

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN LELANG PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) MEDAN”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis banyak mendapat bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana (PPs) Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, Msi dan Bapak Drs. Kariono, MA selaku Komisi Pembimbing yang dalam kesibukannya telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan mengadakan koreksi sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

5. Bapak Marlais Simanjuntak beserta seluruh jajaran pegawai terutama Seksi Pelayanan Lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.
6. Seluruh staf pengajar dan administrasi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area.
7. Istri tercinta Henny Lestari, serta anak-anak tercinta Muhammad Arief Fadhlán dan Alya Putri Zahrani serta keluarga penulis yang telah memberikan motivasi dan do'anya kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
8. Rekan-rekan Mahasiswa/Mahasiswi Angkatan 2013 Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area.
9. Berbagai pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2015

Penulis

Bono Yudianto

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.5. Kerangka Pemikiran	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Landasan Teori	17
2.1.1. Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja	17
2.1.2. Konsep Pelayanan Publik	21
2.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik Instansi Pemerintah	28
2.1.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	35
2.2. Penelitian Yang Relevan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Rancangan Penelitian.....	41

3.2. Ruang Lingkup Penelitian	41
3.3. Lokasi Penelitian.....	41
3.4. Variabel Penelitian.....	42
3.5. Jenis Dan Sumber Data.....	44
3.6. Instrumen Penelitian	44
3.7. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.9. Teknik Analisis Data	45
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	51
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	51
4.2. Struktur Organisasi	53
4.3. Hasil Penelitian	58
4.3.1. Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	64
4.3.2. Kekuatan dan Kelamahan Pelayanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan	75
4.3.3. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik di Bidang Lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.....	77
4.3.4. Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan Publik Bidang Lelang dengan Kepentingan Unsur Pelayanan.....	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1. Simpulan	91
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jenis Permohonan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan di KPKNL Medan	12
Tabel 1.2	Jenis Biaya (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang berlaku di KPKNL Medan	12
Tabel 4.1	Distribusi Pegawai KPKNL Medan.....	55
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai KPKNL Medan berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.3	Distribusi Pegawai KPKNL Medan berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Menurut Golongan.....	58
Tabel 4.5	Data jumlah permohonan lelang yang diproses KPKNL Medan Tahun 2014	59
Tabel 4.6	Jenis kelamin responden	59
Tabel 4.7	Karakteristik Responden dilihat dari Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.8	Karakteristik Responden dilihat dari Usia	61
Tabel 4.9	Karakteristik Responden dilihat dari Pekerjaan Utama.....	63
Tabel 4.10	Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	64
Tabel 4.11	Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan	66
Tabel 4.12	Tingkat Ketepatan Waktu Pelayanan.....	67
Tabel 4.13	Tingkat Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan.....	68
Tabel 4.14	Tingkat Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	69
Tabel 4.15	Tingkat Kompetensi Petugas Pelayanan.....	70
Tabel 4.16	Perilaku Petugas Pelayanan	71
Tabel 4.17	Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan	72
Tabel 4.18	Tingkat Kecepatan Petugas Pelayanan	73
Tabel 4.19	Rata-Rata Tingkat Kinerja Masing-Masing Indikator	74
Tabel 4.20	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	75
Tabel 4.21	Tingkat Kepentingan terhadap Persyaratan Pelayanan.....	77
Tabel 4.22	Tingkat Kepentingan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan..	78

Tabel 4.23	Tingkat Kepentingan terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan	79
Tabel 4.24	Tingkat Kepentingan terhadap Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	79
Tabel 4.25	Tingkat Kepentingan terhadap Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80
Tabel 4.26	Tingkat Kepentingan terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan....	81
Tabel 4.27	Tingkat Kepentingan terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	82
Tabel 4.28	Tingkat Kepentingan terhadap Kejelasan Maklumat Pelayanan ...	83
Tabel 4.29	Tingkat Kepentingan terhadap Kecepatan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83
Tabel 4.30	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Masing-Masing Indikator.....	84
Tabel 4.31	Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan Publik dengan Kepentingan Masyarakat	86



DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran	16
Gambar 2.1 Diagram skematis teori perilaku dan kinerja.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	54
Gambar 4.2 Diagram grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	60
Gambar 4.3 Diagram grafik jumlah responden berdasarkan pendidikan.....	61
Gambar 4.4 Diagram grafik jumlah responden dilihat dari usia	62
Gambar 4.5 Diagram grafik jumlah responden dilihat dari Pekerjaan Utama	63
Diagram Kartesius.....	87

