


**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD. PELAYANAN
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI
DI KABUPATEN JEMBRANA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh
Ni Kade Sri Purnawati
NIM 1617011036**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

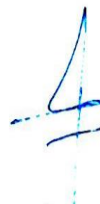
Menyetujui

Pembimbing I,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

Pembimbing II,



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002

Skripsi oleh Ni Kade Sri Purnawati ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal : 14 Oktober 2020

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002

(Anggota)



Dr. Luh Indrayani, M.Pd
NIP. 198208192009122003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi.



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 14 Oktober 2020
Yang membuat pernyataan,



Ni Kade Sri Purnawati
NIM. 1617011036

PRAKATA

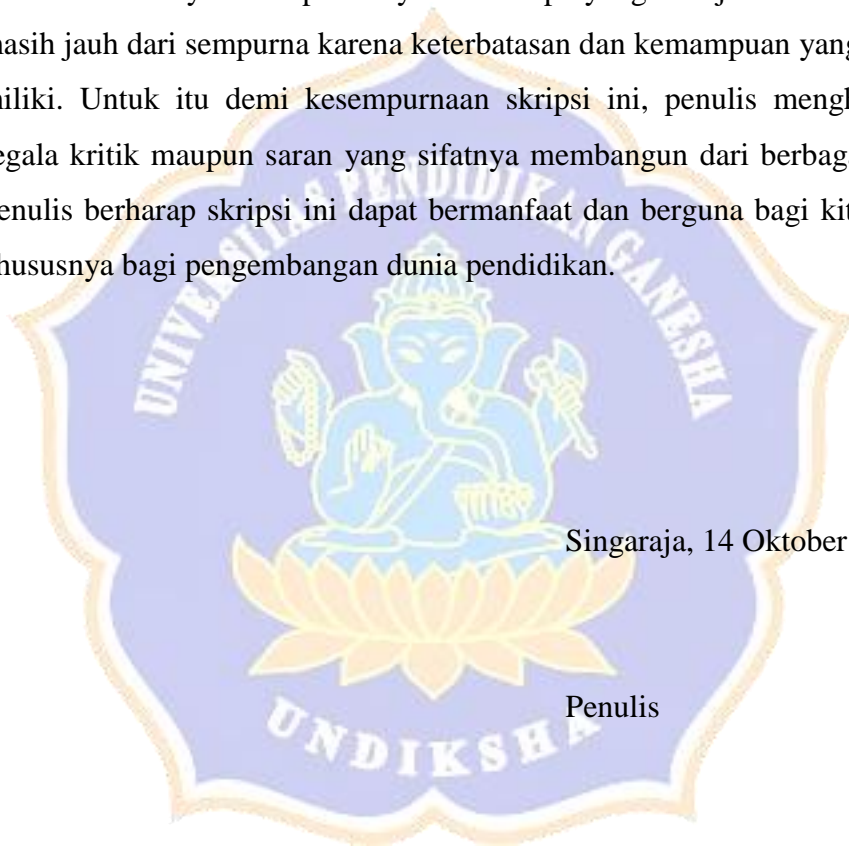
Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya- lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk, itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas motivasi yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi, atas motivasi yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si., selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

8. Kedua orang tua I Komang Suama dan Ni Komang Sudiari serta keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan material serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2016 yang telah bersama-sama belajar dan saling memberikan doa dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 14 Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Kepuasan Konsumen/Pelanggan.....	11
2.1.1 Metode untuk Mengukur Kepuasan Konsumen/Pelanggan.....	12
2.1.2 Kebijakan Pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat.....	13
2.2 Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Asas Pelayanan Publik.....	23
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.3 Pengukuran Survei Kepuasan Publik.....	27
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
2.5 Kerangka Berpikir.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.4.1 Jenis Data	35
3.4.2 Sumber Data.....	35
3.5 Definisi Variabel	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.6.1 Kuesioner (<i>Questionnaire</i>) atau Angket	38
3.6.2 Wawancara.....	39
3.6.3 Dokumentasi.....	39
3.7 Instrumen Penelitian	40
3.7.1 Uji Instrumen	40
3.7.2 Uji Validitas	41
3.7.3 Uji Reliabilitas	41
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator persyaratan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.....	47
4.1.2 Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator prosedur pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.....	48
4.1.3 Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator waktu penyelesaian pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana	48

4.1.4	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator biaya/tarif pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.....	49
4.1.5	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.....	50
4.1.6	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator kompetensi pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana	50
4.1.7	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator perilaku pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana	51
4.1.8	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.....	52
4.1.9	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator sarana dan prasarana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana	53
4.1.10	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana	53
4.2	Pembahasan.....	54

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan.....	62
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinera Unit Pelayanan	28
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Kabupaten Jember Tahun 2019	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	38
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinera Unit Pelayanan	43
Tabel 4.1 Jumlah Nilai Per Indikator	44
Tabel 4.2 Jumlah Nilai Rata-Rata Per Indikator	45
Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata Per Indikator	45
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Tertimbang	46
Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinera Unit Pelayanan	47
Tabel 4.6 Hasil SKM Indikator Persyaratan	47
Tabel 4.7 Hasil SKM Indikator Prosedur	48
Tabel 4.8 Hasil SKM Indikator Waktu Penyelesaian	48
Tabel 4.9 Hasil SKM Indikator Biaya/Tarif	49
Tabel 4.10 Hasil SKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	50
Tabel 4.11 Hasil SKM Indikator Kompetensi Pelaksana	51
Tabel 4.12 Hasil SKM Indikator Perilaku Pelaksana	51
Tabel 4.13 Hasil SKM Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..	52
Tabel 4.14 Hasil SKM Indikator Sarana Dan Prasarana	53
Tabel 4.15 Hasil SKM Unit Pelayanan	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Pengaduan Keluhan Masyarakat	67
Lampiran 02. Daftar Responden Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 04. Data Ordinal Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 05. Hasil Output Uji Validitas Dan Reliabilitas	85
Lampiran 06. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	92
Lampiran 07. Interpretasi Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	94
Lampiran 08. Tabulasi Data Survei Kepuasan masyarakat (SKM)	96
Lampiran 09. Daftar Responden	107
Lampiran 10. Dokumentasi.....	117
Lampiran 11. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Pengumpulan Data.....	119
Lampiran 12. Riwayat Hidup.....	120

