

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan dilatar belakangi oleh semakin banyaknya tuntutan masyarakat terhadap perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian akan difokuskan pada aspek – aspek pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas kepada masyarakat. Adapun aspek-aspek yang diteliti adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data *random sampling* dengan rumus kategori data analysis oleh Freeman. Metode analisis yang digunakan adalah metode statistika dengan pengolahan data menggunakan skala *Likert* dengan interval 1-4 untuk menghindari kecenderungan responden memilih alternatif jawaban yang berada dinilai tengah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebesar 70,35. angka tersebut menjelaskan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh dinas kepada masyarakat sudah baik.

Atas dasar itu, maka penulis dapat menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung agar dapat tetap mempertahankan mutu pelayanan yang diberikan dan memperbaiki kembali pelayanan-pelayanan yang masih kurang sehingga dapat memuaskan keinginan masyarakat yang menggunakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Kata kunci : pelayanan, indek kepuasan masyarakat.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pelayanan / Jasa (Service).....	7
2.1.2 Pelayanan Publik (Public Service).....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Masyarakat.....	33
2.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Desain Penelitian.....	43
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	52

3.2.4	Teknik Penentuan Sampel Populasi.....	52
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4	Metode Analisis.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	54
4.1.2	Struktur Organisasi.....	62
4.1.3	Profil Pelanggan.....	82
4.2	Pembahasan.....	90
4.2.1	Tanggapan Pelanggan Tentang Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	90
4.2.2	Dimensi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	90
4.3	Analisis Data.....	113
4.3.1	Nilai Rata – Rata Per Unsur.....	113
4.3.2	Nilai Rata – Rata Tertimbang Per Unsur.....	115
4.3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Faktor Penyebab GAP Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 : Tingkat Mutu Pelayanan.....	53
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4.2 : Usia.....	87
Tabel 4.3 : Pekerjaan / Profesi.....	89
Tabel 4.4 : IKM Dimensi Prosedur Pelayanan.....	91
Tabel 4.5 : IKM Dimensi Persyaratan Pelayanan.....	92
Tabel 4.6 : IKM Dimensi Kejelasan Pelayanan.....	94
Tabel 4.7 : IKM Dimensi Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	95
Tabel 4.8 : IKM Dimensi Tanggung Jawab Pelayanan.....	96
Tabel 4.9 : IKM Dimensi Kemampuan Petugas Pelayanan.....	98
Tabel 4.10 : IKM Dimensi Kecepatan Pelayanan.....	100
Tabel 4.11 : IKM Dimensi Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	102
Tabel 4.12 : IKM Dimensi Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan.....	103
Tabel 4.13 : IKM Dimensi Kewajaran Biaya Pelayanan.....	105
Tabel 4.14 : IKM Dimensi Kepastian Biaya Pelayanan.....	107
Tabel 4.15 : IKM Dimensi Kepastian Jadwal Pelayanan.....	108
Tabel 4.16 : IKM Dimensi Kenyamanan Lingkungan.....	109
Tabel 4.17 : IKM Dimensi Keamanan Pelayanan.....	111
Tabel 4.18 : NNR Per Unsur.....	113
Tabel 4.19 : NNR Tertimbang Per Unsur.....	115
Tabel 5.1 : Unit Pelayanan Berkinerja Kurang Baik.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Kesenjangan Kuallitas Jasa.....	27
Gambar 2.2 : Paradigma Pemikiran Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	42
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Struktur Organisasi
- Lampiran B : Surat Penelitian
- Lampiran C : Berita Acara Bimbingan
- Lampiran D : Kuisisioner
- Lampiran B : Data Jawaban Kuisisioner