

**SKRIPSI**  
**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN**  
**KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016**  
**(STUDI KASUS : PENDIDIKAN DASAR)**

Diajukan guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :  
YULIASTONO KURNIAWAN  
20040520196

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2017**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulianto Kurniawan

NIM : 20040520196

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dengan judul, “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016 (STUDI KASUS: PENDIDIKAN DASAR)” seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun terhadap bagian-bagian tertentu dalam penulisan hasil penelitian yang saya kutip secara langsung atau tidak langsung dari hasil karya orang/ pihak lain, telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata dikemukakan seluruh atau sebagian penulisan hasil penelitian ini terbukti bukan karya saya sendiri atau terdapat indikasi adanya plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi moral, sanksi administratif, serta dituntut ganti rugi dan/ atau pidana sesuai ketentuan perundang-undangan.

Fakta integritas ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari siapapun dan/ atau pihak manapun.

Yogyakarta, 11 November 2017

Yulianto Kurniawan

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Karya Tulis ini dengan rasa bersyukur penulis persembahkan untuk:**

- ❖ Untuk kedua orang tuaku, terima kasih atas doa dan dukungannya.**
- ❖ Untuk kakak dan adikku, terima kasih atas bantuannya selama ini.**
- ❖ Untuk sahabat-sahabat terbaikku (Berty, Aning, Roni, Bowo) yang telah memberi semangat aku dalam mengerjakan skripsi ini**
- ❖ Untuk Nurhabibah, terima kasih untuk semuanya**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Disusunnya Skripsini ditujukan untuk melengkapi persyaratan Tugas Akhir Kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terselesainya Skripsi ini tentu tidaklah lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun menghaturkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
2. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Laporan ini;
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Hanya Allah SWT sajalah yang dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Sangat disadari bahwa laporan ini sangat jauh dari

kata sempurna, oleh karena itu, sangat diharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya dengan penuh rasa syukur penyusun menghaturkan banyak terima kasih atas perhatian serta tanggapan positif yang telah diberikan oleh pembaca terhadap laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua, serta semoga Allah SWT selalu meridhai dan menyertai langkah kita, Amin.

Yogyakarta, 11 November 2017

Penyusun

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
E. Kerangka Dasar Teori.....	5
1. Persepsi.....	5
2. Pelayanan Publik .....	9
3. Kualitas Pelayanan .....	17
F. Definisi Konsepsional .....	20
1. Persepsi.....	20
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
G. Definisi Operasional.....	21
H. Metode Penelitian .....	24
1. Desain Penelitian .....	24
2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3. Responden Penelitian .....	24
4. Teknik Pengumpulan Data .....	25
5. Teknik Analisis Data .....	27

BAB II	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	29
	A. Jumlah SD Negeri dan Swasta di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.....	29
	B. Visi dan Misi .....	29
	C. Struktur Organisasi .....	30
	D. Kedudukan.....	31
	E. Tugas Pokok .....	32
BAB III	ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA YOGYAKARTA .....	33
	A. Persepsi Masyarakat tentang Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.....	33
	1. Konsisten Kerja ( <i>performance</i> ) dari Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.....	33
	2. Kemampuan untuk Dipercaya ( <i>dependability</i> ) dari Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.....	34
	3. Kemauan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan yang Dibutuhkan Pelanggan	35
	4. Kesiapan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan yang Dibutuhkan Pelanggan	36
	5. Keterampilan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan .....	37
	6. Pengetahuan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan .....	38
	7. Kemudahan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Dihubungi .....	39
	8. Kemudahan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Ditemui .....	40

9. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Bersikap Sopan Santun dalam Memberikan Pelayanan .....	41
10. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Sikap Ramah dalam Memberikan Pelayanan .....	43
11. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Memberikan Informasi kepada Pelanggan dalam Bahasa yang Mudah Dipahami .....	44
12. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Selalu Mendengarkan Saran dan Keluhan Pelanggan .....	45
13. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Sifat Jujur.....	46
14. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat Dipercaya.....	47
15. Petugas Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan.....	49
16. Petugas Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat Mengatasi Keragu-Raguan dari Pelanggan.....	50
17. Pegawai Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Memahami Keinginan Pelanggan.....	51
18. Pegawai Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	52
19. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Fasilitas Fisik yang Memadai .....	53
20. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Peralatan yang Lengkap .....	55
BAB IV PENUTUP .....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran .....	58

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Konsistensi Kerja ( <i>performance</i> ) dari Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.....	33
Tabel 2	Kemampuan untuk Dipercaya ( <i>dependability</i> ) dari Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.....	34
Tabel 3	Kemauan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan yang Dibutuhkan Pelanggan.....	35
Tabel 4	Kesiapan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan yang Dibutuhkan Pelanggan.....	36
Tabel 5	Keterampilan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan .....	37
Tabel 6	Pengetahuan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Memberikan Pelayanan .....	38
Tabel 7	Kemudahan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Dihubungi .....	39
Tabel 8	Kemudahan Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk Ditemui .....	41
Tabel 9	Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Bersikap Sopan Santun dalam Memberikan Pelayanan .....	42
Tabel 10	Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Sikap Ramah dalam Memberikan Pelayanan .....	43
Tabel 11	Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Memberikan Informasi kepada Pelanggan dalam Bahasa yang Mudah Dipahami .....	44
Tabel 12	Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Selalu Mendengarkan Saran dan Keluhan Pelanggan .....	45
Tabel 13	Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Sifat Jujur .....	47
Tabel 14	Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat Dipercaya.....	48

Tabel 15	Petugas Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan .....	49
Tabel 16	Petugas Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat Mengatasi Keragu-Raguan dari Pelanggan .....	50
Tabel 17	Pegawai Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Memahami Keinginan Pelanggan.....	51
Tabel 18	Pegawai Keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	52
Tabel 19	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Fasilitas Fisik yang Memadai .....	54
Tabel 20	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Mempunyai Peralatan yang Lengkap .....	55