

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (KELURAHAN) DI
JAKARTA BARAT
SKRIPSI**

Nama : Jihan Dwi Saputri

NIM : 43109010094



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2013

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (KELURAHAN) DI

JAKARTA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Jihan Dwi Saputri

NIM : 43109010094



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jihan Dwi Saputri
NIM : 43109010094
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2013



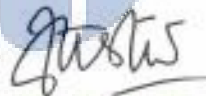
(Jihan Dwi Saputri)

NIM : 43109010094

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jihan Dwi Saputri
Nim : 43109010094
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik
(Kelurahan) di Jakarta Barat
Tanggal Ujian Skripsi : 26 Agustus 2013

Disahkan oleh,
Pembimbing,



UNIVERSITAS

Hesti Maheswari SE, MSI

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi Manajemen-S1



Dr. Wiwik Utami, Ak., CA



Dr. Rina Astini, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (KELURAHAN) DI
JAKARTA BARAT**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

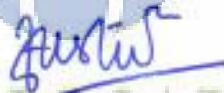
Jihan Dwi Saputri

43109010094

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2013

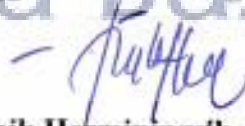
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari,SE,M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Anik Herminingsih, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Evawati Khumaedi, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Penulis berupaya untuk mencari dan mengumpulkan baik data maupun informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan yang ada. Namun tidak ada yang luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini jauh jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon maaf dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Proposal Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun Judul skripsi ini adalah

“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (KELURAHAN) DI JAKARTA BARAT”.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Wiwik Utami.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak H.Arief Bowo Prayoga Kasmu.SE.,MM selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
5. Ibu Dr. Rina Astini.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya semasa kuliah.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan sangat berarti, penulis ucapkan banyak terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik diperlukan untuk membangun penulis. Sekian saya ucapkan terima kasih untuk semuanya.

Jakarta, 26 Agustus 2013

Penulis

Jihan Dwi Saputri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.4 Asas Pelayanan Publik	22
2.5 Tata Laksana Pelayanan Publik.....	23
2.6 Standar Pelayanan Publik.....	35
2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	36
2.8 Biaya Pelayanan Publik.....	36
2.9 Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
2.10 Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
2.11 Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37

2.12	Penghargaan bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	38
2.13	Kelembagaan Pelayanan Publik	39
2.14	Prinsip-Prinsip Kepemerintahan yang Baik	40
2.15	Konsep Sampling	49
2.15.1	Pengertian Beberapa Istilah.....	49
2.15.2	Pengambilan Sampling.....	51
2.15.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	51
2.16	QFD (Quality Function Development).....	53
2.16.1	Definisi Quality Function Development	53
2.16.2	Manfaat Quality Function Development.....	53
2.17	Hierarki Matrix QFD.....	54
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Gambaran Umum	55
3.2	Desain Penelitian.....	56
3.3	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	57
3.4	Metode Pengumpulan Data	59
3.5	Sumber Data Penelitian.....	60
3.6	Populasi dan Sampel	60
3.7	Metode Analisis Data	61
3.7.1	Pengujian Validitas Data.....	61
3.7.2	Uji Reabilitas Data	62
3.8	Teknik Pengelolaan Data	63
3.9	Kerangka Pemikiran.....	65
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1	Harapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kelurahan di Jakarta Barat	67
4.2	Analisis Kinerja Terhadap Pelayanan Publik Kantor Kelurahan di Jakarta Barat.....	79
4.3	Karakteristik Teknis Pelayanan Publik Kantor Kelurahan di Jakarta Barat.....	82

4.3.1	Technical Characteristic.....	82
4.3.2	Relationship.....	83
4.3.3	Technical Correlation.....	94
4.3.4	Technical Matrix	97
4.4	Analisis Perancangan Ulang Karakteristik Teknis Pelayanan Publik Kantor Kelurahan di Jakarta Barat.....	99
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	105
B.	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		109



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	57
Tabel 4.1 Customer needs masyarakat Kelurahan di Jakarta Barat	69
Tabel 4.2 Uji Validitas harapan masyarakat	72
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja Pelayanan Publik kelurahan	73
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.5 Rekapitulasi Uji Reabilitas	76
Tabel 4.6 Data Customer Importance (Harapan Masyarakat)	77
Tabel 4.7 Customer Satisfaction Performance (kinerja)	80
Tabel 4.8 Bobot/Nilai dan Simbol Tingkat Hubungan	83
Tabel 4.9 Data Relationship.....	84
Tabel 4.10 Simbol korelasi Teknis.....	95
Tabel 4.11 Nilai Absolute Importance	97
Tabel 4.12 Nilai Relative Importance.....	98
Tabel 4.13 Gap (kesenjangan).....	99

GAMBAR

HALAMAN

Gambar 4.1 Bagan House Of Quality	66
Gambar 4.2 House Of Quality	102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner

Lampiran 2 Tabel Hasil Perhitungan Kinerja Dari Semua Jenis Pelayanan

Lampiran 3 Tabel Hasil Perhitungan Harapan Dari Semua Jenis Pelayanan

Lampiran 4 Tabel Hasil Perhitungan Kinerja Per Jenis Pelayanan

Lampiran 5 Tabel Hasil Perhitungan Harapan Per Jenis Pelayanan

Lampiran 6 House Of Quality Pelayanan Publik Kelurahan di Jakarta Barat

