

ANALISA KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP) KABUPATEN BLITAR

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun oleh :

Nama : Wahyuni Dianasari
NIM : 06122003
Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
(STIEKEN) BLITAR
2010

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Nama : Wahyuni Dianasari
N I M : 06122003
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Analisa Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 1 Februari 2010 sampai dengan 3 Agustus 2010 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 3 Agustus 2010

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

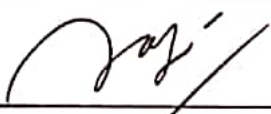

Analisa Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar

Yang disusun oleh :

Nama : Wahyuni Dianasari
N I M : 06122003
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 9 Agustus 2010

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Drs. H. S. Soetrisno, MM.	Ketua	
2.	Dra. Sunarsasi, MM.	Anggota	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Anggota	

Blitar, 9 Agustus 2010

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

Ketua Program Studi,



Aris Sunandes, SE., MM.



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR
KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Veteran No. 10 Telp. (0342) 801665
BLITAR

SURAT KETERANGAN
Nomor : 420.4/295 /409.304/2010

Menunjuk surat dari Bakesbangpolinmas Kabupaten Blitar, tanggal 28 Januari 2010 Nomor : 072/18/409.202/2010 perihal Surat Keterangan untuk melakukan survey/ research yang tembusannya kami terima.

Bersama ini menerangkan bahwa :

N a m a : WAHYUNI DIANASARI
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 06122003
Status : Mahasiswa STIEKEN Kesuma Negara
A l a m a t : Desa Maliran RT.01/ RW 04 Kec. Ponggok
Kabupaten Blitar.

telah melakukan survey/ research di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar mulai tanggal 1 sampai dengan 15 Pebruari 2010.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat sebagai kelengkapan persyaratan penyusunan skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Keuangan (STIEKEN) Kesuma Negara.

An. KEPALA KANTOR
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BLITAR
Kasubag Tata Usaha



DI. AN. KRISTALIATI, MSi.
Penata Tingkat I
NIP. 19660512 199102 2 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Wahyuni Dianasari
N I M : 06122003
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Analisa Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 3 Agustus 2010

METERAI
TEMPEL
B08E3AAF2159
6000



Wahyuni Dianasari

ABSTRAK

ANALISA KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP) KABUPATEN BLITAR

Wahyuni Dianasari – 06122003

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

Keberadaan kantor pelayanan terpadu satu pintu memiliki visi yang jelas yaitu terwujudnya pelayanan satu pintu yang prima dengan memberikan pelayanan perijinan dan non perijinan secara terpadu dalam satu pintu (tempat) yang berorientasi kepada konsumen serta dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima.

Pada penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan baik secara partial variabel bukti fisik (*tangibles*). Bukti Fisik (*tangibles*) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 12,064. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1,986 atau ($12,064 > 1,986$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_{05} ditolak atau H_{a5} tidak ditolak atau diterima.

Kesimpulan penelitian ini memperlihatkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat, Hidayah, dan Mu'jizatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan dan sesuai dengan yang direncanakan.

Adapun salah satu tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata satu di STIEKEN Blitar. Tak ada gading yang tak retak, demikian pepatah mengatakan. Dan penulis pun menyadari bahwa masih ada hal-hal yang kurang sempurna pada penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang nantinya dapat dipergunakan untuk menyempurnakan tulisan-tulisan selanjutnya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tulisan ini :

1. Bapak Prof. DR. H.M. Pudjihardjo, SE, MS selaku Ketua STIEKEN Blitar
2. Bapak Aris Sunandes, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus selaku dosen pembimbing penulisan skripsi.
3. Bapak Ir. Gularso, MSi., selaku Kepala KPTSP Kabupaten Blitar yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
4. Bapak, Ibu, Mas Yakin, Ririt, Budhe Rin, Mak Tingah untuk semangat dan segala bantuannya. Suami tercinta, Arif Supanggih dan Malaikat Kecilku, Zaviera Vitifolia untuk semua kasih sayang, cinta, dan pengertiannya.

5. Teman-teman Mahasiswa STIEKEN jurusan manajemen 2006 yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Blitar, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	6
B. Pengertian Dan Karakteristik Kualitas Jasa.....	8
C. Kualitas Jasa Pelayanan	30
D. Kualitas Pelayanan.....	32

E. Hipotesis Penelitian	37
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	38
B. Kerangka Konsep.....	38
C. Definisi Operasional Variabel.....	39
D. Populasi Dan Sampel.....	40
E. Jenis Data, Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data ...	42
F. Teknik Analisa Data	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan.....	46
B. Analisa Data.....	49
C. Pengujian Hipotesa Dan Pembahasan.....	56
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Karakteristik Jasa.....	18
Tabel 4.1.	: Perijinan Yang Ditangani KPTSP.....	47
Tabel 4.2.	: Validitas Data.....	50
Tabel 4.3.	: Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.4.	: Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.5.	: Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.6.	: Normalitas Distribusi.....	55
Tabel 4.7.	: Hasil Analisis Regresi Linear.....	57
Tabel 4.8.	: Pengujian Hipotesis Simultan.....	60
Tabel 4.9.	: Pengujian Hipotesis Partial.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. :	Uji Heterkedastisitas	54
---------------	-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket
- Lampiran 2 : Rekapitulasi
- Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4 : Koefisien Korelasi
- Lampiran 5 : Koefisien Korelasi Dan Uji Asumsi Klasik