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

Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat serta strategi peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Jakarta

Wahyu Broto N.A

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34839&lokasi=lokal

---

Abstrak

Masalah utama Samsat adalah tuntutan untuk selalu nienjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat terjaga. Evaluasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menjadi sesuatu yang panting untuk memperkirakan keinginan dan harapan masyarakat agar pelayanan yang disediakan dapat memberikan kepuasan optimal dan akhirnya secara umum akan memngkatkan kepercayaan masyarakat akan intitusi Polri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dare kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Konsep dari kualitas pelayanan publik dalarn penelitian ini mengacu pada teori Parasuraman yang meliputi Tangibles, Reabilily, A.ssrlrcrrice, J1evonarvene.ss dan Empathy sedangkan konsep kepuasan dilihat dari sejauh mana kualitas pelayanan tersebut memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyusun sebuah strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan tujuan kualitas pelayanan yang akan datang dapat mengimbangi harapan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Tehnik pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan daliar pertanyaan kepada responden yaitu masyarakat yang sedang mengurus administrasi 'kendaraan di Samsat Jhkarta Utara. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 404. Pembagian kuisioner dengan menggunakan teknik proportionate stratified sampling. Untuk pengolahan data peneliti menggunakan bantuan program komputer Statistical SPSS 16.0 dan Microsoft Eveel.

Hasil anaiisa data menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya merasa puas dengan kualitas pelayanan Samsat Jakarta Utara. Dalam hal analisis perbedaan tingkat kepuasan, pada pengelonipokkan berdasarkan tingkat pengeluaran per bulan dan jenis pelayanan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan, sedangkan pada pengelompokkan berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan tingkat kepuasan. Hal ini juga berlaku bila dalam kelompok responden yang didasarkan pada tingkat pendidikan dan hubungan responden dengan surat-surat kendaraan dimana dalam beberapa bagian terdapat perbedaan tingkat kepuasan. Dari hasil uji korelasi, pada umumnya terdapat hubungan yang lemah antar variabel-variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan namun antara variabel-variabel kualitas pelayanan secara simultan dengan variabel kepuasan terdapat hubungan yang kuat. dari basil uji regresi, faktor tangibles merupakan faktor yang paling dominan dalam memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara umum. Hal ini juga berlaku apabila pengujian dilakukan secara terpisah terhadap responden laki-laki, namun untuk responden perempuan, faktor yang paling berpengaruh adalah faktor ova/by. Dui hasil pengujian melalui Per bnnc rte and Importance Matrix, diketahui bahwa dari 25 item kualitas pelayanan dalam questioner, terdapat 12 item yang perlu ditingkatkan, 9 item perlu dipertahankan, dan 4 item yang tidak terlalu panting untuk ditingkatkan.