

## **ABSTRAK**

Dalam mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat dengan indeks yang sangat puas, Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap ) wilayah XX Kota Bandung Barat. Merumuskan suatu sasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Sejauh ini tanggapan masyarakat sebagai pengguna layanan tidak selalu positif. Hal ini dapat dilihat jelasnya berbagai keluhan yang disampaikan melalui media masa, kotak saran, pembaca kalangan masyarakat. Berkaitan dengan hal diatas maka, dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang telah dilakukan oleh SAMSAT Bandung Barat dan seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian yang dilakukan penelitian yang mengacu kepada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no : KEP/ 25/M.PAN/2/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat dari acuan tersebut didapatkan hasil penghitungan dengan rumus yang ada di Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dibandingkan dengan tabel TERRA untuk mendapatkan penelitian secara kualitatif. Hasil yang didapatkan yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat SAMSAT Bandung Barat dinyatakan baik.

Kata kunci : SAMSAT Bandung Barat, Pelayanan Masyarakat, IKM

## ***ABSTRACT***

*In a level of public satisfaction with the great satisfaction index, Joint Office SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap) area of West Bandung XX. Formulate a goal of improving the quality of service through the arrangement of systems, mechanisms and procedures. So far the public response as service users are not always positive. This can be seen clearly the various complaints submitted through the mass media, suggestion boxes, community readers. In connection with the above items then, conducted a study to find out how the service has been done by the West Bandung SAMSAT and how much public satisfaction index. Research carried out research that refers to the decision of the State apparatus empowerment minister no : Kep/25/M.PAN/2/2004 of community satisfaction index of the benchmark calculation results obtained with the existing formula TERRA is on board to get a qualitative study. The results of the satisfaction index Expressed SAMSAT West Bandung well.*

*Keywords: SAMSAT Bandung West, Public Services, 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.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Manajemen Pelayanan Publik.....	12

2.1.1.1	Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan.....	9
2.1.1.2.	Pengembangan Manajemen Pelayanan.....	10
2.1.1.3.	Hakikat Pelayanan Publik.....	12
2.1.1.4.	Asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.1.5.	Kelompok Pelayanan Publik.....	13
2.1.2.	Pelayanan dan Pelayanan jasa.....	23
2.1.3.	Kepuasan Dan Kepuasan indeks Masyarakat.....	35
2.1.4.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Publik Umum.....	47
2.1.5	Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan perijinan .....	50
2.1.6	Pengukuran Pelayanan Kinerja.....	48
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	56

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	57
3.2	Metode Penelitian.....	58
3.2.1	Desain Penelitian.....	58
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	59
3.2.3	Jenis dan Sumber data.....	64
3.2.4	Teknik Penentuan Sampel.....	64
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.4	Metode Analisis.....	67

3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	67
3.4.2. Kepuasan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1. Hasil Penelitian.....	71
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	71
4.1.2. Profil Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	73
4.1.3. Struktur Organisasi.....	76
4.1.4. Uraian Tugas dan Jabatan.....	76
4.1.5. Profil Responden.....	82
4.2. Pembahasan.....	86
4.2.1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa barat .....	86
4.2.2. Perhitungan Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1. Kesimpulan.....	
5.2. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CERRICULUM VITAE*)

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Pelayanan Manajemen.....	22
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	36
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi...	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Dimensi Servqual
Tabel 2	Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa
Tabel 3	Taksonomi barang dan jasa
Tabel 4	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit pelayanan
Tabel 5	Penilaian unsur prosedur kualitas pelayanan
Tabel 6	Pengelompokan Item Kualitas Pelayanan ke dalam 5 Dimensi TERRA
Tabel 7	Umur/Usia
Tabel 8	Jenis Kelamin
Tabel 9	Pendidikan Terakhir
Tabel 10	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung
Tabel 11	Definisi Operasional Variabel
Tabel 12	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 13	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung
Tabel 14	Nilai Kepuasan per-Item Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung
Tabel 15	Nilai Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung



## **DAFTAR LAMPIRAN**

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Indikator Pelayanan Publik.....	53
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, penilaian IKM, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	68
Tabel 3.3	Penilaian Unsur Prosedur Kulaitas Pelayanan.....	69
Tabel 3.4	Pengelompokan Item Kualitas Pelayanan Kedalam 5 Dimensi TERRA.....	70
Tabel 4.1	Umur/Usia.....	83
Tabel 4.2	Jenis Kelamin .....	84
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir.....	85
Tabel 4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.....	86
Tabel 4.5	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	87
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	87
Tabel 4.7	Nilai Kepuasan per-Item Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.....	95
Tabel 4.8	Nilai Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.....	96

