

**PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN BANYUASIN III PANGKALAN
BALAI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

YENNI FERANZA

13.151.001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN BANYUASIN III PANGKALAN
BALAI**

YENNI FERANZA

13251001

Telah Di Terima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

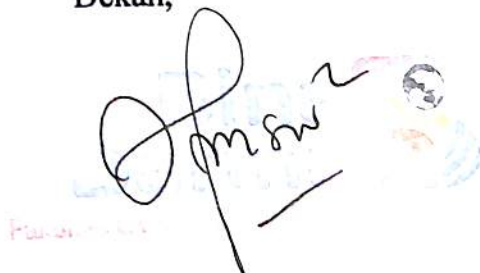
Palembang, Februari 2017
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma

Pembimbing I,



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Phd

Dekan,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Pembimbing II,



Drs. H. Mukran Roni, M.B.A

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI ini berjudul **“PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN BANYUASIN III PANGKALAN BALAI”**, telah di pertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 13 Februari 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima.

Komisi Penguji

- | | | |
|--|------------|---------|
| 1. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Phd | Ketua | (.....) |
| 2. Drs. Mukran Roni, M.B.A | Sekretaris | (.....) |
| 3. Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si | Anggota | (.....) |
| 4. Asmanita, S.E.,M.Si | Anggota | (.....) |

Palembang, Februari 2017
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua,



Heriyanto, S.E., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenni Feranza

NIM : 13.151.001

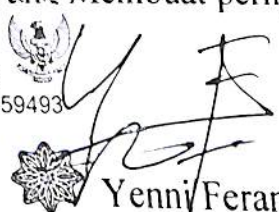
Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan sarjana, di Universitas Bina Darma Palembang atau di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas atau dikutip dengan mencantumkan nama pengarangnya dan dimasukkan dalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis, yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah di internet, sehingga dapat di akses oleh publik.
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila kemudian hari terbukti melakukan penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, Februari 2017

Yang Membuat pernyataan,




Yenni Feranza
NIM. 13151001

ABSTRAK

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Banyuasin III Pangkalan Balai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan banyuasin III pangkalan balai. Sumber data primer diperoleh dengan menggunakan teknik snowball sampling, untuk menentukan beberapa orang yang dianggap benar-benar menguasai permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dengan demikian yang akan dijadikan sebagai key informan adalah masyarakat kecamatan banyuasin III pangkalan balai. Kemudian untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data yang di kembangkan oleh Sugiyono yaitu analisis deskriptif persentase. Yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah : Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan berkaitan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyuasin III Pangkalan Balai, dapat disimpulkan bahwa Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability sudah cukup baik artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat menurut persepsi masyarakat sudah cukup baik.

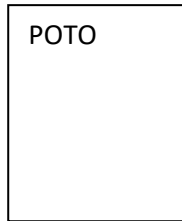
Kata kunci: Persepsi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public Perception Of Public Service In Office Environment Banyuasin III Pangkalan Balai. The purpose of this study was to determine public perceptions of public services at the district office banyuasin III pangkalan balai. Sources of primary data obtained using snowball sampling technic, to define some people who are considered completely mastered the problems associated with this research. Then that will serve as key informants is a district community Banyuasin III Pangkalan Balai. Then to analyze the data in this study authors used data analysis techniques developed by Sugiyono is descriptive analysis percentage. Are used as indicators in this study : Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability. Based on the results of the overall research related to Public Perception Of Public Services at the District Office Banyuasin III Pangkalan Balai, it can be concluded that Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability has been good enough means that the services provided by employees of the district office by the public perception has been quite good.

Keywords: Perception, public service

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Yenni Feranza
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Kapit, 21 Juli 1995
Agama : Islam
Alamat : Jln. Raya Kapit Desa Kapit
Nomor Telp : 0852-6925-6171
Alamat Email : Reza95.feranza@yahoo.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

PENDIDIKAN FORMAL :

1. SD (2007) : SD NEGERI 11 KAPIT
2. SMP (2010) : SMP NEGERI 3 JEBUS
3. SMA (2013) : SMA NEGERI 1 JEBUS
4. PERGURUAN TINGGI (2017) : SI EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG

PENDIDIKAN NON FORMAL

- TOEFL ITP at ELC UNIVERSITAS BINA DARMA

SERTIFIKAT

1. Outbond Training Himpunan Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang (2014).
2. Seminar How to be a Smart Entrepreneur or Employee (2015).
3. Table Manner Training di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2015).
4. Seminar For Social Entrepreneurship Academic and Community Involvement (2015).
5. Wirausaha Muda Bina Darma (2015).
6. Kunjungan Industri ke PT. Sinar Sosro Cabang Palembang (2015).
7. Seminar Membangun Ekonomi dan Bisnis Inklusif (2016).
8. Seminar Career Coaching (2017).

MOTTO :

“ Berbuat Baiklah Walau Sekecil Apapun, Karena Tidak Ada Yang Sia-Sia Ketika Berbuat Baik.” Sesungguhnya Allah SWT Beserta Orang-Orang Yang Bertakwa Dan Orang-Orang Yang Berbuat Kebaikan (Q.S 16:129)

Kupersembahkan untuk :

- Allah SWT dan Rasulullah SAW.
- Kedua orang tuaku tercinta.
- Saudara-saudaraku tersayang.
- Keluarga besarku tersayang.
- Almamaterku yang tersayang.
- Universitas Bina Darma yang tersayang.
- Dosen Universitas Bina Darma yang saya sayangi.
- Teman-Teman Universitas Bina Darma yang saya sayangi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia dan segala nikmat yang selalu datang dari-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Banyuasin III Pangkalan Balai”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak kekurangan, baik dari segi cara penulisan maupun materi kajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik ataupun masukan yang bersifat membangun untuk perbaikan tugas kedepan, semoga tugas ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Dalam hal ini sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc** selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. **Dr. Emi Suwarni, S.E.,M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
3. **Heriyanto, S.E.,M.Si** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
4. **Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Phd** selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan petunjuk, masukan, bimbingan dan saran dalam penulisan Skripsi ini.

5. **Drs. H. Mukran Roni, M.B.A** selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, masukan, bimbingan, dan saran dalam penulisan Skripsi ini.
6. Seluruh Karyawan, Staf dan Pimpinan Kantor Camat Banyuasin III Pangkalan Balai.
7. **Orang Tua Sakir** dan **Hapiah** yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa/i Manajemen angkatan tahun 2013.
9. Seluruh Staf, Dosen, dan Karyawan Universitas Bina Darma.

Akhir kata penulis mengharapkan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis itu sendiri.

Palembang, Februari 2017

(Yenni Feranza)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup Pembahasan.....	6
1.5 Sistematis penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Persepsi	8
2.1.1 Pengertian Persepsi	8

2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan	10
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.3Makna Dan Tujuan Pelayanan Publik.....	15
2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pikir	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.2.1 Penelitian Deskriptif Kuantitatif	23
3.3 Populasi Dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Pengolahan Data	27
3.7 Analisis Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum Badan Pusat Statistik.....	31
4.1.1 Sejarah singkat Kantor Kecamatan Banyuasin III	31
4.1.2 Kebudayaan Dan Adat Istiadat	33
4.2 Identitas Responden	34

4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.3 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Publik.....	38
4.3.1 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Berwujud.....	38
4.3.2 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Handal	41
4.3.3 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Tanggap	43
4.3.4 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Terjamin.....	46
4.3.5 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Empati	49
4.4 Pembahasan Hasil Analisis Pelayanan Publik	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
Kesimpulan	54
Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.4 Penelitian Terdahulu	18
3.1 Bobot Nilai Dari Jawaban Responden	29
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	34
4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	36
4.3 Berdasarkan Pendidikan	37
4.4 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Berwujud Hasil Kuesioner.....	38
4.5 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Handal Hasil Kuesioner.....	41
4.6 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Tanggap Kuesioner.....	43
4.7 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Terjamin Kuesioner	46
4.8 Tabulasi Pelayanan Publik Yang Empati Kuesioner	49
4.9 Dimensi Pelayanan Publik	52

DAFTAR GAMBAR

2.5 Kerangka Pemikiran	21
4.1 Diagram batang identitas responden berdasarkan Usia	35
4.2 Diagram batang identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin...	36
4.3 Diagram batang identitas responden berdasarkan Pendidikan	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 3 : Formulir Pengajuan Judul
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Lembar Perbaikan Komprehensif