

## ABSTRAK

R. FADHLY AZHAR. NIM 201002031. Pengaruh Sarana Prasarana dan Sistem Prosedur Pelayanan SAMSAT di DPPKD Provinsi Banten Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada SAMSAT BSD)

SAMSAT BSD City merupakan salah satu kantor pelayanan publik di bawah naungan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Daerah Banten. Kantor pelayanan ini merupakan kantor satuan manunggal satu atap dimana pelaksanaannya merupakan gabungan dari instansi jasa raharja, UPTD dan Kepolisian Satlantas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT dinaungi oleh Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999. Penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT BSD City terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan akan diukur dengan menggunakan variabel sarana prasarana dan sistem prosedur pelayanan. Hal ini dilakukan karena masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai kondisi sarana prasarana dan sistem prosedur pelayanan yang ada di SAMSAT BSD City.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang ditetapkan dengan menggunakan teknik sampling kuota. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang besar dan memiliki ciri-ciri tertentu.

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel sarana prasarana dan sistem prosedur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Diantara kedua variabel bebas tersebut variabel sistem prosedur merupakan factor yang paling dominan karena memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan dengan variabel sarana prasarana. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh yaitu sebesar 0.472 (atau sebesar 47,2%) mencerminkan variasi perubahan pada variabel kepuasan masyarakat, bahwa kepuasan masyarakat dapat ditentukan/dideterminasikan oleh semua variabel secara simultan sebesar 47,2% dan sisanya sebesar 52,8% merupakan determinasi dari variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,310, terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,536. Berdasarkan kesimpulan tersebut disarankan untuk meningkatkan sarana prasarana SAMSAT BSD City yaitu dengan cara memperluas lahan parkir dan menyiapkan sarana fotokopi yang letaknya tidak jauh dari loket.

Kata kunci: Sarana Prasarana, Sistem Prosedur, Kepuasan Masyarakat

## ABSTRACT

R. FADHLY AZHAR. NIM 201002031. Effect of Infrastructure and System Procedures DPPKD SAMSAT in Banten Province Against Public Satisfaction (Case study SAMSAT BSD )

SAMSAT BSD City is one of the key public offices under the auspices of the Department of Revenue and Financial Management of the Province of Banten. The service office is the office of the roof where the united force implementation is a combination of agency services raharja , UPTD and Police Traffic Unit. Public services are carried out by SAMSAT shaded by the instructions of the Minister of Defense and Security , Ministry of Interior and the Minister of Finance No. INS/03/M/X/1999 , No. 29 of 1999 and No. 6/IMK.014/1999 . This research will discuss about the quality of public services are carried out by the City to the satisfaction SAMSAT BSD community. Quality of care will be measured using the variable infrastructure and systems procedures. This is done because there are still complaints from the public about the state of infrastructure and systems that exist in the service procedure SAMSAT BSD City .

The method used is the method of multiple regression analysis using SPSS . The samples used in this study were as many as 100 people were determined using a quota sampling technique . This is done because the population is large and has certain characteristics.

From these results it can be concluded that the variable infrastructure and system procedures affect people's satisfaction . Between the two variables are independent variables procedure system is the most dominant factor because it has a regression coefficient greater than variable infrastructure . Coefficient of determination ( R Square ) is obtained that is equal to 0.472 ( or 47.2 % ) reflects the variation of the change in the variable of community satisfaction , community satisfaction can be determined by all variables simultaneously by 47.2 % and the remaining 52 , 8 % is the determination of the other variables that are not included in this study . The results also showed that a significant difference between the means of the public service infrastructure to the satisfaction of 0.310 , a significant difference between the system of public service procedures to the satisfaction of 0.536 . Based on these conclusions is suggested to improve the infrastructure SAMSAT BSD City is by expanding the parking lot and set up a means of copy that is located not far from the counter.

Keywords : Infrastructure , System Procedures , Public Satisfaction