Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Samsat Stabat Langkat Sumut

Muhammad Islam A.

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34811&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas semakin lama semakin tinggi, seiring meningkatnya kualitas hidup masyarakat dalam perkembangan teknologi dan globalisasi. Modernisasi membentuk masyarakat yang kritis dan berpola pikir instan, dimana segala sesuatu diharapkan dapat diperoleh dalam waktu yang singkat dengan hasil yang memuaskan. Tidak terkecuali dalam hal pelayanan administrasi kendaraan bermotor di kantor Samsat. Masalah yang seringkali muncul antara kantor Samsat dan masyarakat adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas Polri di kantor Samsat tidak memenuhi harapan masyarakat misalnya, birokrasi yang panjang, proses pelayanan yang memerlukan waktu lama dan biaya yang tinggi.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi obyek penelitian dalam skripsi ini adalah Kantor Samsat Stabat di Polres Langkat dengan permasalahan yang dibahas adalah adakah kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan di Kantor Samsat Stabat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan uji peringkat bertanda Wilcoxon yang digunakan untuk menguji apakah pelanggan telah mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Samsat Stabat dan Uji Validitas Instrumen apakah kuesioner yang digunakan adalah valid dan reliabel. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober sampai dengan 12 Nopember 2008. Penelitian ini didasarkan pada Konsep Kepuasan Pelanggan, Konsep Kualitas Pelayanan, Pelayanan Umum dan Teori Mitivasi Herzberg. Teori dan konsep tersebut digunakan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan Samsat Stabat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsat Stabat. Akan tetapi apabila dilihat dari masing-masing dimensi, terdapat dua dimensi yang dinilai tidak memuaskan oleh masyarakat yaitu dimensi responsiveness dan reliability. Sedangkan pada dimensi tangible, assurance dan empathy dinilai sudah memuaskan oleh masyarakat yang datang ke Samsat Stabat. Hal-hal tersebut membuat masyarakat merasa puas meskipun masyarakat juga menganggap para petugas kurang tanggap dan kurang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah Petugas agar dapat dengan cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan, terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas lebih akurat atau sesuai dengan yang seharusnya dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat serta diharapkan lebih sopan, dan memiliki pengetahuan yang baik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan Samsat Stabat pada dimensi assurance.