



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
EFEKTIFITAS PROGRAM E-RETRIBUSI DI DINAS PERINDUSTRIAN,  
PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH  
PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**M.ZIDAN ILHAMI**

**NPM. 183112351550198**

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON THE  
EFFECTIVENESS OF E-RETRIBUTION PROGRAM IN THE  
DEPARTMENT OF INDUSTRY, TRADE, COOPERATIVES AND SMALL  
MEDIUM BUSINESSES, DKI JAKARTA PROVINCE IN 2022***

**SKRIPSI**

***Submitted as one to obtain Bachelor's Degree in Public Administration***

***(S.AP)***

**M.ZIDAN ILHAMI**

**NPM. 183112351550198**

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***FACULTY OF SOCIAL OF POLITICAL SCIENCE***

**2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Zidan ilhami  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550198  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian,Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

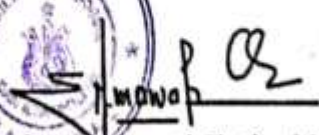
Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M



  
Dr. Fria Nrmawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : M.Zidan Ilhami

NPM : 183112351550198

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si

Penguji I Dr. Chazali H.Situmorang,M.Sc

Penguji II Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela, M.M

 Dijindai dengan CamScanner

Ditetapkan di : Jakarta

29 Agustus 2022



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC  
JAKARTA

#### FORMULIR 4

#### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : M. Zidan ilhami  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550198.  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 29 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 September 2022

Ketua Sidang Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si

Penguji I Dr. Chazali H.Situmorang,M.Sc

Penguji II Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela, M.M

Keterangan :

*\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FTSIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS.*

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : M. Zidan Ilhami  
NPM : 183112351550198  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2022




**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

The Effect Of Public Service Quality On The Effectiveness Of E-Retribution Program In The Department Of Industry, Trade, Cooperatives And Small Medium Businesses, DKI Jakarta Province In 2022

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 9-9-2022	TGL: 13-9-2022	TGL: 9-9-2022
		





UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : M.Zidan Ilhami

NIM : 183112351550198

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 11 / 8 / 2022

Yang membuat pernyataan,

M.Zidan Ilhami



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### **BIODATA ALUMNI MAHASISWA**

#### **SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama Mahasiswa : M. Zidan ilhami  
NPM : 183112351550198  
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik  
Tempat, Tgl. Lahir : Malang, 3 Oktober 2000  
Alamat Rumah : Jl. MKJ XXII RT.01 RW.012  
Pondok Kelapa, Duren Sawit, Jakarta Timur,  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
HP : 085831094832  
Alamat Kantor : -  
E-mail : [zidanilhami87@gmail.com](mailto:zidanilhami87@gmail.com)

Jakarta, 14 September 2022

Alumni,

M. Zidan ilhami



## ABSTRAK

Nama : M. Zidan ilhami  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 dilihat dari ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, pemantauan program. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Responden terdiri dari 100 wajib retribusi yang terdiri dari 20 wajib retribusi dari wilayah Jakarta Pusat, 20 wajib retribusi dari wilayah Jakarta Timur, 20 wajib retribusi dari wilayah Jakarta Barat, 20 wajib retribusi dari wilayah Jakarta Selatan, 20 wajib retribusi dari wilayah Jakarta Utara. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap efektifitas program e-retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta .

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, retribusi, efektifitas, pelayanan publik

Referensi : 4 buku, 10 jurnal, 4 regulasi, 1 website

Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M

## **ABSTRACT**

*Name* : M. Zidan ilhami  
*Study Program* : Administrasi Publik  
*Skripsi Title* : *The Effect Of Public Service Quality On The Effectiveness Of E-Retribution Program In The Department Of Industry, Trade, Cooperatives And Small Medium Businesses, DKI Jakarta Province In 2022*

*This study aims to determine the Effect of Public Service Quality on the Effectiveness of the E-Retribution Program at the DKI Jakarta Provincial Office of Industry, Trade, Cooperatives and Small and Medium Enterprises in 2022 seen from targeting accuracy, program socialization, achievement of program goals, program monitoring. The research method used is quantitative. Respondents consist of 100 mandatory user fees consisting of 20 mandatory user fees from the Central Jakarta area, 20 mandatory user fees from the East Jakarta area, 20 mandatory user fees from the West Jakarta area, 20 mandatory user fees from the North Jakarta area. The source of data used is primary data obtained directly from respondents while secondary data comes from existing data at the DKI Jakarta Provincial Office of Industry, Trade, Cooperatives and Small and Medium Enterprises in 2022. The results show that the quality of public services has a positive effect on program effectiveness. e-retribution at the Department of Industry, Trade, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises, DKI Jakarta Province.*

*Keywords* : *Quality of service, retribution, effectiveness, public services*

*Reference* : *4 books, 10 journals, 4 regulations, 1 websites*

*Mentor* : *Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah, serta inayah-Nya kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Efektifitas Program E-Retribusi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022”.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Prof. Dr. LP. Sinambela, M.M selaku dosen pembimbing penulis.

Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, dan yang telah memberikan masukan dan saran serta motivasi kepada penulis selama penulis menuntut ilmu serta telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penelitian dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan penelitian

ini.

5. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan dosen pembimbing penulis.
7. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
8. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Orang Tua, serta keluargaku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun dukungan material, serta doa-doa yang dipanjatkan setiap harinya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperbimbingan serta Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2018. Terima kasih atas segalanya, kalian terbaik dan sukses untuk kita semua.
11. Sahabat dan orang-orang baik di sekitar penulis yang selalu memberikan motivasi, bantuan, serta doa-doanya. Serta sahabat se-krs. Terima kasih untuk semua dukungan dan semangat yang indah ini.
12. Caur production yang sudah membantu memberikan semangat setiap saat
13. Amelia Putri, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap saat dalam penyelesaian skripsi ini.

14. Beberapa pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian yang telah membantu dengan setimpal. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat. Dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasannya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan berguna bagi masyarakat.



Jakarta, 5 Agustus 2022

**Penulis**

M. Zidan ilhami

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>BIODATA ALUMNI MAHASISWA</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....	12
<b>BAB II</b> .....	14
<b>2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan</b> .....	14
<b>2.2 Kerangka Teori</b> .....	25
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.2.2 Pelayanan Publik.....	30
2.2.3 Retribusi .....	31
2.2.4 Efektifitas Program .....	37
<b>2.3 Kerangka Berpikir</b> .....	41
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	42
<b>BAB III</b> .....	43
<b>3.1 Pendekatan Penelitian</b> .....	43
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	44
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	46

3.3.1 Sumber Data.....	47
3.3.2 Pengumpulan Data .....	47
<b>3.4 Operasional Variabel.....</b>	<b>48</b>
3.4.1 Definisi Operasional .....	48
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	50
3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	52
3.5.1 Teknik Pengolahan Data .....	52
3.5.2 Uji Instrument .....	53
3.5.3 Uji Prasyarat.....	54
3.5.4 Uji Analisis Data .....	55
<b>3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1 Gambaran Umum .....</b>	<b>57</b>
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta .....	57
4.1.2 Visi dan Misi Dinas PPKUKM.....	57
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas PPKUKM .....	58
4.1.4 Susunan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.....	61
4.1.5 Karakteristik Responden .....	65
<b>4.2 Analisis Data Deskriptif .....</b>	<b>67</b>
4.2.1 Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	83
4.2.2 Analisis Korelasi.....	91
4.2.3 Analisa Regresi Linier Sederhana.....	92
4.2.4 Uji Hipotesis .....	94
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>96</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>99</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>99</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>99</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	101
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>
Lampiran 1 Pedoman Kuesioner.....	104
Lampiran 2 Kuesioner.....	106
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	110
Lampiran 4 Uji Instrumen Variabel X.....	115



Lampiran 5 Uji Instrumen Variabel Y .....	118
Lampiran 6 Uji Prasyarat .....	120
A. Uji Normalitas.....	120
B. Uji Linearitas.....	121
C. Uji Heteroskedastisitas .....	122
D. Uji Autokorelasi .....	123
Lampiran 7 Uji Regresi Linear Sederhana.....	124
Lampiran 8 Uji Hipotesis .....	125
1. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	125
2. Uji t (Pengujian Hipotesis).....	125
Lampiran 9 Distribusi Nilai rtabel .....	126
Lampiran 10 Titik Persentase Distribusi F .....	127
Lampiran 11 Titik Persentase Distribusi t.....	129
Lampiran 12 Tabel dL Dan dU.....	130
Lampiran 13 Surat Tanggapan Permohonan Penelitian.....	132
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup.....	133



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Retribusi Perkota administrasi .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	46
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	69
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektifitas Program .....	76
Tabel 4.3 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel X .....	82
Tabel 4.4 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Y .....	83
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	84
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Efektifitas Program .....	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	86
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas .....	88
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas .....	89
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi .....	90
Tabel 4.12 Uji Korelasi (Pearson – Correlations) .....	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji R Square .....	94
Tabel 4.15 Uji t .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	42
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner .....	104
Lampiran 2 Kuesioner .....	106
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	110
Lampiran 4 Uji Instrumen Variabel X .....	115
Lampiran 5 Uji Instrumen Variabel Y .....	118
Lampiran 6 Uji Prasyarat .....	120
Lampiran 7 Uji Regresi Linear Sederhana .....	124
Lampiran 8 Uji Hipotesis .....	125
Lampiran 9 Distribusi Nilai rtabel .....	126
Lampiran 10 Titik Persentase Distribusi F .....	127
Lampiran 11 Titik Persentase Distribusi t .....	129
Lampiran 12 Tabel dL Dan dU .....	130
Lampiran 13 Surat Tanggapan Permohonan Penelitian .....	132
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup .....	133

