



UNIVERSITAS INDONESIA

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi

MUHAMMAD ICHWAN  
NPM 0706299473

FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK  
DEPOK  
JULI 2009

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

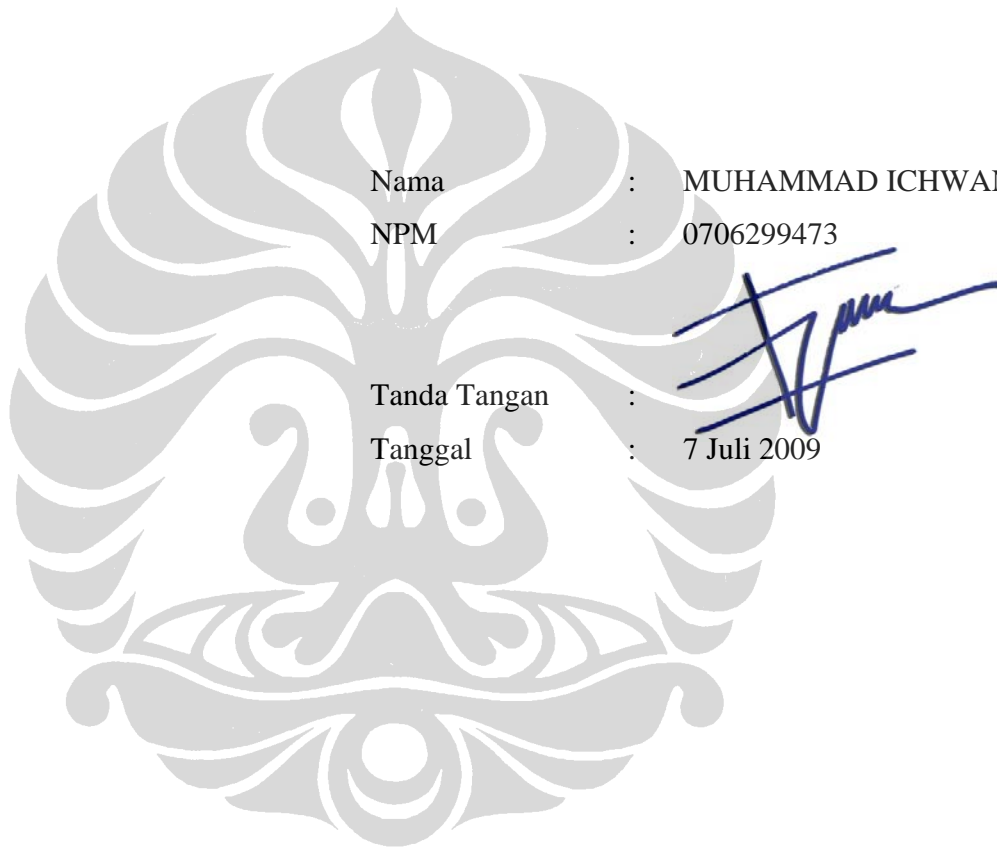
Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : MUHAMMAD ICHWAN

NPM : 0706299473

Tanda Tangan :

Tanggal : 7 Juli 2009



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : MUHAMMAD ICHWAN  
NPM : 0706299473  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Prijono Tjiptoheridjanto (.....)

Penguji : Iman Rozani, SE., M.Soc., Sc (.....)

Penguji : Dr. Bima Haria Wibisana (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 7 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah S.W.T yang telah memberikan pengetahuan bagi umat manusia dan melimpahkan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan tesis yang berjudul “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara**” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sebagai manusia, kekurangan dan kesalahan adalah potensi dan awal dari sebuah keinginan untuk maju, dalam penyusunan tugas akhir inipun penulis menyadari segala keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu hormat dan rasa terimakasih paling dalam kepada *Prof. Dr. Prijono Tjiptoherjanto* yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan hingga penyelesaian tugas akhir ini.

Ucapan terimakasih juga kepada seluruh pihak atas bantuan dan dukungan yang tidak terhingga kepada :

1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan untuk mengikuti program pegawai tugas belajar ini.
2. Bapak **Dr. B. Raksaka Mahi**, selaku Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (MPKP FE-UI);
3. Ibu **Hera Susanti, SE., M.Sc.**, selaku Sekretaris Program Studi MPKP FE-UI;
4. Bapak **Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc** selaku Ketua Sidang yang banyak memberikan masukan sehingga tesis ini lebih berwarna.
5. Para Pengajar pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik FE-UI, khususnya Bapak **Dr. Ir. Bima H. Wibisana** yang selalu memberikan pencerahan kepada kami.
6. Seluruh Staf Program Studi MPKP FE-UI yang selalu bersedia membantu seluruh keperluan kami,

7. Seluruh Sahabat-sahabat terbaik angkatan XVII Pagi Depok (Scarcity) yang banyak memberikan inspirasi dan semangat. *Empat semester terlalu singkat untuk berbagi dalam kesenangan dan kesulitan.* Juga kepada rekan-rekan Angkatan XVI yang sudah berbagi pengalaman dalam keberhasilan dan hambatan selama menempuh perkuliahan di MPKP FE-UI.
8. Ibunda tercinta **Masriah Ta'adi** , kakak dan adik-adik yang selalu memberikan dukungan, serta **Alm. Ayahanda Achmad Basir** atas *doa-doa yang beliau panjatkan hingga akhir hayatnya untuk kebahagiaan kami anak-anaknya tercinta. (Ananda pesembahkan gelar dan kebanggaan ini untuk membayar segala kesia-siaan yang pernah dilakukan...)*
9. Kepada *Wanita dalam kehidupanku, ibu dari anak-anakku, Istriku, Indra Wiyati* yang dengan sabar telah menemani siang dan malam ketika penulis membuat tugas akhir ini. Serta kedua buah hati kami, **Annisa Silmy Amalia** (*Wanita pejuang kemanusiaan dan perdamaian*) dan **Muhammad Idlan Hamis** (*Lelaki Pembawa Keadilan*) yang tidak pernah bosan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karenanya kritik dan saran sangat diharapkan sehingga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Pengetahuan datangnya dari Allah S.W.T .....

Depok, 7 Juli 2009



Muhammad Ichwan

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ichwan  
NPM : 0706299473  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Departemen : Ilmu Ekonomi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 7 Juli 2009

Yang menvatakan



(Muhammad Ichwan)

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Ichwan  
Program Studi : Manajemen Sektor Publik / Manajemen Infrastruktur  
Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara

Tesis ini membahas Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan Metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan dari sektor penyedia layanan dan penerima layanan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu belum optimal dan menyarankan perlu dilakukan perbaikan terhadap faktor kepastian waktu penyelesaian perizinan, ketepatan buka/tutup loket dan kecepatan petugas pelayanan menghadapi permintaan pelanggan. Dengan melakukan peningkatan terhadap sumber daya manusia dan peralatan pendukung serta melakukan kajian dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan saat ini untuk menciptakan Pelayanan perizinan yang lebih cepat, mudah dan murah.

Kata kunci :  
Pelayanan Publik, Penerima layanan, Penyedia Layanan, *SERVQUAL*

## ABSTRACT

Name : Muhammad Ichwan  
Study Program : Public Sector Management / Infrastructure Management  
Title : Determined factors of Public services Quality at One Gate integrated Unit services In North Jakarta Distric Administrative

This thesis discribed about Public Service Quality at One Gate Integrated Service Unit in North Jakarta Distric Administration. The research's type is qualitative research with SERVQUAL method for measuring quality of service providers and customers. The result of this research is One Gate Integrated Service has not been optimum yet and there are some recommendations given such as: service time frame, counter working hour, and customer service responsiveness. By developing human resource management, supporting instruments, and doing evaluation research based on existing basic procedure in order to create faster, easier, and cheaper of public services.

Keyword:

Public Services, Service provider, Customer, SERVQUAL



## DAFTAR ISI

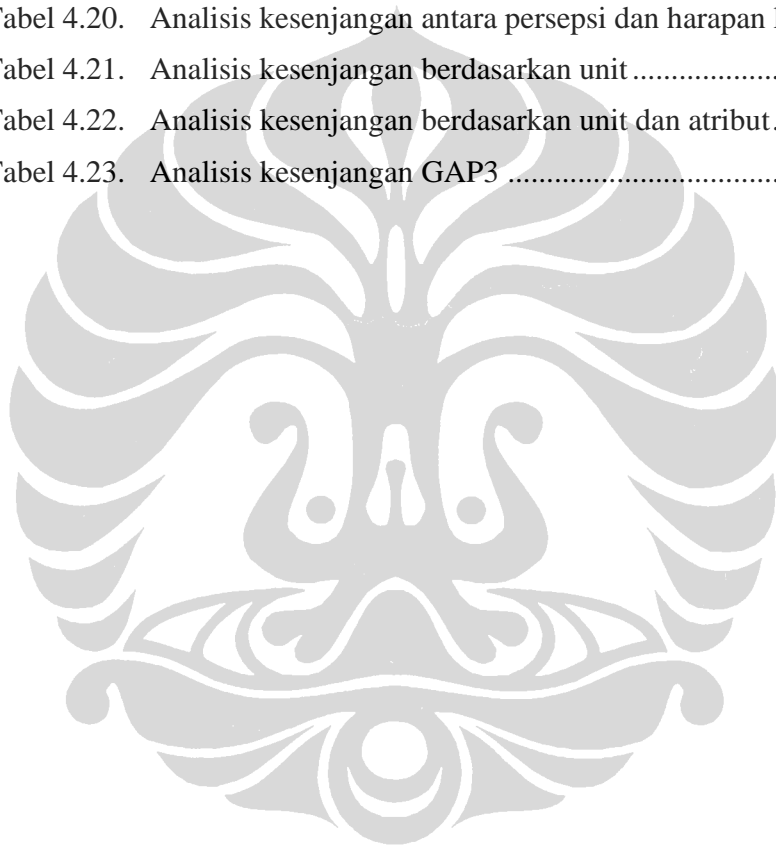
	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penulisan .....	6
1.5. Batasan Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	7
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Desentralisasi dan Otonomi Daerah .....	9
2.2. Tata Pemerintahan yang Baik.....	10
2.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.4. Pelayanan Publik dan Pertumbuhan Ekonomi.....	16
2.5. Kinerja Pelayanan Publik.....	17
2.6. Peningkatan Pelayanan Publik.....	20
2.7. Prinsip Pelayanan yang Baik.....	23
2.8. Biaya Kualitas Jasa.....	26
2.9. Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.10. Model Service Quality (SERVQUAL).....	30
<b>3. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	35
3.2. Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel Penerima Layanan.....	36
3.2.3. Sampel Pemberi Layanan.....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4. Variabel Penelitian.....	38
3.5. Pengolahan dan Analisa Data.....	44

<b>4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Profil Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.....	50
4.1.1. Jenis Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Atap .....	53
4.1.2. Alur Proses di Pelayanan Terpadu Satu Atap.....	62
4.1.3. Rekapitulasi Pelayanan Terpadu.....	64
4.1.4. Penerimaan Asli Daerah.....	65
4.2. Karakteristik Responden Penelitian.....	66
4.2.1. Karakteristik Responden Penerima Layanan Perizinan.....	66
4.2.2. Karakteristik Responden Pemberi Layanan.....	69
4.3. Pengujian Reliabilitas dan Validitas Data .....	76
4.3.1. Data Kuesioner Responden Pelanggan .....	76
4.3.2. Data Kuesioner Responden Pejabat Unit Pelayanan .....	77
4.3.3. Data Kuesioner Responden Petugas Pelayanan .....	78
4.4. Analisa Terhadap Faktor- Faktor Spesifikasi Kualitas Pelayanan Dengan Penyampaian Pelayanan (Service Delivery).....	80
4.4.1. Dimensi Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	80
4.4.2. Dimensi Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) .....	81
4.5. Analisa Terhadap Faktor- Faktor Harapan Pelanggan dalam Pelayanan Perizinan .....	84
4.6. Analisa Terhadap Faktor- Faktor Kualitas Pelayanan.....	86
4.6.1. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik .....	87
4.6.2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan .....	90
4.6.3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap .....	93
4.6.4. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/Kepastian .....	96
4.6.5. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Empati .....	98
4.6.6. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan .....	101
4.7. Analisis Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Perizinan .....	103
4.8. Analisis Kesenjangan Gap 5 .....	108
4.9. Analisis Kesenjangan Gap 3.....	111
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
5.1. KESIMPULAN.....	114
5.2. SARAN.....	118
5.3. KETERBATASAN PENELITIAN.....	120
 DAFTAR REFERENSI.....	 121

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 2.1. Jumlah Kasus Pelayanan Pertanahan dan Perizinan Periode Februari 2000 – januari 2001.....	17
Tabel. 2.2. Hasil Analisa Media Surat Pembaca Periode Juni 2008.....	18
Tabel. 2.3. Matriks Peneliti dan Dimensi Kualitas.....	33
Tabel 3.1. Populasi Penelitian Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara tahun 2008.....	36
Tabel 3.2. Bobot Tingkat Harapan / Kepentingan.....	40
Tabel 3.3. Bobot Tingkat Kepuasan / Kinerja.....	40
Tabel 3.4. Bobot Tingkat Penyampaian pelayanan.....	44
Tabel 4.1. Rekapitulasi Pelayanan di Unit Pelayanan terpadu satu Atap kota Adminstrasi Jakarta Utara pada tahun 2008.....	64
Tabel 4.2. Penerimaan Asli Daerah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008.....	65
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Penerima Layanan Perizinan / Pengguna.....	66
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Pejabat Pemberi Layanan Perizinan.....	70
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Petugas Pemberi Layanan Perizinan.....	73
Tabel 4.6. Tabel Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.7. Tabel Penyampaian Pelayanan (Service Delivery).....	82
Tabel 4.8. Tabel Harapan pengguna pelayanan.....	84
Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (Tangible).....	88
Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan (Reliability).....	90
Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (Responsiveness).....	94
Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/kepastian (assurance).....	96
Tabel 4.13. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (Empathy).....	99
Tabel 4.14. Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	102

Tabel 4.15. Perhitungan Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	104
Tabel 4.16. Atribut Pelayanan yang Mendapatkan Prioritas Utama perbaikan pelayanan .....	106
Tabel 4.17. Atribut Pelayanan yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya.....	106
Tabel 4.18. Atribut Pelayanan yang Mendapatkan Prioritas Penanganan Lebih Rendah .....	107
Tabel 4.19. Atribut Pelayanan yang dinilai berlebihan Kinerjanya.....	107
Tabel 4.20. Analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen.....	108
Tabel 4.21. Analisis kesenjangan berdasarkan unit .....	110
Tabel 4.22. Analisis kesenjangan berdasarkan unit dan atribut.....	110
Tabel 4.23. Analisis kesenjangan GAP3 .....	111



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Service Profit Chain.....	27
Gambar 2.2. Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan.....	28
Gambar 2.3. Model Konseptual SERVQUAL.....	30
Gambar 3.1. Diagram Kartesius.....	47
Gambar 4.1. Alur Proses Pelayanan Terpadu Prima.....	63
Gambar 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Gambar 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	67
Gambar 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	68
Gambar 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	68
Gambar 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan mengurus.....	69
Gambar 4.7. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Gambar 4.8. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.9. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Gambar 4.10. Karakteristik Responden berdasarkan masa kerja.....	72
Gambar 4.11. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.12. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	74
Gambar 4.13. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Gambar 4.14. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	75
Gambar 4.15. Tingkat kesesuaian Responden terhadap Atribut Pelayanan.....	101
Gambar 4.16. Diagram Kartesius penilaian Responden terhadap Atribut Pelayanan.....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil Uji Analisa Realibility Pengguna.....	124
Lampiran 2. Hasil Uji Analisa Validitas Pengguna .....	125
Lampiran 3. Hasil Uji Analisa Realibility Pejabat.....	129
Lampiran 4. Hasil Uji Analisa Validitas pejabat .....	129
Lampiran 5. Hasil Uji Analisa Realibility Petugas .....	129
Lampiran 6. Hasil Uji Analisa Validitas Petugas .....	130
Lampiran 7. Hasil revisi Uji Analisa Validitas Pejabat .....	133
Lampiran 8. Hasil Analisa Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	136
Lampiran 9. Hasil Analisa Deskriptif penyampaian Pelayanan .....	138
Lampiran 10. Hasil Analisa Deskriptif Harapan pengguna pelayanan.....	143
Lampiran 11. Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan pengguna pelayanan.....	148
Lampiran 12. Kuesioner Penelitian Responden Pejabat .....	153
Lampiran 13. Kuesioner Penelitian Responden Petugas .....	155
Lampiran 14. Kuesioner Penelitian Responden Pengguna .....	159
Lampiran 15. Data Responden Pejabat : Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	162
Lampiran 16. Data Responden Petugas : Penyampaian Pelayanan .....	163
Lampiran 17. Data Responden Pengguna : Harapan / Kepentingan.....	164
Lampiran 18. Data Responden Pengguna : Persepsi / Kepuasan.....	167
Lampiran 19. Matriks Alur Penelitian Pelayanan Perizinan.....	170
Lampiran 20. Kerangka penelitian.....	171