

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 Kesehatan Kota Bandung. The purpose of this research is to perceive the magnitude of Indeks Kepuasan Masyarakat of Dinas Kesehatan 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. Overall, the magnitude of Indeks Kepuasan Masyarakat of Dinas Kesehatan Kota Bandung inversely with the public perception. 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 Kesehatan Kota Bandung can be said to be favorable that is shown in the results of the Indeks Kepuasan Masyarakat of 73.26. Referring to the interval specified, the value of quality public services of Dinas Kesehatan Kota Bandung is B with the interval 62.51-81.25.

Key Word: Indeks Kepuasan Masyarakat

Abstrak

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya oleh instansi pemerintah masih dianggap belum memuaskan. Dengan mengambil contoh Dinas Kesehatan 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 Kesehatan 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 Dinas Kesehatan Kota Bandung secara keseluruhan berbanding terbalik dengan persepsi 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 Kesehatan Kota Bandung dapat dikatakan BAIK yang ditunjukkan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 73,46. Mengacu pada interval yang ditetapkan, maka nilai mutu pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah B dengan interval 62,51-81,25.

Kata Kunci: Indeks kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Maksud dan tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1. Kajian Pustaka.....	6
2.1.1. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1.1 Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan	21
2.1.1.2 Pengembangan Model Manajemen Pelayanan Publik	22
2.1.1.3 Hakikat Pelayanan Publik	24
2.1.1.4 Asas Pelayanan Publik	24
2.1.1.5 Kelompok Pelayanan Publik	25
2.1.1.6 Penyelenggara Pelayanan Publik	26
2.1.1.6.1 Prinsip Pelayanan Publik	26
2.1.1.6.2 Standar Pelayanan Publik	28

2.1.1.6.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..	29
2.1.1.6.4 Penyelenggaraa Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum	31
2.1.2. Kepuasan dan Indeks Kepuasan Masyarakat	33
2.1.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	43
2.2. Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.2.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.2.3 Jenis dan Sumber data.....	52
3.2.4 Teknik Penentuan Sampel.....	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4 Metode Analisis.....	54
3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	54
3.4.2. Kepuasan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Hasil Penelitian.....	59
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	59
4.1.2. Visi, Misi dan Strategi Dinas Kesehatan Kota Bandung	60
4.1.3. Tempat dan Kedudukan Dinas Kesehatan Kota Bandung	61
4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung	62
4.1.5. Unit-unit Kerja, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Bandung	63
4.2. Profil Responden	69
4.3. Pembahasan	73
4.3.1. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung.....	73

4.3.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas	
Pelayanan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CERRICULUM VITAE</i>)	

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Servqual
Tabel 3.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit pelayanan
Tabel 3.2	Penilaian unsur prosedur kualitas pelayanan
Tabel 3.3	Pengelompokan Item Kualitas Pelayanan ke dalam 5 Dimensi TERRA
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel
Tabel 4.1	Umur/Usia
Tabel 4.2	Jenis Kelamin
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir
Tabel 4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung
Tabel 4.5	Nilai Kepuasan per-Item Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Kualitas Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung
Tabel 4.6	Nilai Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat
- Lampiran B Kuesioner TERRA
- Lampiran C Data Tabulasi Indeks Kepuasan Masyarakat
- Lampiran D Data Tabulasi TERRA