

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUGGAL DI BAWAH SATU  
ATAP (SAMSAT) SLEMAN)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**Dedi Haryanto**

**NPM: 20130520077**

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

**2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertai.

Yogyakarta, 15 Desember 2017  
Yang Membuat Pernyataan



Dedi Haryanto  
NIM: 20130520077

## **MOTTO**

Hidup itu seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak

(Albert Einstein)

Mulai lah dengan DO'A. Usaha tanpa do'a itu kurang, sedang kan usaha tidak menggunakan do'a adalah kesombongan

(Nasihat Sahabat)

*\*Jika Bisa Dikerjakan Hari Ini, Mengapa Menunggu Hari Esok \**

(from IBU sayang)

Tidak ada kata "SANTAI" jika pekerjaan belum selesai

(from Abah sayang)

Kita hidup dengan apa yang kita DAPATKAN, namun kita membuat kehidupan dengan apa yang kita BERIKAN

(Tung DW)

Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum

sampai kaum itu sendiri yang mengubah nasib atau keadaan yang ada pada dirinya sendiri

(QS Ar-Ra'd 11)

## PERSEMBAHAN

- ❖ **Terimakasihku kepada Yang Maha Kuasa, Allah SWT, tanpa beliau skripsi ini tak akan terselesaikan.**
- ❖ Terangat sangat penting skripsi ini ku persembahkan untuk yang sangat special dan berharga, kedua orang tuaku, **Dasri** dan **Elis sukaesi**, serta adikku tercinta, **Mely Rahayu**. Makasih ya untuk kasih sayang kalian selama ini yang tiada habisnya atas do'a, support, hingga akhirnya mamas bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Omelan Abah Ibu, cerewetnya kalian, semua itu adalah ungkapan rasa sayang dan cinta kalian untuk adi'. Semua hasil yang aku persembahkan ini tak luput dari do'a kalian. Adekku tersayang, kuliah yang rajin, jadi bisa cepat nyusul mamas ya. **JANGAN** kecewain abah ibu. Kita harus bisa buat abah sama ibu bangga.
- ❖ **Kakek, Nenek dan Bibik-Bibik ku** terimakasih atas support dan doa kalian akhirnya adi bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
- ❖ Sahabatku **Gian, Olik dan Mufid**, kalian memang sahabat yang mengerti dalam keadaan suka dan duka. Tetap semangat walaupun nanti kita terpisah oleh jarak dan waktu. Pesan saya semangat garap skripsi nya jangan mudah putus asa utamakan hal hal yang lebih penting.
- ❖ Tidak lupa juga untuk anak-anak **Indo Dice Squad (IDS)** yang selalu memberikan support saya, walaupun kita belum pernah ketemu tapi kalian seperti keluarga ke 2 bagi saya.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAK .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Tinjauan Pustaka .....	10
F. Kerangka Teori.....	11
1. <i>Good Governance</i> .....	11
a. Pengertian <i>Good Governance</i> .....	11
b. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	13
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	17
a. Konsep Kualitas .....	17
b. Konsep Pelayanan .....	19
c. Konsep Pelayanan Publik .....	20
d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	22
e. Standar Pelayanan Publik .....	23
f. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	25

g. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) .....	30
G. Hipotesis Penelitian .....	33
H. Metode Penelitian .....	33
1. Jenis Penelitian .....	33
2. Konsep dan Variabel Penelitian.....	34
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
4. Teknik Pengumpulan Data .....	37
5. Validitas dan Reliabilitas .....	40
6. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB II GAMBARAN UMUM SAMSAT SLEMAN</b>	
A. Profil SAMSAT Sleman.....	45
B. Visi dan Misi SAMSAT Sleman .....	47
C. Pajak Kendaraan Bermotor .....	48
<b>BAB III SAJIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Sajian Data .....	51
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
2. Analisis Deskriptif .....	53
3. Uji Prasyarat Analisis .....	56
4. Pengujian Hipotesis .....	57
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
B. Pembahasan .....	59
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
<b>LAMPIRAN</b> .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Skoring Jawaban Pada Kuesioner.....	39
Tabel 2	: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	39
Tabel 3	: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	39
Tabel 4	: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Good Governance</i> .....	52
Tabel 5	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	52
Tabel 6	: Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 7	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 8	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 9	: Hasil Uji Deskriptif .....	55
Tabel 10	: Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 11	: Hasil Uji Linieritas .....	57
Tabel 12	: Hasil Uji Regresi Sederhana.....	57
Tabel 13	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1	: Konsep Hipotesis Penelitian .....	33
Gambar 2	: Konsep Definisi Operasional Penelitian.....	35
Gambar 3	: Konsep Definisi Operasional Penelitian.....	35