

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP SIM CORNER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

DICKY SATRIA WIBISONO

070810170

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

SEMESTER GASAL/TAHUN 2014/2015

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 30 Desember 2014

Yang bertanda tangan



DICKY SATRIA WIBISONO

070810170

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP SIM CORNER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.



Disusun oleh :

DICKY SATRIA WIBISONO

070810170

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

SEMESTER GASAL/TAHUN 2014/2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini ku persembahkan untuk:

Kedua Orang tuaku yang selalu ingin anaknya lulus dan mendapatkan gelar sarjana.

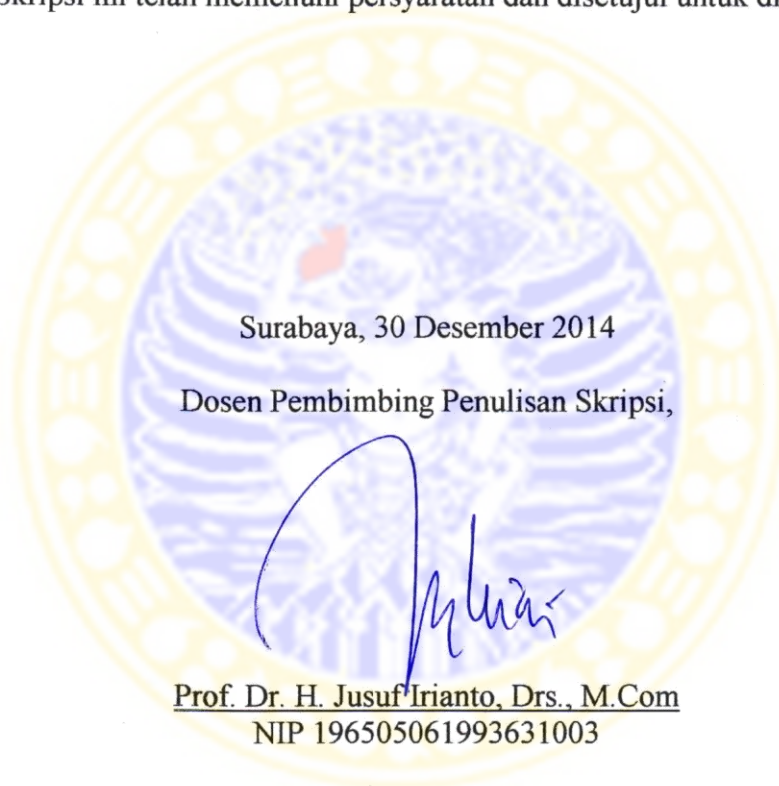
Kakakku Rani yang selalu ngomel kalau tidak segera menyelesaikan skripsi ini.

Kedua Orang tua pacarku, Om Rudy, Tante Nuning, Ozan, dan juga pacarku sendiri Nurima, yang selalu membantuku dalam keadaan susah dan senang.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP SIM CORNER DI TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan



Surabaya, 30 Desember 2014

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com
NIP 196505061993631003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Departemen: Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga


Pada hari: Selasa

Tanggal: 13 Januari 2015

Pukul: 10.00 WIB

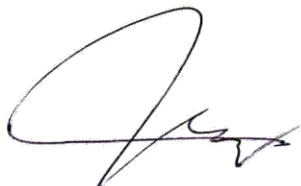
Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



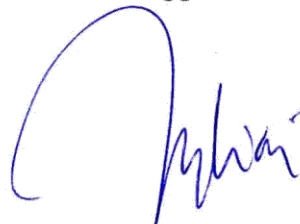
Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU
NIP 195305061979031003

Anggota



Philipus Keban, S.IP., M.Si
NIP 197905032008121003

Anggota



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto Drs., M.com
NIP 196505061993031003

ABSTRAK

Pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pada kenyataannya belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik di *SIM Corner* Tunjungan Plaza Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan masyarakat pengguna layanan *SIM Corner* di Tunjungan Plaza.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada pihak pelaksana dan staff teknis pelaksana sebanyak 3 orang yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling serta masyarakat yang menggunakan layanan *SIM Corner* sebanyak 9 orang yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisa data dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi.

Hasil kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat setelah menggunakan jasa pelayanan *SIM Corner* cukup baik, namun hanya mencapai 75% dengan tiga kelompok yang telah dipetakan, dimana ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh sikap petugas pelayanan, sarana yang ada, serta sistem prosedural yang dijalankan, namun selanjutnya akan kami jabarkan dengan kriteria relevansi, terjangkau (biaya), adil, efektif dan efisien.

Kata Kunci : *SIM Corner*, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Public services are aimed to meet the needs of the community, in fact, has not been able to give satisfaction to the community as a public service users in SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. The purpose of this study was to describe the satisfaction of the community service users in SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya.

Types of research methods used in this research is descriptive qualitative research methods. Data was collected by interviewing the parties executing and implementing technical staff as many as three people were taken by using purposive sampling technique and community who use SIM Corner services many as nine people were taken using accidental sampling technique. The data analysis is done by reducing the data, present data, and draw conclusions. Data validation techniques using triangulation techniques.

The results obtained show that the conclusion of community satisfaction after using the SIM services Corner fairly good, but only reached 75% in the three groups that have been mapped, where of dissatisfaction is influenced by the attitude of service personnel, existing facilities, as well as procedural systems that run, but then we will describe the criteria of relevance, affordable (expense), fair, effective and efficient.

Keywords: SIM Corner, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan syukur Alhamdulillah atas rahmat dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap SIM Corner Di Tunjungan Plaza Surabaya”**.

Latar belakang penulisan skripsi ini bermula dari fenomena yang menunjukkan banyaknya pengguna layanan SIM Corner yang merasakan ketidakpuasan dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian penulis mencoba menggali dan meneliti hal tersebut dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan melihat seberapa besar kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan publik di SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya.

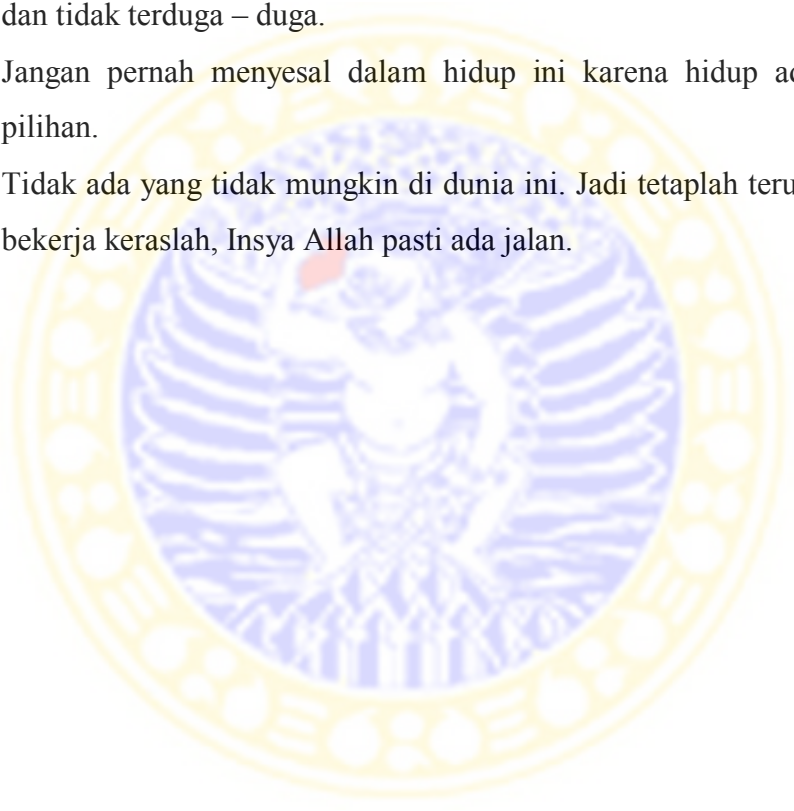
Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata satu (S-1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan ataupun kesalahan yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan, saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan penulisan kripsi ini. Dan peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penyusunan skripsi ini terdapat kesalahan, baik yang disengaja maupun tidak sengaja dan jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan. Akhir kata, sekali lagi penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 30 Desember 2014

Penulis

HALAMAN MOTTO

- Allah ciptakan kedua mata kita di depan, karena kita harus terus melihat kedepan, bukan kebelakang dan terpaku dari masa lalu.
- Jangan pernah menyerah dalam keadaan apapun untuk mendapatkan impian yang kita inginkan karena kalau kita tetap berusaha keras untuk itu, pasti Allah akan membukakan jalan untuk kita di saat waktu yang tepat dan tidak terduga – duga.
- Jangan pernah menyesal dalam hidup ini karena hidup adalah sebuah pilihan.
- Tidak ada yang tidak mungkin di dunia ini. Jadi tetaplah terus berdoa dan bekerja keraslah, Insya Allah pasti ada jalan.



UCAPAN TERIMA KASIH

- Allah S.W.T yang selalu memberikan pertolongan bagi umatNya. Hanya Engkau sebaik-baiknya penolong. Terimakasih atas semua nikmat yang Engkau berikan. Manusia hanya bisa berusaha dan berdoa, Allah yang mengatur semuanya. Skripsi ini selesai juga berkat campur tanganNya. Alhamdulillah....
- Kedua orang tuaku yang selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya dan yang tidak hentinya berdoa untuk kesuksesan anaknya. Aku sayang Ayah – Ibu.
- Om Rudy, tante Nuning. Terima kasih atas semua doa dan dukungannya selama ini. Aku menyayangi kalian seperti layaknya orang tuaku sendiri.
- Nurima. Terima kasih atas semuanya ya sayaang..
- Bapak Jusuf Irianto yang selaku Dosen Wali dan juga Dosen Pembimbing, yang selalu sabar dan tulus memberi masukan kepada saya. Terima kasih banyak ya Pak Jusuf, saya beruntung bisa mempunyai Dosen Wali dan Dosen Pembimbing seperti Pak Jusuf.
- Dosen – dosen AN, Pak Roestoto, Pak Falih, Pak Eko, Pak Gitadi, Pak Jusuf, Pak Sunaryo, Pak Antun, Bu Erna, Pak Bintoro, Bu Wahyuni, Bu Sulikah, Pak Philipus, Pak Nanang.
- Mbak Isti, Mbak Dwi dan Mas Sis. Terima kasih atas semua bantuan – bantuannya dalam mengurus surat – surat keperluan ijin, dan lain – lain.
- Temen – temen AN angkatan 08, 09, 10, 11, 12, 13. Terima Kasih atas bantuan dan dukungannya selama di kuliah.. heheee
- Khusus untuk anak AN 08. Akhirnya impian kita bisa tercapai yaitu, angkatan kita bisa lulus semua meskipun banyak yang tidak tepat waktu.. heheee

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN MOTTO	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-15
I.3 Tujuan Penelitian	I-15
I.4 Manfaat Penelitian	I-15
I.5 Kerangka Konseptual	I-17
I.5.1 Pelayanan Publik	I-17
I.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	I-17
I.5.1.2 Bentuk Pelayanan Publik	I-18
I.5.1.3 Asas Pelayanan Publik	I-19
I.5.1.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	I-21
I.5.1.5 Standar Pelayanan Publik.....	I-22
I.5.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	I-23

I.5.2	Program SIM Corner	I-27
I.5.3	Kepuasan Masyarakat.....	I-28
I.5.3.1	Pengertian Kepuasan.....	I-28
I.5.3.2	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	I-30
I.5.3.3	Pengukuran Kepuasan.....	I-32
I.5.4.	Inovasi Layanan.....	I-33
I.6	Definisi Konsep.....	I-35
I.7	Metode Penelitian.....	I-36
I.7.1	Tipe Penelitian.....	I-37
I.7.2	Lokasi Penelitian	I-37
I.7.3	Teknik Pemilihan Informan.....	I-38
I.7.4	Teknik Pengumpulan Data	I-39
I.7.5.	Teknik Analisis Data	I-40
I.7.6.	Teknik Keabsahan Data.....	I-42
BAB II	GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	
II.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	II-1
II.1.1	SIM <i>Corner</i> Tunjungan Plaza Surabaya.....	II-1
II.1.2	Proses Pelayanan SIM <i>Corner</i> Tunjungan Plaza Surabaya	II-2
II.2	Lembaga Kepolisian	II-3
II.2.1	Sejarah Lembaga Kepolisian	II-3
II.2.2	Reformasi Layanan Kepolisian.....	II-4
II.3	Pelaksanaan Program <i>Quick Wins</i> di Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Surabaya.....	II-6
II.4	Transparansi Pelayanan SIM, STNK, dan BPKB.....	II-8
II.5	Landasan Hukum Pelaksanaan SIM <i>Corner</i>	II-10
II.6	Fokus Responsivitas SIM <i>Corner</i> di Bidang Lalu Lintas.....	II-10
II.7	Edukasi SIM <i>Corner</i> di Bidang Lalu Lintas.....	II-11

BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian Data	III-2
III.1.1 Pelayanan SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya.....	III-3
III.1.2 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIM Corner	III-11
III.2 Analisis dan Interpretasi Data	III-23
III.2.1 Pelayanan SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya.....	III-24
III.2.2 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIM Corner	III-25

BAB IV PENUTUP

IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-2

DAFTAR TABEL

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	III.1	Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Usia Paruh Baya Setelah Menggunakan Pelayanan SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya	III-15
Tabel	III.2	Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Usia Muda Setelah Menggunakan Pelayanan SIM Corner	III-18
Tabel	III.3	Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Lanjut Usia Setelah Menggunakan Pelayanan SIM Corner	III-22



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 *SIM Corner* Tunjungan Plaza Surabaya.....II-3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Panduan Wawancara

