

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

Oleh

Ni Kade Sri Purnawati, NIM. 1617011036

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana dan indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi wajib pajak kendaraan yang pernah menerima layanan dengan jumlah keseluruhan 114.279 orang. Jumlah sampel yang diambil yaitu 399 responden dengan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, indikator persyaratan memperoleh kategori baik, indikator prosedur memperoleh kategori baik, indikator waktu penyelesaian memperoleh kategori kurang baik, indikator biaya/tarif memperoleh kategori baik, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh kategori baik, indikator kompetensi pelaksana memperoleh kategori baik, indikator perilaku pelaksana memperoleh kategori baik, indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh kategori baik, indikator sarana dan prasarana memperoleh kategori baik, indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan memperoleh kategori baik.

Kata kunci : survei kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

***PUBLIC SATISFACTION SURVEY OF PUBLIC SERVICES IN UPTD.
TAX SERVICES AND REGIONAL RETRIBUTION OF BALI PROVINCE IN
JEMBRANA DISTRICT***

***By
Ni Kade Sri Purnawati, NIM. 1617011036
Economic Education Study Program***

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine public satisfaction with public services seen from indicators of requirements, procedures, completion time, costs/tariff, product specifications for service types, executive competence, executor behavior, complaint handling, suggestions and input, facilities and infrastructure and the overall community satisfaction index. This type of research is descriptive research. The population in this study is all people who have become vehicle taxpayers who have received services with a total of 114.279 people. The number of samples taken was 399 respondents with accidental sampling technique. The data collection methods used include questionnaires, interviews, and documentation. The data analysis technique used is descriptive data analysis. The results of the research show that the requirement indicators get a good category, procedure indicators get a good category, completion time indicators get a bad category, cost/tariff indicators get a good category, service type specification product indicators get a good category, executor competency indicators get a good category, indicators the behavior of the implementer is in a good category, the indicators for handling complaints, suggestions and inputs are in good categories, indicators for facilities and infrastructure are in good categories, the overall community satisfaction index is in good categories.

Keywords: community satisfaction survey, public service.