

## SKRIPSI

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT PADANG

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
guna memperoleh gelar sarjana ilmu politik*



OLEH:

LEDI SEFENTI  
05 193 044

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2009



## ABSTRAK

**LEDI SEFENTI, 05 193 044. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Samsat Padang.** iv-xvii + 102 halaman + Bab I-VI + 3 lampiran + 10 buku + 5 Artikel + 3 Jurnal + 4 Skripsi + 1 Disertasi + 1 Peraturan, dari tahun 2001 sampai 2009.

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang tidak bisa ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik ibaratkan sebagai kebutuhan pokok, karena setiap saat masyarakat harus bersentuhan dengan yang namanya pelayanan publik. Saat ini secara empiris pelayanan publik masih bercirikan, lambat, mahal dan berbelit-belit sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan semua orang. Setiap waktu pelayanan publik memiliki pergeseran dari waktu kewaktu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah menjelaskan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik di kantor Samsat Padang. Sementara tujuan yang lebih khusus adalah melihat pengaruh variabel-variabel prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan lingkungan dan keamanan pelayanan (sebagai variabel independen) terhadap kepuasan masyarakat (sebagai variabel dependen). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan public yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan teori pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel adalah dengan cara aksidental dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa yang melakukan pelayanan di kantor Samsat Padang. Dalam penentuan jumlah sampel penulis mengacu kepada KepMenPan No 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, sekaligus dalam hal pengolahan data.

Dari analisis data ditemukan bahwa konsumen di kantor Samsat Padang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat padang yang diukur dengan KepMenPan No 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini terlihat dari jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam kuesioner penelitian. Temuan data yang kedua adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menduduki posisi tertinggi dalam pemenuhan kepuasan masyarakat dalam memberikan layanan, dan kecepatan pelayanan serta kepastian jadwal pelayanan menduduki posisi paling bawah, sedangkan yang lainnya memiliki skor rata-rata. Sehingga, secara keseluruhan pelayanan di kantor Samsat Padang dinilai baik.

Kata kunci: Pelayanan publik, kepuasan masyarakat

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani<sup>1</sup>. Suatu bangsa tidak terlepas dari yang namanya birokrasi yang membutuhkan pelayanan publik, adalah kewajiban bagi Negara sebagai *public service* untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Terselenggaranya pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*) menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa<sup>2</sup>.

Birokrasi dalam hal ini pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah instrumen Negara, pelaksana kebijakan publik dan abdi masyarakat yang seharusnya bekerja profesional, netral (tidak berpihak dalam pertarungan kekuasaan politik), non-

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: teori, kebijakan dan implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006 hal: 3

<sup>2</sup> Joko Widodo, *Good Governance*, Surabaya : Insan Cendekia, 2001 hal: 18

diskriminatif dan bekerja untuk mencapai kepentingan nasional, seperti yang sudah dirumuskan dalam konstitusi mengenai tujuan bernegara<sup>3</sup>.

Manajemen pelayanan selalu berkembang dan mengalami perubahan guna menciptakan pelayanan yang bermutu. Apalagi dalam era otonomi daerah, dimana terdapatnya penyerahan urusan pemerintahan tertentu dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, atau penyerahan urusan pemerintahan di dalam *hierarki* pemerintahan daerah<sup>4</sup>. Dengan adanya otonomi daerah ini berarti ada peluang besar bagi daerah untuk memperbaiki manajemen pemerintahannya agar menghasilkan dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Dalam konteks perkembangan paradigma ilmu administrasi publik (negara) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Denhardt dan Denhardt (2003) memetakan kedalam tiga aliran (periode) yakni *The Old Public Administration*, *New Public Administration* dan *New Public Service*. Dalam konteks ini, birokrasi publik ditontut untuk mengubah paradigma dari *government* ke *governance*<sup>5</sup>. Masing-masing paradigma ini memiliki perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk lebih jelas tabel di bawah ini akan menjelaskan perbedaan antara ketiga aliran pelayanan publik ini.

<sup>3</sup> Syafuan Rozi, *Zaman Bergerak Birokrasi Dirombak: potretbirokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006 halv

<sup>4</sup> Syarif hidayat, *"Too Much Too Soon" local state elite's perspective on and the puzzle of contemporary indonesia regional autonomy policy"* edisi dua bahasa. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007

<sup>5</sup> D. Priyo Sudibyo, Jurnal Ilmu administrasi, *Reformasi Pelayanan Publik: studi evaluasi tentang kualitas program one stop service pada unit pelayanan terpadu pemerintah kota surakarta*. 2007, V.1, 2 No. 1, Dezza jurusan ilmu administrasi FISIP UNS

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang penulis lakukan dengan judul penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik di Kantor Samsat Padang sesuai dengan tujuan penulisan yang penulis lakukan adalah sbb:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Padang . sejelas diukur dengan KepMenPan 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, maka ditemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Padang dengan skor 72.25 dengan mutu pelayanan bernilai B dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Samsat Padang diniilai Baik
2. Terjadi hubungan yang positif pada penerapan variabel-variabel 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, keamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afrizal. 2005. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: dari pengertian sampai penulisan laporan*. Padang: Laboratorium Sosiologi FISIP UNAND
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hidayat, syarif. 2007. *Too Much Too Soon "local state elite's perspective on the puzzle of contemporary indonesia regional autonomi policy"* edisi dua bahasa. Jakarta: PT Raja Grafindo
- <http://digilib.unnes.ac.id/gsdl/collect/skripsi/index/assoc/HASH19f2/13212536.dir/doc.pdf> diakses tanggal 14 Mei 2009
- [http://mmfc.unila.ac.id/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=73](http://mmfc.unila.ac.id/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=73) diakses tanggal 14 Mei 2009
- <http://indonesia.smctoolkit.ogr/id/content/id/956/Pengelolaan-Kualitas> diakses 19 Februari 2009
- <http://kusna.com/2007/05/12/konsep-management-kualitas/> diakses 19 Februari 2009
- <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> diakses 19 Februari 2009
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Paselong, harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makasar: Alfabeta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Rozi, syafuan. 2006. *Zaman Bergerak Birokrasi Dirombak: potret birokrasi dan politik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Poltaksinambela, Ilian dkk. 2006. *Reformasi pelayanan Publik; teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Widodo, joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendikia