

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEYEGAN
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan Ini Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ninda Nugraheni

NIM : 20140520058

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Membuat pernyataan bahwa karya tulis ilmiah ini sungguh sungguhnya merupakan karya tulis ilmiah yang saya tulis dan nyata merupakan karya saya sendiri dan belum diajukan pada perguruan tinggi atau universitas manapun. Akan tetapi sumber informasi yang dikutip dari karya yang telah diterbitkan ataupun tidak diterbitkan yang berasal dari penulis lain telah disebutkan dalam daftar pustaka. Namun jika suatu saat ada yang merasa dirugikan atau ditemukan duplikasi itu karena ketidaksengajaan semata maka penulis memohon maaf yang sebesar besarnya dan siap menerima resiko dan bertanggung jawab.

Yogyakarta, 29 April 2018

Ninda Nugraheni

MOTTO

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua

Aristoteles

Barangsiapa mensyukuri nikmat-Ku, maka akan Ku tambahkan nikmat baginya.
Dan barangsiapa kufur terhadap nikmatKu, sesungguhnya adzab-Ku amat pedih.
(al-quran surah ibrahim ayat 7)

Jika kita tidak merasakan kebahagiaan di suatu tempat maka cari lah kebahagiaan
di tempat lain ,tapi inget kebahagiaan yang benar jangan yang aneh aneh 😊

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, maka saya mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Sang Maha Pencipta Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapakku Pak Djamhari, S.H dan Ibuku Assrofi ,S.Pd yang selalu mendoakan aku tanpa lelah siang dan malam sehingga aku bisa semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Kakak sepupuku Dini Windartanti S.E,Dina Widyastrisni,S.E,Dono Herinto S.E,Tri Septiyana,Dwi Handriyanto,Wikan Sinung Arief Raharjo,terimakasih selama ini telah banyak membantu Aku dalam segala hal.
4. Adik Sepupuku Galang Satrio Wicaksono,Syarief Budi Iksani terimakasih karena kalian selalu memberikan semangat kepadaku selalu menghiburku dikala suka maupun duka.
5. Pak dheku Pak Nurjianto S.E yang selalu senantiasa ikut mendoakan aku dan mendukung aku dalam menulis skripsi ini.
- 6.Terimakasih kepada Guru SMA,Khususnya Wali kelas ku kelas X Bu Rini Turindi,Wali kelas XI Bapak Sukadi,Wali kelas XII Bu Trimulyawati terimakasih berkat ilmu dari kalian juga lah Aku bisa sampai di titik ini.
- 7.Sahabatku Adra yang selalu memberikan aku semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

- 8.Sahabatku Gunawan, S.Kep,Ners yang selalu menasehati aku bahwa skripsi itu pasti selesai baik tepat waktu maupun tidak dan selalu memberikan saran agar belajar untuk cuek dengan omongan orang lain yang buruk tentang kita,terimakasih Gunawan selama ini menjadi sahabat terbaikku di kala sedih maupun senang.
- 9.Sahabatku Iswan yang selalu menghibur aku dengan candaannya dikala aku merasakan kesulitan dan kesedihan saat mengerjakan skripsi ini terimakasih iswan selama ini telah menjadi sahabat tempat aku mencurahkan isi hatiku.
- 10.Sahabatku Devi Oktavia yang selalu menjadi pendengar yang baik tempat aku berkeluh kesah ,dan tempat aku membagi dan menceritakan kebahagiaan.
- 11.Sahabatku Nayla Hafizah yang selalu menyarankan aku untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT baik suka maupun duka terlebih saat aku menyusun skripsi ini.
- 12.Sahabat aku Ipul yang selalu menghiburku terimakasih .
- 13.Sahabatku (Abdullah, Nur,Monalisa,Yuyun ,Juna,Maria) terimakasih banyak atas segala waktu yang telah dilalui bersama ,kalian lah yang selalu memberikan Aku semangat dan motivasi kepadaku agar tidak mudah menyerah
- 14.Sahabatku Lisbon ,yang selalu memberikan aku semangat dalam skripsi ini dan meyakinkan aku bahwa aku pasti kuat menghadapi segala cobaan yang berat .
- 15.Sahabatku IP kelas B(Ririn Meiliana,Maya audina,Anisa Puji Astuti,Laksita Tuninggar Jati,Arnida Pratiwi Putri,Rachmadi Alam,Anang Setiawan,Angga Faris Saputra,Reza Mohammad Yanuar ,Arsianita Nur Fattah ,Fitri Ratu Paramitha,Liulin Nuha,Nisma Laela,Hardiansyah ,Andre Wiranda,dan lain

lain) terimakasih sudah mau menjadi teman baikku dari semester satu sampai sekarang,kalian adalah teman terbaik yang pernah aku kenal .

16. Teman Teman jurusan ilmu pemerintahan 2014 terimakasih waktu kurang lebih 4 tahun ini telah menemaniku dalam segala langkahku selama duduk dibangku perkuliahan,suka duka telah kita lewati bersama.

17. Pamanku Pak Komarudin yang selalu ada disaat Aku membutuhkan pertolongan ,dan selalu memberikan dorongan kepadaku untuk tetap kuliah apapun yang terjadi.

18.Kepada tetangga tenggaku yang selalu membantu aku dikala kesulitan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat serta karunia yang diberikannya, maka skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Seyegan Tahun 2017 ini dapat selesai.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis membutuhkan waktu yang cukup lama dan sedikit mengalami hambatan, namun Penulis selalu berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan benar. Namun Penulis sadar bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu Penulis memohon maaf apabila masih ada kesalahan dalam penulisan, karena kesempurnaan datangnya hanya dari Allah SWT. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran atas segala apa yang telah ditulis.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata satu Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini bisa selesai atas dukungan dari banyak pihak, bantuan serta bimbingan. Maka dengan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Ir. H. Gunawan Budiyo, M.P.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
3. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, terimakasih atas bimbingan dan dukungan selama ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis mengucapkan terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 4 tahun ini.
6. Bapak Awang Darumurti,S.IP,M.Si selaku penguji 1
7. Bapak Muhammad Eko Atmojo,S.IP,M.IP selaku penguji 2
8. Staff TU Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Bapak Gunarto S.Sos selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Seyegan.
- 8.Masyarakat Kecamatan Seyegan yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
- 9.Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga apa yang telah ditulis oleh penulis dapat bermanfaat bagi semua pihak ,baik bermanfaat bagi pembaca atau penulis itu sendiri.Apabila ada kekurangan penulis mohon maaf karena kesempurnaan datangnya hanya dari Allah SWT

Yogyakarta, 3 Februari 2018

Ninda Nugraheni

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Skripsi.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
SINOPSIS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian	7
1.Manfaat Teoritis	7
2.Manfaat Praktis	8
E. Kerangka Dasar Teori	8
1. Kualitas Pelayanan Publik	8
2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	25
F. Definisi Konseptual	33

1. Kepuasan Masyarakat	33
2. Kualitas Pelayanan Publik	34
G. Definisi Operasional.....	34
1. Kepuasan Masyarakat	34
2. Kualitas Pelayanan Publik	37
H. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Lokasi Penelitian	39
3. Unit Analisis	39
4. Jenis Data.....	41
5. Teknik Pengumpulan Data	41
6. Teknis Analisis Data.....	43
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	47
A. Deskripsi Kecamatan Seyegan	47
1. Luas Wilayah dan Letak Kecamatan Seyegan	47
2. Visi dan Misi Kecamatan Seyegan	47
3. Dasar Hukum	48
B. Deskripsi Kantor Kecamatan Seyegan	49
1. Struktur Organisasi Kecamatan Seyegan	49
2. Susunan Organisasi Kecamatan Seyegan	50
3. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Seyegan	51
4. Deskripsi Pegawai Kantor Kecamatan Seyegan.....	52
BAB III ANALISA DATA DAN INTERPRETASI	56

A. Analisis Deskripsi	56
1. Deskripsi Responden Penelitian	56
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	59
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian	66
3. Deskripsi Data Dimensi Kualitas Pelayanan	72
B. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan	84
1. Tingkat Kesesuaian	84
2. Diagram Kartesius	87
3. Kesenjangan (Gap) antara Harapan dan Kondisi Nyata	89
C. Pembahasan Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan	91
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	94
B. Saran atau rekomendasi	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengukur persepsi responden.....	44
Tabel 2. Daftar Pegawai Kecamatan Seyegan	52
Tabel 3. Karakter responden berdasarkan gender	57
Tabel 4. Karakter responden berdasarkan pendidikan	58
Tabel 5. Hasil Uji validitas Kueisioner.....	63
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 7. Deskripsi Kualitas Pelayanan yang diharapkan masyarakat.....	67
Tabel 8. Deskripsi Kepuasan Masyarakat.....	70
Tabel 9. Deskripsi Keandalan.....	72
Tabel 10. Deskripsi Daya Tanggap.....	74
Tabel 11. Deskripsi Kepastian.....	77
Tabel 12. Deskripsi Empati.....	79
Tabel 13. Deskripsi Wujud.....	82
Tabel 14. Tingkat kesesuaian kepuasan dengan kualitas pelayanan.....	85
Tabel 15. Keputusan Hold atau action Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 16. Analisis Kesenjangan (GAP).....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kuadran Importance performance analysis	31
Gambar 2. Kuadran Importance performance analysis.....	45
Gambar 3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Seyegan.....	50
Gambar 4. Diagram Kualitas Pelayanan yang diharapkan Masyarakat.....	67
Gambar 5. Diagram Kepuasan Masyarakat.....	70
Gambar 6. Diagram Deskripsi Keandalan.....	73
Gambar 7. Diagram Deskripsi Daya Tanggap.....	75
Gambar 8. Diagram Deskripsi Kepastian.....	78
Gambar 9. Diagram Deskripsi Empati.....	80
Gambar 10. Diagram Deskripsi Wujud.....	83
Gambar 11. Diagram Kartesius.....	88