

HALAMAN JUDUL

**“MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT
ONLINE”**

**(STUDI KASUS BANK BPD DIY KCP KECAMATANAN NANGGULAN
KULON PROGO TAHUN 2017)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

Riyan Prayitno

20140520229

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2018**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Riyan Prayitno

Nomor Induk Mahasiswa : 20140520229

Menyatakan skripsi ini dengan judul **“MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT ONLINE (STUDI KASUS BANK BPD DIY KCP KECAMATAN NANGGULAN KULON PROGO TAHUN 2017”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan pada perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudia hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, April 2018

Riyan Prayitno

20140520229

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan kepada :

- Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untukku dalam mengerjakan tugas akhir kuliah saya yaitu skripsi.
- Kedua orang tua saya tercinta **Bapak Wagiman dan Ibu Setiasih., S.Pd.I.** yang selalu mendo'akan, mendukung selalu memberikan masukan dan mendidik sehingga saya seperti ini dan semoga saya bisa mebanggakan kalian berdua. Terima kasih banyak atas kerja keras Bapak dan Mamak sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan mendapat gelar sarjana.
- Kedua orang saudara kandung saya dan kakak ipar saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan sehingga saya bisa sampai saat ini.
- Paman-paman dan Bibik-bibik saya yang selalu memberikan motivasi kepada saya dan dukungan serta mendoakan saya sehingga saya bisa sampai saat ini.
- Mbah kakung dan Mbah Putri saya yang ada di Wates yang selalu mendoakan saya dan selalu memberikan arahan saya ketika saya berada di Jogja sehingga saya bisa menyelesaikan tugas Kuliah saya di jogja.
- Ibu Atik Septi Winarsih selalu dosen pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, serta arahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
- Mas sakir selaku dosen IP UMY dan Klinik Skripsi yang telah memberikan kritik, saran, serta arahan kepada saya, dari awal pengajuan skripsi sampai selesai mengerjakan skripsi ini.
- Gabbar Stroom sebagai terbaikku dari Madrasah Tsnowiyah sampai kuliah yang selalu memberikan motivasi kepada saya ketika kuliah, maupun di kehidupan sehari-hari sampai terselesaikan kuliah saya dan skripsi ini.

- Egie jek, Paulo inyong dybala, Adhe Kencot sebagai penghuni rumah kontrakan Alim yang masih sampai saat ini masih, terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan dalam pembuatan skripsi ini.
- Ijal asok, Viktor, Fikri black, Kiki Brick, endi bob, yuzman, sebagai teman saya yang berada di kampung halaman, terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Choirul cek, vivi, sanah, ica, alrdi samsa yang selalu memberikan motivasi kepada saya sehingga terselesaikan skripsi ini.
- Teman-teman KKN 237 yang selalu ndak jelas orangnya, tapi mereka selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2014 serta untuk almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelajaran kehidupan yang sesungguhnya serta kebersamaan dan persahabatan yang tidak mungkin penulis lupakan, semoga selalu terjalin persaudaraan dan tali silaturahmi kita tetap terjaga.
- Pihak TU Ilmu pemerintahan yang selalu memberi masukan dalam mengerjakan skripsi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun penulis skripsi ini dengan judul "MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT ONLINE DI BANK BPD DIY KCP KECAMATAN NANGGULAN KULON PROGO 2017" sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjaan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mummadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Dr. Gunawan Budianto, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. H. Muchammad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan masukan, arahan dan telah memberikan ide-ide dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen, staf pengajar dan Staf TU di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Sukarsono, selaku Kepala Seksi Pelayanan Samsat Online Di Kecamatan Nanggulan Kulon Progo.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Alla SWT Memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Yogyakarta, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
SINOPSIS.....	x
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Dasar Teori	9
1. Pelayanan Publik.....	9
F. Definisi Konseptual	18
G. Definisi Operasional.....	19
H. Metode Penelitian.....	21
1. Jenis penelitian.....	21
2. Lokasi Penelitian	22
3. Unit Analisis	22
4. Jenis Data	22
5. Teknik Pengumpulan Data.....	22
6. Teknik Analisi Data.....	27
BAB II	29
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	29
2.1 Visi Misi Kabupaten Kulon Progo	29
1. Visi Pembangunan Jangka Menengah 2011-2016.....	29
2. Misi Pembangunan Jangka Menengah 2011-2016.....	31
3. Visi Pembangunan Jangka Panjang 2005 – 2025	31
4. Misi Pembangunan Jangka panjang 2005 - 2025	32
2.2 Visi Misi Kecamatan Nanggulan	33
2.4 Kependudukan	34

2.5 Kantor Samsat Kulon Progo	35
2.5.1 Profil Kantor Samsat Kulon Progo	35
2.5.2 Struktur Organisasi	37
2.5.3 Visi Misi Kantor Samsat Kulon Progo	37
2.6 Kantor Pelayanan Samsat Online	38
2.6.1 Profil Kantor Pelayanan Samsat Online	38
2.6.2 Struktur Organisasi Pelayanan Samsat Online	40
2.6.3 Visi Misi Pelayanan Samsat Samsat Online	40
2.6.4 Bagan Struktur Organisasi	41
BAB III	42
ANALISI DATA DAN HASIL PEMBAHASAN	42
3.1 Laporan Pelaksanaan Penelitian	42
BAB IV	86
PENUTUP	86
4.1 Kesimpulan	86
4.2 Saran	87
Daftar Pustaka	89
LAMPIRAN	91

