

**PENGARUH *EMPATHY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERIZINAN
(STUDI KASUS PADA DINAS PERIZINAN
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

NAMA : Muh. Hezi Febriansyah

NIM : 20090520016

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2013

**PENGARUH *EMPATHY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERIZINAN**

**(STUDI KASUS PADA DINAS PERIZINAN PEMERINTAH KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2013)**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Ilmu Pemerintahan Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta

SKRIPSI

Disusun oleh :
Muhammad. Hezi. Febriansyah
20090520016

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:

**PENGARUH *EMPATHY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERIZINAN**

**(STUDI KASUS PADA DINAS PERIZINAN PEMERINTAH KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2013)**

Oleh:

**MUHAMMAD HEZI FEBRIANSYAH
20090520016**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Senin / 16 Desember 2013

Jam : 10.00 – 11.00

Tempat : Ruang Sidang FISIPOL

SUSUNAN TIM PENGUJI


Ketua Penguji


Rahmawati Husein, Ph.D

Penguji I


Dr. Suranto, M.Pol

Penguji II


Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan


Dr. Suranto, M.Pol



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahawa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya-karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dana atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan menerima konsekwensi yang menyertainya.

Yogyakarta, April 2013

Yang Menyatakan

Muh. Hezi Febriansyah

MOTTO

Permulaan kebaikan dipandang ringan, tetapi akhirnya dipandang berat.
Hampir-hampir saja pada permulaannya dianggap sekadar menuruti
khayalan, bukan pikiran; tetapi pada akhirnya dianggap sebagai buah
pikiran, bukan khayalan. Oleh karena itu, dikatakan bahwa memelihara
pekerjaan lebih berat dari pada memulainya.

(Ali Bin Abi Thalib)

Pahamilah politik karena barang siapa tidak tahu politik maka akan
dimakan oleh politik

(KH.Mahrus Ali)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan SKRIPSI ini kepada:

- Kedua orang tua yang selama ini selalu berdoa, menyayangiku dan memberikan kepercayaan kepadaku.
- Keluarga besar, kakak adik yang selalu memberi *support* dan semangatnya dari jauh.
- Terimakasih untuk dosen pembimbingku ibu Hj. Rahmawati Husein ,ph.D yang mana beliau adalah sosok dosen terbaik yang pernah saya temui beliau sosok yang asik dan nyaman dalam memberikan pengertian dan berbagi ilmu,terimakasih ibu.
- Kepada kekasihku intan khusnul khotimala putri yang selalu menyemangati hari-hariku dan terimakasih untuk bantuanya untuk belajar statistiknya.
- Terimakasih untuk mas boy, terimakasih sudah ikut membantu dan mengajari dan berbagi ilmu sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
- Sahabat-sahabat terbaikku selama di Jogja, yang selama ini selalu menemaniku disaat suka dan duka.
- Teman-teman kos bagong, ihsan, zuli, aji, ipul, irul, ustad.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Empathy* dan *Reliability* Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Studi Kasus Pada Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013)”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini tanpa mereka Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Suranto., M.Pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Rahmawati Husein. Ph.D selaku dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi
3. Kepada pihak Dinas Perizinan Kota Yogyakarta terimakasih telah memberikan kemudahan dalam pengambilan data-data yang penulis perlukan.
4. Kepada kedua orang tua tercinta: terima kasih atas doa dukungan kasih sayang dan pengorbanannya selama ini.
5. Semua teman-teman komunikasi.
6. Sahabat-sahabatku, terima kasih untuk rasa sayang, perhatian dan dukungan kalian terhadapku, *love you all*.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viv
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMABAR.....	xii
ABSTRAKSI.....	xil
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	9
C.Tujuan Penelitian	9
D.Manfaat Penelitian	9
E.Kerangka Dasar Teori	10
1. Konsep Kualitas Pelayanan	10
2. Pelayanan Publik.....	22
F.Kerangka Konsep	29
G.Definisi Operasional Variabel	30
H.Hipotesis.....	32
I.Metode Penelitian.....	33

a. Jenis Penelitian	33
b. Populasi dan Sampel	33
c. Teknik Pengumpulan Data	35
d. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
e. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	38
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39
A. Sejarah Dinas Perizinan	39
B. Tujuan Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	40
C. Dasar Hukum Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	41
D. Kedudukan, Fungsi dan Tugas Perizinan Kota Yogyakarta	42
a. Kedudukan.....	42
b. Fungsi.....	43
c. Tugas.....	43
E. Kewenangan Dinas Perizinan	43
F. Visi, Misi dan Motto Dinas Perizinan	44
G. Struktur Organisasi	45
a. Bagan Susunan Organisasi Dinas Perizinan Berdasarkan Perda Kota Yogyakarta Nomor: 17 Tahun 2005	46
b. Bagan Struktur Organisasi Dinas Perizinan Berdasarkan Perda No 10 Th 2008.....	46
H. Cakupan Pelayanan Perizinan	47
I. Prosedur Pelayanan Perizinan.....	48

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A.Hasil Penelitian.....	49
1. Deskriptif Responden Penelitian	49
2. Analisis Regresi Linear Berganda	52
B.Pembahasan	57
1. <i>Empathy</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	63
2. <i>Reliability</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan	65
3. Kontribusi <i>Empathy</i> dan <i>Reliability</i> Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
BAB IV PENUTUP.....	71
A.Kesimpulan.....	71
B.Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Alternatif Jawaban dan Skor.....	35
Tabel 2 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 5 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	50
Tabel 6 Deskriptif Responden Berdasarkan Frekuensi Pengurusan Izin.....	51
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Izin yang Dibutuhkan	51
Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
Tabel 9 Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Variabel Penelitian	59
Tabel 10 Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Variabel Penelitian	61

DAFTAR GAMABAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	30
Gambar 2 Susunan Organisasi Dinas Perizinan Berdasarkan Perda Kota Yogyakarta Nomor: 17 Tahun 2005.....	46
Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Perizinan Berdasarkan Perda No 10 Tahun 2008	47
Gambar 4 Prosedur Pelayanan Perizinan.....	48