

Abstract

Public perception towards public service enforcement, particularly done by the government, is below expectation. A research about Indeks Kepuasan Masyarakat has been conducted in one of government agency, Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. The purpose of this research is to perceive the magnitude of Indeks Kepuasan Masyarakat of Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung over its public service enforcement referring to Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 about Indeks Kepuasan Masyarakat. The output of this research can be used as a consideration to improve its public service enforcement. The magnitude of Indeks Kepuasan Masyarakat is obtained by using the method of collecting data through questionnaires and interviews through the calculations using the formula that is set in Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004. According to the Indeks Kepuasan Masyarakat, the service of Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung can be said to be favorable that is shown in the results of the Indeks Kepuasan Masyarakat.

Key Word: Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung, public service, IKM

Abstrak

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public khususnya oleh instansi pemerintah masih dianggap belum memuaskan. Dengan mengambil contoh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dilakukan suatu penelitian untuk mencari besaran Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan instansi pemerintah tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung yang mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Besaran Indeks Kepuasan Masyarakat didapat dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara melalui perhitungan dengan menggunakan rumus Indeks kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004. Secara keseluruhan pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat dikatakan BAIK yang ditunjukkan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci: Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung, pelayanan publik, IKM

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Maksud dan tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	12

2.1.2. Pelayanan Publik.....	19
2.1.2.1. Hakikat Pelayanan Publik.....	25
2.1.2.2. Asas Pelayanan Publik.....	25
2.1.2.3. Kelompok Pelayanan Publik.....	26
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	38
2.1.5. Hubungan Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	45
2.1.6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN).....	46
2.2. Kerangka Pemikiran.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	52
3.2 Metode Penelitian.....	53
3.2.1 Desain Penelitian.....	53
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
3.2.3 Jenis dan Sumber data.....	62
3.2.4 Teknik Penentuan Sampel.....	62
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.4 Metode Analisis.....	65
3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	65
3.4.2. Kepuasan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1. Hasil Penelitian.....	69
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	69
4.1.2. Profil Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	71
4.1.3. Struktur Organisasi.....	74
4.1.4. Uraian Tugas dan Jabatan.....	75
4.1.5. Profil Responden.....	87
4.2. Pembahasan.....	92
4.2.1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	92
4.2.2. Perhitungan Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1. Kesimpulan.....	106
5.2. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung	74
------------	--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Servqual.....	17
Tabel 2.2	Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa.....	22
Tabel 2.3	Taksonomi barang dan jasa.....	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit pelayanan.....	66
Tabel 3.3	Penilaian unsur prosedur kualitas pelayanan.....	67
Tabel 3.4	Pengelompokan Item Kualitas Pelayanan ke dalam 5 Dimensi TERRA (Tangibel, Emphaty, Realiability, Responsiveness, Assurance).....	68
Tabel 4.1	Umur/Usia.....	89
Tabel 4.2	Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir.....	91
Tabel 4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Per-unsur.....	92
Tabel 4.5	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	93
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	94
Tabel 4.7	Nilai Kepuasan per-Item Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	101
Tabel 4.8	Nilai Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi kuesioner
Lampiran 3	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara