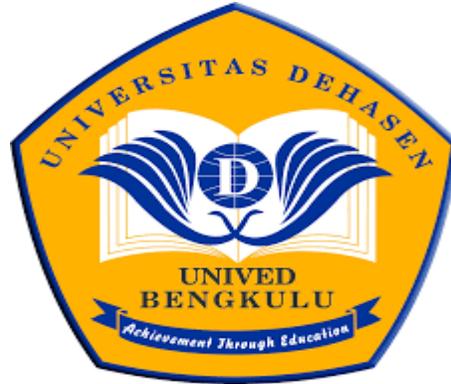


**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

OLEH
SYAKIRA MAHARANTI SUCI
NPM.19040074

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2022

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KOTA BENGKULU

Oleh:

Syakira Maharanti Suci¹⁾
Ahmad Soleh dan Ida Ayu Made Ermetha Gyatri²⁾

RINGKASAN

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pembayaran pajak kepada masyarakat adalah SAMSAT Kota Bengkulu. SAMSAT Kota Bengkulu mempunyai tugas melaksanakan urusan pembayaran pajak. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kota Bengkulu. Metode analisis yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk Jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Metode data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisi koesioner (angket) yang ditujukan responden. Pada penelitian ini koesioner digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara membagikan koesioner terhadap pelayanan publik SAMSAT Kota Bengkulu.

Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan publik SAMSAT Kota Bengkulu adalah 86,955. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Bengkulu termasuk dalam kategori B. sehingga kinerja pelayanannya pada SAMSAT Kota Bengkulu dapat dikatakan baik karena berada pada rentang nilai interval konversal 76,61 -88,30.

**Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor
14 Tahun 2017**

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing