

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang senantiasa selalu memberi nikmat, dan hidayahnya kepada kita semua. Dimulai nikmat Islam, nikmat iman, dan nikmat ihsan yang sampai kini tak pernah lepas dari kita semua. Alhamdulillah dalam penyelesaian skripsi ini, saya diberi kelancaran dalam pengerjaannya. Skripsi ini membahas mengenai “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat”. Dalam penulisan skripsi ini meskipun banyak mengalami rintangan dan hambatan selama proses penyusunannya, namun dengan segenap usaha dibarengi dengan do’a dan dukungan sekitar pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulis dalam penyelesaian skripsi ini menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2, skripsi ini tidak akan dapat penulis selesaikan. Berkat segenap bantuan, bimbingan, petunjuk serta motivasi dan semangat yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung, telah membantu dan mendorong penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. **Allah SWT**
2. Kedua orang tua penulis tercinta yang tulus memberikan doa, dorongan, motivasi, serta kasih terhadap penulis.

3. Bapak **Dr. Sahya Anggara, Drs., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak **Khaerul Umam, S.IP., M.Ag** selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
6. Bapak **Drs. Heldi, M.Pd** selaku dosen pembimbing akademik/Dosen pembimbing 1.
7. Bapak **H. Ii Sumantri, S.Ag., S.IP., M.Ag., M.Si** selaku dosen pembimbing skripsi 2.
8. Sekretariat Daerah Provinsi beserta seluruh pegawai selaku yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti.
9. Teman-teman Administrasi Publik B (2015) yang selalu berkontribusi dalam segala aspek yang dilakukan, dan juga selalu memberikan motivasi.
10. Sahabat terdekat di dalam kelas, Dudi Rustandi, Dezan Rozani, Didin Syarifudin, Denis Hidayat dan Dani Rafiq yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Korps Sukarela Palang Merah Indonesia
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat peneliti harapkan sehingga dengan adanya skripsi ini para pembaca bisa menambah pengetahuan, dapat menjadikan skripsi ini salah satu referensi, khususnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Bandung, April 2019



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

KATA PENGANTAR

i

DAFTAR ISI

iv

DAFTAR TABEL

vii

DAFTAR GAMBAR

ix

DAFTAR LAMPIRAN

x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Identifikasi Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian	14
G. Kerangka Pemikiran	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	21
B. Tinjauan Teori	26

1.	Administrasi Publik	26
2.	Ruang Lingkup Administrasi Publik	28
3.	Kebijakan Publik	28
4.	Proses Kebijakan Publik	32
5.	Implementasi Kebijakan	33
6.	Langkah-langkah Implementasi Kebijakan	37
C.	Tinjauan Variabel Penelitian	37
1	Teori Kepuasan	37
3.	Survei Kepuasan Masyarakat	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Metode Penelitian	44
B.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
C.	Jenis Data dan Sumber Data.....	47
D.	Teknik Pengumpulan Data	50
E.	Operasional Parameter	56
F.	Teknik Analisis Data	58
G.	Luaran Penelitian.....	62
H.	Jadwal Penelitian dan Tempat Penelitian.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
B.	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat	85

C.	Kendala dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat	102
D.	Upaya Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat	105
E.	Analisis	108

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan.....	116
5.2	Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data IKM Sementara Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.....	10
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Data Narasumber.....	48
Tabel 3.2	Operasional Parameter	56
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	60
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 4.1	Data Urut Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.....	83
Tabel 4.2	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Proses Fasilitasi Rapat Sosialisasi Periode 1	85
Tabel 4.3	Jumlah Nilai Per Unsur.....	86
Tabel 4.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	88
Tabel 4.5	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Proses Rapat Fasilitasi Sosialisasi Periode 1	91
Tabel 4.6	Jumlah Nilai Per Unsur	92
Tabel 4.7	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	93
Tabel 4.8	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Proses Fasilitasi Pelayanan Informasi Langsung	96

Tabel 4.9 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan.....	97
Tabel 4.10 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2.1 Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Menurut Edward III .	36
Gambar 4.1 Gambar Pembangunan Gedung Sate.....	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat	71
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat	72



DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Judul dan Pembimbing Penyusunan Skripsi
2. Surat Perintah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat
3. Surat permohonan izin penelitian/ wawancara/ penyebaran angket dan data
4. Pedoman wawancara
5. Pedoman observasi
6. Pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan dalam rapat sosialisasi bulan juni sampai juli 2018
7. Pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan dalam rapat sosialisasi bulan Agustus sampai Desember 2018
8. Pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan Langsung
9. Lembar Survei Kepuasan Masyarakat terhadap biro organisasi
10. Surat permohonan menjadi responden
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
12. Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor; 068/kep.327-org/2018 tentang penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat
13. Dokumentasi