

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DESA TIRIS PROBOLINGGO
(Studi Kasus Pembuatan e-KTP)**

SKRIPSI



Oleh

ANDI SUYANTO
NIM : 09510006

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DESA TIRIS PROBOLINGGO
(Studi Kasus Pembuatan e-KTP)**

SKRIPSI

Diusulkan kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN)
Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

ANDI SUYANTO
NIM : 09510006

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Andi Suyanto
NIM : 09510006
Alamat : Jl. Sumber duren. desa Tiris. Kec. Tiris. Kab. Probolinggo
RT/RW 08/02 67287

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DESA TIRIS PROBOLINGGO (Studi kasus pembuatan e-KTP)

Adalah hasil karya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 15 Juli 2013
Hormat saya,

Andi Suyanto
NIM: 09510006

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DESA TIRIS PROBOLINGGO
(Studi kasus pembuatan e-KTP)**

SKRIPSI

Oleh

ANDI SUYANTO
NIM : 09510006

Telah disetujui 15 Juli 2013
Dosen Pembimbing,

Dr. HA. Muhtadi Ridwan. M.Ag
NIP 19550302 198703 1 004

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si
NIP 19720212 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DESA TIRIS PROBOLINGGO
(Studi Kasus Pembuatan e-KTP)**

Oleh

ANDI SUYANTO
NIM : 09510006

Telah dipertahankan di Depan Dewan penguji
Dan dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 04 Juli 2013

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua Penguji Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si : NIP 19720212 200312 1 003	: ()
1. Penguji Utama Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag : NIP 19490929 198103 1 004	: ()
2. Sekretaris/Pembimbing Dr. HA. Muhtadi Ridwan, M.Ag : NIP 19550302 198703 1 004	: ()

Disahkan Oleh :
Ketua Jurusan,

Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si
NIP 19720212 200312 1 003

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tuaku tercinta,
Almarhum Abah Muhammad Siamon Adi dan Ummi Zubaidah, atas kasih
sayangnya yang besar.

Kuberharap semoga karya ini dapat mewakili cinta dan baktiku
Serta ucapan terima kasih kepada beliau berdua
yang selalu berdoa untuk keberhasilan putra-putrinya.
semoga Allah mencintai dan menyayangi beliau, serta mengampuni segala dosa-
dosanya.

Untuk Kakak saya Budi Hariyanto, yang selalu
memberikan motivasi dalam hidup, beserta anaknya
Nazilatul Qudsiyah, yang selalu
membuatku tersenyum disaat kegelisahan menderaku.
Seluruh Keluarga Besar di rumah serta adik-adikku yang senantiasa mendoakan
dan memberikan semangat kepadaku.

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ, وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ, وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

Artinya : "Barang siapa menginginkan soal-soal yang berhubungan dengan dunia, wajiblah ia memiliki ilmunya ; dan barang siapa yang ingin (selamat dan berbahagia) diakhirat, wajiblah ia mengetahui ilmunya pula; dan barangsiapa yang menginginkan kedua-duanya, wajiblah ia memiliki ilmu kedua-duanya pula". (HR.Bukhari dan Muslim)

وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴿٢٤﴾

Artinya : "dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah: "Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil" (Al-Israa': 24).

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhana Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta Inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DESA TIRIS PROBOLINGGO (Studi kasus pembuatan e-KTP)**”. Tak lupa pula shalawat dan salam penulis tujukan kepada Junjungan Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umat manusia kepada fitrah yang benar dan jalan yang lurus.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, sumbangan pikiran, waktu dan tenaga serta bantuan moril dan materiil khususnya kepada:

1. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yang dengan segala ketulusannya senantiasa mendoakan, membimbing, mengarahkan, memberi kepercayaan, dan dukungan kepada kami baik materi, moril, maupun spiritual.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta Stafnya yang senantiasa memberikan pelayanan dengan baik.
3. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen yang juga memberikan izin dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan kritik dan saran selama proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah dengan baik membagikan ilmunya serta semangat kepada saya, mudah-mudahan berguna bagi saya dan amal ibadahnya diterima oleh Allah SWT.
7. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Jurusan Manajemen periode 2009, yang selalu memberi motivasi, suport dan menemani dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Untuk Yoyok Hadiyanto, SE., MM., selaku Kasubbag. Umum dan Kepegawaian dan Bapak Misbahul Huda, selaku staff bagian pemerintahan di kecamatan Tiris, yang telah memberikan bimbingan serta bantuan selama menjalankan penelitian di Kecamatan.
9. Seluruh Keluarga, masyarakat dan teman-teman yang memberikan banyak bantuan dalam pelaksanaan penelitian sampai skripsi ini selesai.
10. Dan semua pihak yang telah memberikan sumbangan baik berupa tenaga maupun pikiran yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga semua bantuan dan amal baiknya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Menginsyafi kodrat manusia dengan segala kelebihan dan kekurangannya, serta memperhatikan keterbatasan penguasaan ilmu, penulis menyadari akan segala ketidaktelitian dan kesalahan dalam penulisan skripsi. Kelemahan yang mungkin ditemui dalam karya ini dapat berpulang pada diri penulis. Semoga skripsi ini dapat menjadi sebuah karya sederhana yang dapat bermanfaat untuk kita semua.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Malang, 14 Juli 2013

Penulis,

Andi Suyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Kajian Teori.....	10
2.2.1 Hakekat Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4 Kinerja	13
2.2.4.1 Pengertian Kinerja.....	13
2.2.4.2 Penilaian Kinerja.....	16
2.2.4.3 Faktor-faktor Kinerja.....	19
2.2.4.4 Pengukuran Kinerja.....	26
2.2.5 Kajian Islam	29
2.2.5.1 Kualitas Layanan dalam Islam.....	29
2.3. Kerangka Berfi	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Lokasi Penelitian	33

3.2.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
3.3.	Subyek Penelitian	34
3.4.	Data dan Jenis Data	34
3.4.1	Data Primer.....	34
3.4.2	Data Sekunder.....	35
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1	Wawancara.....	36
3.5.2	Observasi.....	36
3.5.3	Dokumentasi.....	37
3.6.	Model Analisis Data.....	38
3.6.1	Reduksi Data.....	38
3.6.2	Penyajian Data.....	38
3.6.3	Menarik Kesimpulan.....	38

BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN...40

4.1.	Paparan Data Hasil Penelitian	40
4.1.1.	Gambaran umum kepuasan masyarakat	40
4.1.1.1	Hakikat Kepuasan Pelanggan.....	40
4.1.1.2	Konsep Pelayanan Publik.....	41
4.1.1.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	42
4.1.2.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.2.1	Visi Misi Kecamatan Tiris.....	45
4.1.2.2	Struktur Organisasi Kecamatan Tiris.....	45
4.1.2.3	Prosedur Pelayanan e-KTP.....	56
4.1.3.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.1.3.1	Pengertian Kinerja.....	58
4.1.3.2	Penilaian Kinerja.....	61
4.1.3.3	Faktor-faktor Kinerja.....	64
4.1.3.4	Pengukuran Kinerja.....	71
4.1.4.	Analisa Data	74
4.2.	Pembahasan Hasil penelitian.....	78
4.2.1.	Kinerja Pelayanan Publik.....	78
4.2.1.1	Penilaian Kinerja.....	79
4.2.1.2	Faktor-faktor Kinerja.....	80
4.2.1.3	Pengukuran Kinerja.....	81
4.2.1.4	Konsep Pelayanan Publik.....	82
4.2.1.5	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	83
4.2.2.	Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	84

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan	87
5.2.	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang..8	
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	38
Tabel 4.1. Jadwal Jam Kerja Pada Kecamatan Tiris.....	47
Tabel 4.2 Skala Statistik.....	76
Tabel 4.3 Proporsi Tingkat Kinerja Pelayanan Publik	77
Tabel 4.4 Proporsi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	79
Tabel 4.5 Hasil Regresi untuk Koefisien Determinasi.....	80
Tabel 4.6 Hasil Regresi untuk Uji F(simultan).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Tiris	46
Gambar 4.2 Proses Pembuatan E-KTP	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Kecamatan Tiris
- Lampiran 2 : Data *Input* Analisis Regresi
- Lampiran 3 : Output Analisis Regresi
- Lampiran 4 : Surat Bukti Konsultasi
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian

ABSTRAK

Andi Suyanto. 2013 SKRIPSI. Judul: “Analisis Kinerja Pelayanan Publik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Tiris Probolinggo (Studi kasus pembuatan e-KTP)”

Pembimbing : Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan studi pustaka. Analisis data menggunakan analisis regresi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data sekunder, populasi yang digunakan adalah seluruh penduduk yang terdaftar resmi sebagai masyarakat desa Tiris. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pelayanan publik di Kecamatan Tiris.

Dari hasil analisis regresi dihasilkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yaitu (kinerja pelayanan publik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 3,865 dan signifikansi pada tingkat 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa variabel bebas (Kinerja Pelayanan Publik) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. sebab semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Masih rendahnya nilai R^2 menunjukkan sedikit kemungkinan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain.

ABSTRACT

Andi Suyanto. 2013. Thesis. "The Analysis of public service work with Society's Satisfaction Index in Tiris Probolonggo (Case Study of e-KTP)

Supervisor : Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA.

Keywords : Public service work with Society's Satisfaction

There are amount of weaknesses and problems in governmental service especially in giving the very qualified public service. Since the government is responsible for facilitating the society, the service quality should be enhanced. This study aims to know the effect of public service work on society's satisfaction in the case of e-KTP making process.

It is quantitative approach which uses secondary data, the population is all society registered as Tiris village citizenship. The analysis uses regression analysis In data collection, it uses documentation in library study. Additionally, the independent variable is societies' satisfaction and public service work as dependent one.

The result of regression analysis shows that public service work, as dependent variable, influences the society's satisfaction simultaneously. It is further strengthen by value of $F_h = 3.865$ and the significance at 0.000 level. It means that public service work gradually affects the society's satisfaction. In sum, it is possible to say H_0 Is rejected while H_1 is accepted because society's satisfaction is in line with public service capacity. In addition, the R^2 value that is still low shows that there is tendency that the satisfaction of the society is determined by another factor.

الملخص

اندى سويانتو. 2013 رسالة جامعية. عنوان: "تحليل الخدمة العامة بأداء مؤشر رضا الجمعية في ريف تيريس فروبولنجا(إعداد دراسات حالة من بطاقة الهوية الإلكترونية)"
المشرف : دكتورالحاجأحمد مهتدي رضوان، الماجستير في الدين
كلمات البحث : أداء الخدمة العامة و رضا الجمعية.

خدمات العامة من قبل المسؤولين الحكوميين اليوم هناك أيضا الضعف الذي لا تستطيع ان تلي الجوده المتوقعة من المجتمع. وبالنظر إلى الوظيفة الأساسية للحكومة هو خدمة الجمهور، تحتاج الحكومة إلى مواصلة تحسين نوعية الرعاية. وكان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير أداء الخدمات العامة بما يرضي المجتمع في عملية بطاقة الهوية الإلكترونية.

أساليب جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هو التوثيق والأدب. تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار. هذا النوع من البحث هو دراسة كمية استخدام البيانات الثانوية، وتستخدم السكان يتم سرد جميع السكان رسميا كقرية المجتمع تيريس. المتغير المستقل في هذه الدراسة هو إرضاء المجتمع، في حين أن المتغير التابع هو أداء الخدمات العامة في مقاطعة تيريس.

من نتائج تحليل الانحدار التي أنتجت بالاشتراك (في نفس الوقت) المتغير المستقل (أداء الخدمات العامة) تؤثر تأثيرا كبيرا على رضا الناس. ويتجلى ذلك من قيمة ف اكتساب ثلاثة الف وثمانية مائة وستون خمسة وأهميتها على المستوى صفرو، صفرو صفرو هذه النتائج تثبت أن المتغير المستقل (العامة أداء الخدمة) تؤثر تأثيرا كبيرا على مستوى رضا المجتمع أو أنها يمكن أن نخلص إلى أن يتم رفض ح صفرو ويقبل ح واحد لأن أداء أعلى للموظف، وارتفاع الارتياح. أظهر انخفاض قيمة ر^الثاني احتمالا طفيفا بأن رضا الناس ويتأثر أو تحدها المتغيرات الأخرى.