

ABSTRACT

Dodi Permadi, 2009, Public Satisfaction Index of Bandung Labour Bureau Service, under supervision by Dr.Ir.Surachman Surjaatmadja, M.M.

This research found that Publik Satisfaction Index in Bandung is 65.50. This mean Labor Bureau Service is good and level service is B. However 34.50 must be explained by other variables. 12 Dimensions are measuring Labor Bureau Service : Service Procedure, Service Terms, Officer Explanation, Officer Discipline, Service Responsibility, Officer Capability, Quik Service, Fair Service, Good Behavior, Exact Time Schedule, Environment Safety, and Service Safety. The research method is descriptive research, research analysis unit is individuals. They are society of Bandung Labor Bureau Service in the period of June-July 2009, they use the bureau's offering. This is cross-sectional research.

Key words : Publik Satisfaction Index, Service

ABSTRAK

Dodi Permadi, 2009, Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, di bawah bimbingan Dr.Ir.Surachman Surjaatmadja,M.M.

Penelitian ini diketahui besarnya indeks kepuasan masyarakat kota Bandung adalah 65.50, berarti pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung baik dan mutu pelayanan B tetapi masih ada sebesar 34.50 yang harus dijelaskan oleh variabel-variabel lain. Indeks kepuasan masyarakat di tinjau dari 12 dimensi, yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, keamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Metode penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif, tipe penelitian ini adalah individual yaitu para responden/masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang menggunakan pelayanan yang ditawarkan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Dilihat dari waktu pengumpulan datanya (*time horizon*) penelitian ini bersifat cross-section.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan.....	6

2.1.2 Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Kepuasan dan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.1.4 Hubungan Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Sumber Data.....	34
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data.....	40
3.2.4 Teknik Penentuan Sampel.....	40
3.3 Pengumpulan Data.....	40
3.4 Metode Analisis.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi.....	46
4.1.3 Profil Responden.....	57
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Atas	62

Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	
4.2.2 Variabel (Indeks Kepuasan Masyarakat).....	63
4.3 Analisis Data.....	85
4.3.1 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	85
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	91
 DAFTAR PUSTAKA.....	
	93
 LAMPIRAN.....	
	96
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE)	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung	3
Gambar 2.1 Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	15
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Operasional	37
Tabel 4.1 Umur/Usia	58
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4 Pekerjaan Utama	61
Tabel 4.5 Prosedur Pelayanan	63
Tabel 4.6 Persyaratan Pelayanan	64
Tabel 4.7 Kejelasan Petugas Pelayanan	66
Tabel 4.8 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	67
Tabel 4.9 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	69
Tabel 4.10 Kemampuan Petugas Pelayanan	70
Tabel 4.11 Kecepatan Pelayanan	71
Tabel 4.12 Keadilan Mendapatkan Pelayanan	73
Tabel 4.13 Kesopanan Dan Keramahan Petugas	74
Tabel 4.14 Kepastian Jadwal Pelayanan	76
Tabel 4.15 Kenyaman Lingkungan	77
Tabel 4.16 Kemanan Pelayanan	78
Tabel 4.17 Tabulasi Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat.....	80
Tabel 4.18 Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	86

Tabel 4.19 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan
kinerja Unit pelayanan..... 87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Hasil Profil Responden

Lampiran C Hasil Uji Tanggapan Responden Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Lampiran D Hasil Uji Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.