



**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
PEMERINTAH YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU KABUPATEN KUDUS**

Diajukan Oleh

LILIS NOR INDAH SARI

NIM. 2008-12-058

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2012



**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
PEMERINTAH YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh

LILIS NOR INDAH SARI

NIM. 2008-12-058

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2012

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KUDUS.**

**Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.**

Kudus, Oktober 2012

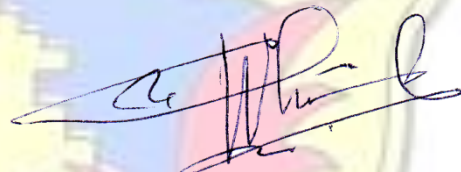
Mengetahui

Ketua Program Studi



Ashari, SE, Akt., M.Si
NIS. 0610701000001162



Pembimbing I



Wahidil SE, M.Si, Akt
NIS. 0610702010101149

Mengetahui,

Dekan



Drs. M. Masruri, MM
NIS. 06107020101002

Pembimbing II



Dennyca HN, SE, M.Si, Akt
NIS. 0610701000001216

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

1. *Apa yang tidak ingin diperlakukan kepada kita , jangan lakukan kepada orang lain.*
2. *Jangan khawatir orang lain tidak mengerti dirimu , khawatirlah kalau kamu tidak mengerti orang lain.*
3. *Menakhlukan ribuan orang lain belum bisa disebut sebagai pemenang ,tetapi mampu mengalahkan diri sendiri itulah yang disebut penakhluk gemilang*
4. *Yen wani ojo wedi-wedi , yen wedi ojo wani-wani.*

Persembahan :

*Kupersembahkan untuk Suamiku
tercinta Wahyu Aris Ardiyanto
yang dengan setia dan sabar selalu
mendampingi.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya,serta memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan sekripsi sehingga tersusunlah sekripsi yang berjudul “ Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Servqual Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus”. Sekripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.Dalam penyusunan sekripsi ini , penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak .

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sarjadi, Sp.PA, Selaku Rektot Universitas muria Kudus.
2. Bapak Drs. Masruri, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Ashari, SE. Msi, Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Wahidil , SE. Msi, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membantu , mengarahkan membimbing, memberikan waktu dan saran kepada penulis dalam penyusunan sekripsi ini.
5. Bapak Dennyca Hendriyanto Nugroho , M.Si.Akt selaku dosn pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan pikiran secara sabar untuk

mengarahkan ,membimbing, memberikan saran-saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak kepala kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus beserta jajarannya yang memberikan data guna kelancaran dalam penulisan skripsi ini .
7. Kedua orang tuaku tercinta , terimakasih atas tetesan keringat dan air mata yang telah ayah ibu keluarkan selama membesarkan membimbing dan mengajarkan saya dari kecil . atas dukungan , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Suamiku tercinta yang tiada henti selalu memberikan dukungan , penuh pengorbanan , do'a serta cinta dan kasih sayang kepada Penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .
9. saudara-saudara yang trsayang . Afi fita , Dewi Aminah dan wiwin setya , semoga kita bisa menjadi kebanggaan bagi kedua orang tua.
10. Semua Teman-TemanAkuntansi Reguler Angkatan 2008 terimakasih atas pengalaman suka duka selama kita kuliah bersama , khususnya sahabatku Vena Dian Chery , Salamah Rista , chandra kartika , pradana , suharto , sa'roni yang tiada bosan mendengar keluh kesahku dan canda tawa kalian selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penelitian ini , semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik .

12. Negara Indonesia yang saya cintai , jika tuhan mengijinkan kelak saya akan mengabdikan diri untuk negara ini .

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan sekripsi ini masih dapat kurang sempurna, namun demikian penulis berharap semoga sekripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta dapat dipergunakan sebagai masukan untuk pengkajian lebih lanjut.

Kudus, September 2012

Penulis



ABSTRAKSI

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh Suratno (2004), dengan mensinergikan faktor yang digunakan dalam penelitian di atas, yaitu dengan Model Pelayanan Organisasi Sektor Publik (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) dalam Suratno (2004).

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kudus, sehingga populasi dari penelitian ini adalah *Masyarakat* pengguna jasa pada Kantor Pelayanan dan Perijinan Terpadu Kabupaten Kudus.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *convenience/accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, sebagai sumber data (Ibnu Widiyanto, 2007), dalam kurun waktu pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan Jasa pada Pelayanan pada Kantor Pelayanan dan Perijinan Kabupaten Kudus, sebagai sumber data.

Adapun hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t), adalah : Pengujian Hipotesis *reliability* terhadap kepuasan masyarakat, diperoleh nilai t hitung untuk *reliability* adalah 4,493 hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *reliability* (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengujian Hipotesis *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat, bahwa nilai t hitung untuk *responsiveness* adalah 2,307 dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pengujian Hipotesis *assurance* terhadap kepuasan masyarakat, bahwa nilai t hitung adalah 1,761, dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *assurance* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengujian Hipotesis *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat, bahwa nilai t hitung untuk *Empathy* adalah 2,817, dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Empathy* (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengujian Hipotesis *Tangibles* terhadap kepuasan masyarakat, bahwa nilai t hitung untuk *tangibles* adalah 2,122 demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *tangibles* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Adapun hasil pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung adalah sebesar 11,525 sedangkan *degree of freedom* pada angka 5 dan 37 dalam tabel F diperoleh nilai sebesar 2,34 sehingga nilai F hitung sebesar 11,525 > nilai F tabel = 2,34. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangibles* (X_5), secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Keyword : kualitas pelayanan organisasi sektor publik, kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

This study analyzes the effect of quality service to the satisfaction of the district office, based on the research conducted by Suratno (2004), by synergizing factors used in the above study, namely the Model Services Public Sector Organisations (SERVQUAL) developed by Parasuraman (1988) in Suratno (2004).

This study organizers chose public service agencies are the Office of Permitting Services Integrated Kabupaten Kudus, so the population of this study was community service users on the Integrated Licensing Service Office Kabupaten Kudus.

The sampling technique used in this study were convenience / accidental sampling, the sampling techniques based on those who by chance met with researchers, as a source of data (Ibn Widiyanto, 2007), the sampling period. The sample in this study was that people using the service in the Services and Licensing Office Kudus, as a data source.

The results of Hypothesis Testing In Partial (t test), are: Hypothesis Testing reliability to the satisfaction of the public, the value of t count for reliability was 4.493 indicating that there is significant influence between reliability (X1) to the satisfaction of the community (Y). Hypothesis testing responsiveness to people's satisfaction, that the t value is 2.307 for responsiveness thus indicates that there is significant influence between responsiveness (X2) to the satisfaction of the community (Y). Hypothesis Testing assurance to people's satisfaction, that the t value is 1.761, thus showing that there is significant influence between assurance (X3) to the satisfaction of the community (Y). Empathy Hypothesis testing to the satisfaction of the public, that the t value for Empathy is 2.817, thus indicating that there is significant influence between Empathy (X4) to the satisfaction of the community (Y). Hypothesis Testing Tangibles to people's satisfaction, that the t value for tangibles is 2.122 thus indicating that there is significant influence between tangibles (X5) to the satisfaction of the community (Y).

The results of testing Hypothesis In Simultaneous (F test), the value of F count is equal to 11.525 while the degree of freedom at the 5 and 37 in Table F obtained a value of 2.34 so that the value of $11.525 > F \text{ table value} = 2.34$. This indicates that there is a significant effect jointly between reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangibles (X5), together (simultaneously) to the satisfaction of the (Y).

Keyword: quality of service of public sector organizations, public satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Moto dan Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstraksi	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Akuntansi Sektor Publik	10
2.2 Teori Agensi	14
2.3 Konsep Etika Pelayanan Publik	16
2.4 Dimensi dan Indikator Pelayanan publik	19
2.5 Teori Responsivitas	32
2.6 Instrumen Model Servqual	36
2.7 Kepuasan	40

2.8 Penelitian Terdahulu	41
2.9 Kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis dan Sumber data	51
3.2 Populasi dan Sampel	51
3.3 Variabel penelitian dan operasional	53
3.4 Metode analisis data	60
3.5 Uji Analisis data/Uji hipotesis	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum KPPT.....	69
4.2 Deskripsi Responden	70
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.4 Pengujian Asumsi Klasik	75
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	78
4.6 Analisis Koefisien Determinasi	80
4.7 Pengujian Hipotesis	81
4.8 Pembahasan	88
BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Dimensi dan Atribut Model Servqual	39
4.1	Diskripsi Responden Penyebaran Kuisisioner	70
4.2	Data Jenis Kelamin Responden.....	71
4.3	Data Usia Responden	71
4.4	Data Pendidikan Responden	72
4.5	Uji Validitas.....	73
4.6	Uji Relibilitas Indikator Variabel.....	75
4.7	Uji Multikolinearitas	77
4.8	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Program SPSS.....	79
4.9	Koefisien Determinasi	80
4.10	Anova (Hasil pengujian berganda).....	87

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka pemikiran	49
4.2 P.Plot normalitas data	76
4.2 Uji Heterokedastisitas	78

