

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI PADA DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA)**



**Disusun oleh:**

**RIZKA HERLIA NURSOLEICHA**

**D0109077**

**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**

**2013**  
*commit to user*

## **PERSETUJUAN**

Judul Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI PADA DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA)**

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi

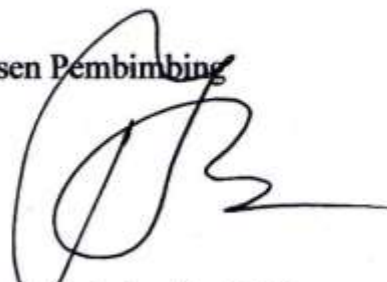
Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta,

Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Lestariningsih, M.Si

NIP. 19531009 198003 2 003

*commit to user*

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Diuji dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari :

Tanggal :

Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Sudarto, M.Si.  
NIP. 19550202 198503 1 006
2. Sekretaris : Drs. Suryatmojo, M.Si.  
NIP. 19530812 198601 1 001
3. Penguji : Dra. Hj. Lestariningsih, M.Si  
NIP. 19531009 198003 2 003

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

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)**

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, April 2013

(Rizka Herlia Nursoleicha)

## MOTTO

*“Memiliki pengetahuan memang penting, tetapi memiliki kemampuan untuk mememanfaatkannya secara bijaksana adalah hal yang jauh lebih penting”*

*(Sulaiman Budiman)*

*“Hidup yang Anda jalani saat ini adalah pancaran pikiran, keputusan, dan pilihan Anda. Jika Anda rela menerima tantangan, berarti Anda telah merintis perubahan, kemajuan, dan perkembangan”*

*(Dr. Ibrahim Elfiky)*

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

*(Al-Ra'd: 11)*

*“Do'a dan keyakinan hati akan membuat hidup menjadi lebih mudah”*

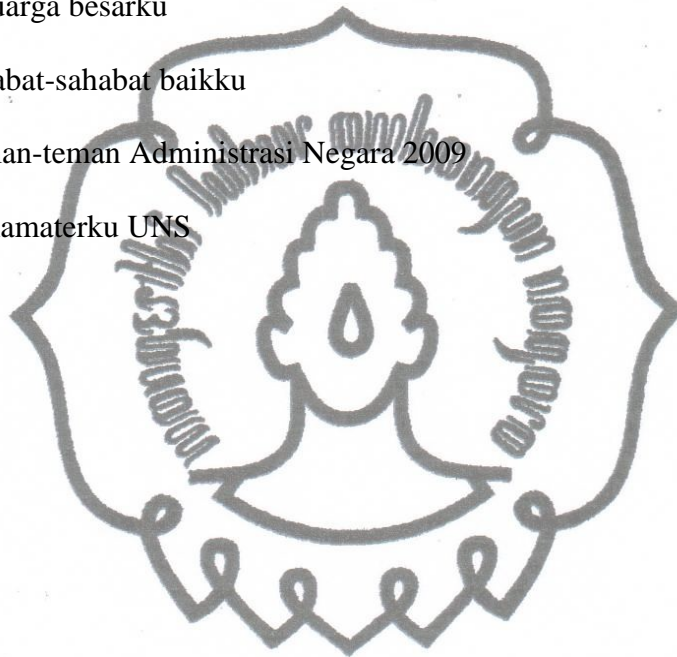
*(Penulis)*

*commit to user*

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

- ✚ Kedua orang tuaku tercinta (Mama dan Ayah)
- ✚ Adik-adikku tersayang (Reza, Rifa, dan Rois)
- ✚ Keluarga besarku
- ✚ Sahabat-sahabat baikku
- ✚ Teman-teman Administrasi Negara 2009
- ✚ Almamaterku UNS



*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)**. 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. Ibu Dra. Hj. Lestariningsih, 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. Drs. Heri Karyawan selaku Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
7. Bapak Agus Arifin, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

*commit to user*



8. Seluruh pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang dengan senang hati memberikan data, informasi, dan bantuan bagi penulis dalam melakukan penelitian.
9. Seluruh responden yang telah membantu memberikan jawaban melalui angket.
10. Sahabat – sahabatku (Dony, Ajeng Edita, Nilan Sari, Indri, Sari, Nisa, Raras, Mbak Rizka, Hendri, Ufi Nanda, Dhiajeng, Puput).
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, April 2013

Penulis

Rizka Herlia Nursoleicha



## 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 .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Balakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Pelayanan Publik .....	14
B. Kualitas Pelayanan .....	18
C. Sarana Pelayanan .....	23
D. Kepuasan Masyarakat .....	27
E. Kerangka Berpikir .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	38
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
D. Sumber Data Penelitian .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44

F. Hipotesis .....	46
G. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	46
1. Definisi Konseptual .....	46
2. Definisi Operasional .....	47
H. Teknis Analisis Data .....	50
I. Uji Hipotesis .....	51
J. Uji Instrumen Penelitian .....	55
K. Uji Asumsi Klasik .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Deskripsi Lokasi.....	64
1 Sejarah Pembentukan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	64
2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	65
3 Visi, Misi, dan Motto Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	66
4 Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ....	67
5 Pelayanan Izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	68
6 Mekanisme Pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	69
B. Deskripsi Responden .....	78
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	81
D. Uji Asumsi Klasik .....	86
E. Analisis Data Penelitian .....	91
F. Uji Hipotesis .....	93
1 Uji t .. .....	93
2 Uji F .. .....	95
3 Koefisien Determinasi .....	96
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Keterbatasan Penelitian .. .....	100

DAFTAR PUSTAKA ..... 101  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Jenis Izin, Waktu Proses dan Respon .....	6
Tabel 1.2 :	Jumlah Penerima Layanan Izin.....	9
Tabel 1.3 :	Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 3.1 :	Operasional Variabel Penelitian .....	47
Tabel 3.2 :	Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 3.3 :	Pengujian Validitas Variabel Sarana Pelayanan.....	58
Tabel 3.4 :	Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 3.5 :	Uji Reliabilitas Instrumen.....	60
Tabel 3.6 :	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Angka Durbin- Watson.....	59
Tabel 4.1 :	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.2 :	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	80
Tabel 4.3 :	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	80
Tabel 4.4 :	Deskripsi Responden Menurut Jumlah Izin yang Diajukan.....	81
Tabel 4.5 :	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	82
Tabel 4.6 :	Distribusi Frekuensi Sarana Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	84
Tabel 4.7 :	Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	85
Tabel 4.8 :	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Angka Durbin- Watson.....	90
Tabel 4.9 :	Hasil Uji Autokorelasi Berdasarkan Durbin-Watson.....	90
Tabel 4.10 :	Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.11 :	Uji Hipotesis dari Hasil Coefficients Regression.....	94

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	36
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	67
Gambar 4.2 : Mekanisme Pelayanan Permohonan Izin .....	69
Gambar 4.3 : Mekanisme Pelayanan Legalisir / Duplikat .....	73
Gambar 4.4 : Mekanisme Pelayanan Pengaduan .. .....	76
Gambar 4.5 : Hasil Uji Normalitas .. .....	87
Gambar 4.6 : Hasil Uji Heterokedastisitas .. .....	89



## ABSTRAK

**Rizka Herlia Nursoleicha. D0109077. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta). Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2013. 100 halaman.**

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah salah satu sektor pelayanan publik yang berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pada dasarnya pelaksanaan tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengarah pada pelaksanaan pelayanan publik, yakni bergerak dalam bidang pelayanan perizinan. Dengan banyaknya prestasi atau penghargaan yang diperoleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta maupun Kota Yogyakarta, hal tersebut didukung dengan adanya kualitas pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mewujudkan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya akan terwujud apabila didukung oleh faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat membuat penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang sedang mengajukan izin, daftar ulang izin, pencabutan izin, legalisir izin, dan dupliat izin pada bulan Januari 2013. Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling*. Hasil uji coba instrumen menunjukkan bahwa instrumen digunakan valid dengan koefisien korelasi 0,361 dan reliabel dengan nilai alpha 0,60.

Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kedua variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat (kualitas pelayanan dan sarana pelayanan) kedua variabel independen tersebut sama-sama mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, sarana pelayanan, kepuasan masyarakat, analisis regresi linier berganda, dan eksplanatori.

*commit to user*



## ABSTRACT

**Rizka Herlia Nursoleicha. D0109077. The Effect of Service Quality and Infrastructure on the Publik Satisfaction (A Study on the Yogyakarta City's Licensing Service). Thesis. Administration Science Department. Social and Political Science Faculty. Sebelas Maret University. Surakarta. 2013. 100 pages.**

The Licensing Service of Yogyakarta City is one of public service sectors having characteristics and relating to the public needs and interests. Basically, the implementation of the Licensing Service of Yogyakarta City's work is directed to the implementation of public service, the one operating in licensing service area. Many achievements or awards the Licensing Service of Yogyakarta City have achieved are supported by the service quality. The assessment on service quality was conducted by the Lisencing Service of Yogyakarta City during providing service to the public. A high-quality service was expected to give the public satisfaction. Public satisfaction would be realized when it was supported by other factors affecting the public satisfaction. Many factors affecting the public satisfaction making the writer interested in finding out the effect of service quality and infrastructure on the public satisfaction in the Licensing Service of Yogyakarta City.

This study was an explanatory, research. The population in this study is the licensing service users at the Licensing Agency of Yogyakarta is being proposed permit, permit re-registration, revocation of license, permit legalized, and dupliat permission in January 2013. The number of sample sampling taken consisted of 96 respondents. The sample was taken using simple random sampling. The result of instrument trial showed that the instrument used was valid with correlation coefficient of 0,361 and reliable with alpha value 0,60.

The data analysis was done using a multiple linier regression analysis. The result of research showed that out of two variables affecting the public satisfaction (service quality and infrastructure), both independent variables affected the public satisfaction variable simultaneously in the Licensing Service of Yogyakarta City.

Keyword: Service quality, service infrastructure, public satisfaction, multiple linier regression, and explanatory.