

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR SAMSAT OPI MALL JAKABARING**

Skripsi



Nama : AFRIKE ROSED

Nim : 212014100.M

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR SAMSAT OPI MALL JAKABARING**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unversitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : AFRIKE ROSED

Nim : 212014100.M

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

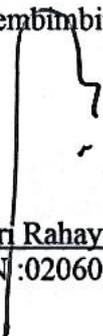
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Samsat Opi
Mall Jakabaring
Nama : Afrike Rosed
Nim : 212014100.M
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, September 2019

Pembimbing I


Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M
NIDN : 0206016702/791

Pembimbing II


Ervita Safitri, S.E.,M.Si
NIDN : 0225126801/765.30

Mengetahui, Dekan
u.b. Ketua Program Studimanajemen



Hj. Maftuha Nurrahmi .S.E.,M.Si
NIDN : 0216057001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afrike Rosed
Nim : 212014100.M
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan normayang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 10 Agustus 2019



AFRIKE ROSED

Abstract

Afrike Rosed / 21-2014-100 / 2019 /The Community Satisfaction Index of the Samsat Opi Mall Jakabaring.

The formulation of the problem in this study was how the Community Satisfaction Index of the Samsat Opi Mall Jakabaring. This study was descriptive research. The population in this study was all people who used services at the Samsat Opi Mall Jakabaring Office, with samples taken as many as 100 respondents. The data used are primary data. The data collection method was through questionnaire. The analyses of the data used were qualitative and quantitative analysis. The analysis technique was IKP. The IKP analysis result proved that the community was satisfied with the service of the Samsat Opi Mall Jakabaring Office, it was seen from the average performance was higher than the interests expected by the community, with a magnitude of comparison was 3.77 (performance) versus 3.48 (expectations). This showed that the attributes of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible evidence of the service of the Samsat Opi Mall Jakabaring Office were good and able to provide satisfaction to the community.

Keywords: *Community Satisfaction Index*



PRAKATA



Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat, karunia serta Hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring”.

Selesainya penyusunan skripsi ini tentu karena ada dukungan, petunjuk, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu secara khusus penulis ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Rosidi dan Ibunda Rusdiana, serta istriku Winda Puspita Sari, Spd dan anak-anakku Azka dan Arsyah, terimakasih untuk semua do'a, kasih sayang yang tiada hentinya, semangat dan dukungan baik moril maupun material yang diberikan kepada saya. Tiada kata paling indah untuk kalian.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini:

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
3. Ibu DR. Sri Rahayu, S.E, M.M dan Ibu Ervita Safitri S.E, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan dan dukungan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Maftuhah Nurahmi, S.E., M,Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Semua dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan serta seluruh masyarakat dan pegawai di Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring yang telah mendukung dan membantu terutama pada penyediaan data – data yang menjadi objek penelitian.

7. Untuk Kakanda dan Ayunda terimakasih untuk setiap nasihat serta dukungan dan semangat yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
8. Untuk Alm. Drs. H. Effendi Sohar yang terhormat terimakasih telah menjadi visionerku selama ini.
9. Untuk sahabat-sahabat terbaikku yang selama perkuliahan selalu mendampingi dalam suka duka yang saat ini sama-sama sedang berjuang menuju kesuksesan.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, meskipun demikian penulis berharap skripsi ini bermanfaat.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya, Amin yarobbal'amin.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb

Palembang, 10 Agustus 2019

AFRIKE ROSED

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Sebelumnya	22
C. Kerangka Pemikiran	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Operasionalisasi Variabel	26
D. Populasi dan Sampel	27
E. Data yang Diperlukan	28
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan Hasil Penelitian	41
C. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
A. Simpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perilaku konsumen terhadap suatu jasa pelayanan selalu berkaitan dengan proses dan aktivitas ketika seseorang konsumen melakukan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian suatu jasa pelayanan demi memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Pelayanan merupakan sebuah istilah yang menyiratkan hubungan antara dua pihak yang terlibat secara langsung dalam suatu pemberian jasa. Pihak pertama adalah yang memberikan pelayanan, dalam hal ini adalah perusahaan, sedangkan pihak kedua adalah orang yang menerima atau meminta pelayanan yang lazim atau biasa disebut konsumen. Antara pihak pertama (perusahaan) dan pihak kedua (konsumen) sama-sama memiliki peran penting didalam proses tersebut, keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara

harapan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya konsumen harapkan.

Banyak implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen sehingga menimbulkan suatu sikap loyalitas. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu evaluasi dari konsumennya.

Reformasi dan otonomi daerah membawa perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu komponen dari otonomi daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan salah satu isu yang sangat mengemuka.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 1) menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Samsat di Opi Mall Jakabaring Palembang adalah salah satu Kantor Samsat yang didirikan di kawasan strategis Opi Mall Jakabaring Gedung Kantor Blok B.2 No.22/23. Pemilihan kawasan strategis ini ditujukan dalam rangka peningkatan layanan sistem administrasi satu atap/Samsat dapat melayani masyarakat dengan lebih efisien.

Bentuk layanan yang diberikan Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring mengutamakan kenyamanan masyarakat, dengan menyediakan fasilitas ruangan full AC, serta mengakomodir semua bentuk pelayanan yang dapat sepenuhnya dilayani di Kantor ini, sehingga masyarakat tidak perlu direpotkan oleh kegiatan administrasi yang berbelit seperti biasanya. Selain itu daya tampung pengunjung ditingkatkan menjadi lebih besar dibandingkan di Kantor yang sebelumnya, sehingga kapasitas Kantor ini dapat lebih banyak menampung pengunjung, termasuk wilayah parkir yang sudah semakin nyaman bagi pengunjung, karena di dalam kawasan kompleks Opi Mall terdapat banyak fasilitas umum yang dapat sepenuhnya dimanfaatkan guna menunjang kegiatan administrasi.

Mengingat beberapa tahun terakhir pada Kantor Samsat ini sebelumnya yang berlokasi di kompleks Jaka Permai Jakabaring, semua fasilitas yang terdapat disana dinilai sangatlah minim oleh masyarakat. Namun semenjak tahun 2017 hingga sekarang saat dipindahkan di kawasan kompleks Opi Mall Jakabaring, Kantor Samsat baru ini dinilai oleh masyarakat lebih representatif dan dari segi layanan juga dinilai sangat memuaskan, karena Kantor Samsat ini melayani berbagai macam pelayanan yang lengkap, seperti : pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan non samsat, pelayanan Pengesahan STNK tahunan, pembayaran SWDKLL (Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas), perpanjangan STNK 5 Tahunan, BBNKB I (Pendaftaran Kendaraan Baru), BBNKB II, termasuk ubah bentuk ganti warna kendaraan serta (RUBENTINA) dll, dan cek fisik kendaraan dan TNKB akan semuanya

dilaksanakan di Kantor Baru Samsat Layanan UPTB Palembang II di kompleks Opi Mall Jakabaring.

Dengan banyaknya jenis layanan administrasi yang disediakan di Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring ini, mempermudah kegiatan administrasi masyarakat menjadi lebih efisien, karena masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke Kantor Samsat Palembang I seperti pada tahun-tahun sebelumnya, sebab layanan Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring ini sudah diserupakan layanannya sama dengan Kantor Samsat Palembang I, sehingga masyarakat umumnya merasa puas terhadap layanan di Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring, karena masyarakat dapat lebih cepat dan nyaman dalam membayar pajak kendaraannya, serta tidak harus terlalu lama mengantri.

Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring memiliki petugas yang jelas dalam melakukan pelayanan, mulai dari nama, jabatan dan wewenang yang tertera, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap pelayanan yang diberikan, karena sudah sesuai di tangan petugas yang tepat sesuai tanggung jawabnya. Selain itu petugas yang melakukan pelayanan bertindak secara disiplin, apabila selama masih berada dalam lingkup jam kerjanya, maka petugas akan dengan senang hati melayani kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan pajak. Dalam hal kecepatan, petugas selalu mengupayakan kebutuhan masyarakat agar dapat terpenuhi dan terselesaikan dengan secepat mungkin, tanpa melakukan penunda-nundaan tugasnya, dengan sigap menyelesaikan prosedur pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Keadilan yang diberikan Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring tidak memandang golongan, berdasarkan apa yang disaksikan masyarakat, petugas tidak peduli kerabat maupun teman dekat ataupun pejabat sekalipun, petugas selalu mengutamakan pelanggan/masyarakat yang datang lebih dahulu. Selain itu petugas yang melakukan pelayanan selalu menjaga etiket baiknya kepada masyarakat, dengan tetap mengupayakan memberikan kesopanan dan keramahan tamahan dalam setiap pelayanannya.

Kepastian biaya yang dibutuhkan dalam setiap jenis pelayanan yang diinginkan memiliki kejelasan yang tepat, karena petugas akan selalu menginformasikan daftar biaya yang sesuai dengan ketentuan dasar dari pusat kepada konsumen, sehingga apa yang dibayarkan masyarakat menjadi wajar-wajarnya. Disamping itu lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan selalu terjaga dengan bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Selain itu keamanan pelayanan pun selalu dijamin untuk setiap masyarakat yang sedang menerima pelayanan, karena unit penyelenggara pelayanan yang tersedia akan selalu mengawasi dan menjaga ketertiban umum di lingkungan Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk membuktikannya perlu dilakukan kajian penelitian dengan judul “**Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahannya sebagai berikut : Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai aktualisasi penulis dalam mempraktekan teori-teori yang telah penulis ketahui selama perkuliahan, dan menjadi bukti empiris yang ada tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Bagi Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian informatif bagi Kantor Samsat Opi Mall Jakabaring dalam meningkatkan pelayanannya secara administratif.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dan kajian, sebagai referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Portal KEPMENPAN.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Portal KEPMENPAN.

Kotler dan Keller .(2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Salemba Empat.

Nur Setyaningsih. (2008). *Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen*. Jurnal Administrasi Publik UNDIP.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi* : dilengkapi dengan metode R&D. Bandung : CV. Alfabeta.

Wahyu Apriansyah. (2016). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang*. Jurnal Online : Univ.Sultan Ageng Tirtayasa.

Wiratna Sujarweni. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.