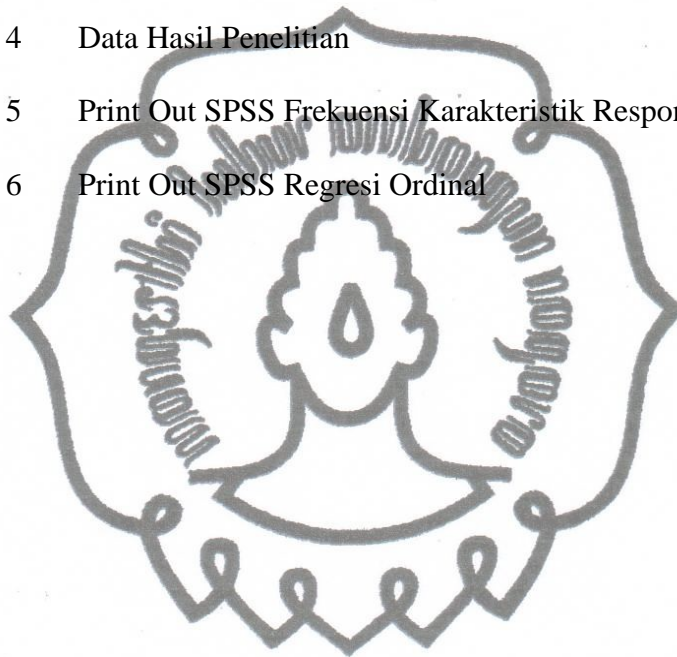
Gambar 3.1: Hipotesis Geometrikal Model .....	41
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus .....	56
Gambar 4.2: Prosedur Perizinan .....	57



*commit to user*

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Print Out SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas
- Lampiran 4 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5 Print Out SPSS Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 6 Print Out SPSS Regresi Ordinal



## ABSTRAK

**Soffiyun Niswah. D0109080. Pengaruh Kompetensi, Sarana dan Prasarana, dan Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2013. 64 halaman.**

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus yang merupakan unsur pendukung tugas bupati di bidang pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai unsur pendukung tugas Bupati dalam peningkatan investasi di Kabupaten Kudus KPPT diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Pelayanan berkualitas hanya akan terwujud apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan mendapatkan prioritas yang utama. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan membuat penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh kompetensi, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di KPPT Kabupaten Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang sedang mengajukan/perpanjangan izin di KPPT Kabupaten Kudus periode bulan Januari-Februari 2013. Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*.

Analisis data menggunakan analisis regresi ordinal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $X^2$  (Chi-Square) hitung sebesar 91,973 lebih besar dari nilai  $X^2$  (Chi-Square) tabel yaitu sebesar 7,815 ( $df = 3$ ) dengan nilai signifikansi 0,000, terbukti dari hasil analisis menunjukkan 56% variabilitas kualitas pelayanan mampu dijelaskan oleh variabel kompetensi, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan. Untuk pengaruh secara individu variabel kompetensi dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,006 dan 0,012. Setiap kenaikan 1 unit  $X_1$  (kompetensi) dan  $X_3$  (prosedur pelayanan) akan menurunkan odd ratio sebesar 1,33 dan 1,47. Sedangkan untuk variabel sarana dan prasarana tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,405. Setiap kenaikan 1 unit  $X_2$  (sarana dan prasarana) akan menurunkan odd ratio sebesar 1,10.

Kata Kunci: Kompetensi, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, kualitas pelayanan, analisis regresi ordinal, dan eksplanatori.

## ABSTRACT

**Soffiyun Niswah. D0109080. The Effect of Competency, Infrastructure, and Service Procedure on Service Quality in Integrated Licensing Service Office (KPPT) of Kudus Regency. Thesis. Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. 2013. 64 pages.**

Integrated Licensing Service Office (KPPT) of Kudus Regency constituting the supporting element of regent's duty and investment intended to improve the service to public. As the supporting element of Regent's duty in improving investment in Kudus Regency the KPPT is expected to provide high-quality service to the public. The high-quality service will only come true when the factor affecting the service quality get the main priority. Many factors affecting the service quality makes the writer interested in finding out the effect of competency, infrastructure and service procedure on the service quality in KPPT of Kudus Regency.

This research is an explanatory research. The population of research was all people proposing/extending the license in KPPT of Kudus Regency during the period of January-February 2013. A total of 96 respondents was taken as the sample. The sample was taken using accidental sampling.

The data analysis employed was ordinal regression analysis. The result of research showed that competency, infrastructure and service procedure simultaneously affected positively and significantly the service quality with a value  $X^2$  (Chi-Square) calculated of 91.973 is greater than the value of  $X^2$  (Chi-Square) table that is equal to 7.815 (df = 3) at significance level of 0.000; it could be seen from the result of analysis showing that 56% of service quality variability could be explained by competency, infrastructure and service procedure. Competency and service procedure variables partially affected positively and significantly the service quality at significance level of 0.006 and 0.012. Every 1 unit increase in X1 (competency) and X3 (service procedure) will decrease odd ratio of 1.33 and 1.47. Meanwhile the infrastructure variable did not affect significantly the service quality at significance level of 0.405. Every 1 unit increase in X2 (infrastructure) will decrease odd ratio of 1.10.

**Keywords:** Competency, infrastructure, service procedure, service quality, ordinal regression analysis, and explanatory.