



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN  
DI STASIUN BESAR JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Ma'rifatin Widyaningrum Aminoto  
NIM 070910201108**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN  
DI STASIUN BESAR JEMBER**

***COMMUNITY SATISFACTION INDEX TOWARD THE PUBLIC SERVICE  
IN THE JEMBER STATION***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Oleh**

**Ma'rifatin Widyaningrum Aminoto  
NIM 070910201108**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan bundaku tercinta, Alm Drs. Sunoto Catur Utomo, M.Pd dan Siti Aminah, S.Pd, M.Pd.
2. Saudariku terkasih, Fitria Purnaningrum Aminoto, S.Kom beserta Subchan Bayu Firmansyah, ST dan Latifiyan Nurnaningtyas Aminoto, S.Kep, Ns beserta Arqom Alif Hamidi, ST.
3. Guru-guruku mulai taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi.
4. Almamaterku tercinta Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTO

Maka apabila kamu telah selesai (dari urusanmu), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.<sup>1</sup>

(terjemahan QS. Al Inshirah ayat 7)

Bila kita mencari uang, kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi jika kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah yang akan dicari uang.<sup>2</sup>

(Mario Teguh)

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2009. *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar

<sup>2</sup> Mario Teguh. 2012. <http://sagoeba.blogspot.com/2012/05/kata-bijak-mario-teguh.html?m=1>

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

nama : Ma'rifatin Widyaningrum Aminoto

NIM : 070910201108

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan di Stasiun Besar Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 Maret 2013  
Yang menyatakan,

Ma'rifatin Widyaningrum Aminoto  
NIM 070910201108

**SKRIPSI**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN  
DI STASIUN BESAR JEMBER**

Oleh

Ma'rifatin Widyaningrum Aminoto  
NIM 070910201108

	Pembimbing
Pembimbing I	: Drs Supranoto, M. Si
Pembimbing II	: Dina Suryawati, S. Sos, M.AP

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan di Stasiun Besar Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari/tanggal : Jum’at/8 Maret 2013

Pukul : 08.30 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si  
NIP. 195607261989021001

Drs. Supranoto, M. Si  
NIP. 196102131988021001

Anggota Penguji:

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP (.....)  
NIP. 197410072000121001
2. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA (.....)  
NIP. 197903032005011001

Mengesahkan  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.  
NIP. 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**“Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Di Stasiun Besar Jember”**;  
Ma’rifatin Widyaningrum Aminoto; 070910201108; 2013: 160 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Stasiun Besar Jember dengan menggunakan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai acuan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan dari Bulan Mei 2012 sampai dengan Bulan Januari 2013 di Stasiun Besar Jember PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember, dengan populasi seluruh pengunjung Stasiun Besar Jember. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang dengan menggunakan teknik sampling insidental. Sedangkan penghitungan dan analisis data dari hasil kuesioner menggunakan rumus yang terdapat dalam Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian ini, nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember tahun 2012 dihitung secara keseluruhan adalah sebesar 2,82 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan sebesar 2,84. Hasil nilai IKM setelah dikonversi adalah sebesar 71. Nilai tersebut berlaku untuk 150 kuesioner yang diambil dari 150 responden pada Bulan November, dan tidak berlaku untuk seluruh pengunjung Stasiun Besar Jember. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:KEP/25/M.PAN/2/2004 mutu pelayanan Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember dalam kategori B. Dengan demikian kinerja unit pelayanan Stasiun Besar PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember adalah baik, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Besar



Jember telah sesuai dengan harapan pengunjung Stasiun Besar Jember. Dengan prioritas peningkatan kualitas pelayanan pada unsur kecepatan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan, karena unsur-unsur tersebut memperoleh nilai paling rendah.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kepala Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya tulis ilmiah yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan di Stasiun Besar Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Hary Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dn Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Boedijono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Bapak Drs. Supranoto, M. Si selaku Dosen Pembimbing I serta Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk sabar memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh karyawan PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember dan seluruh karyawan Stasiun Besar Jember yang dengan telah sukarela membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi.
7. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara, sahabat seperjuanganku Lady, Atip, Weny, Ayu, Nining, Ana, Raga, Calvin, Fla, Gendon, Pepend, dan Koko, serta seluruh teman-teman Administrasi Negara

07 yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, terimakasih untuk kebersamaan dan bantuanya dalam suka dan duka selama berjuang mencari ilmu di AN.

8. Seluruh keluarga besarku (terkhusus eyangku Almh. Hj. Armiatun, Pak Puh Ali, Bu Puh Tatik, Lek U dst), Zoolita's group (Novi, Puput, Kiki, Alvin dan Ibnu), serta adik-adiku tersayang di Jember (Rony, Makmur, Randa, Deby dan Tika) terima kasih atas bantuan, do'a dan telah menemaniku dengan kasih sayang di Jember, serta semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Admnistrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember pada khususnya.

Jember, Maret 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Organisasi Publik .....	16
2.2 Konsep Jasa.....	21

2.3 Pelayanan Publik.....	24
2.4 Kepuasan Konsumen.....	27
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	35
3.2 Objek Penelitian dan Unit Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	37
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel .....	37
3.5 Definisi Operasional .....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.8 Metode Analisa Data .....	45
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Deskripsi Daerah Penelitian.....	48
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	74
4.1.3 Unsur Penilaian Pelayanan Stasiun Besar Jember .....	90
4.2 Analisis Data.....	109
4.2.1 Dominasi Karakteristik Pengguna Pelayanan di Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember Tahun 2012.....	110
4.2.2 Penilaian Pengguna Pelayanan Stasiun Besar Jember Berdasarkan Karakteristik Responden .....	116
4.2.3 Nilai Pelayanan Stasiun Besar Jember pada Setiap Unsurnya.. .....	131
4.2.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Stasiun Besar Jember tahun 2012 .....	155

<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>158</b>
5.1 Kesimpulan .....	158
5.2 Saran .....	160
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai persepsi, interval IKM, Intrval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	47
Tabel 4.1 Kekuatan Pegawai Per Status.....	65
Tabel 4.2 Perincian Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikannya.....	66
Tabel 4.3 Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan .....	67
Tabel 4.4 Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi .....	67
Tabel 4.5 jadwal kereta api Jurusan : Probolinggo, Surabaya, Malang, Yogyakarta dan Purwokerto.....	72
Tabel 4.6 Jadwal Kereta Api Jurusan : Banyuwangi & Denpasar (Bali).....	73
Tabel 4.7 Umur responden .....	74
Tabel 4.8 Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.9 Pekerjaan utama responden.....	76
Tabel 4.10 Frekuensi bepergian luar Jember dalam provinsi .....	77
Tabel 4.11 Frekuensi bepergian luar provinsi.....	77
Tabel 4.12 Frekuensi bepergian luar Jawa .....	78
Tabel 4.13 Frekuensi bepergian luar negeri .....	78
Tabel 4.14 Jenis kendaraan yang digunakan bepergian ke luar Jember dalam provinsi.....	79
Tabel 4.15 Jenis kendaraan yang digunakan bepergian ke luar provinsi .....	80
Tabel 4.16 Jenis kendaraan yang digunakan bepergian ke luar Jawa .....	80
Tabel 4.17 Jenis kendaraan yang digunakan bepergian ke luar negeri .....	81
Tabel 4.18 Jenis kendaraan umum yang digunakan bepergian luar Jember dalam provinsi .....	82
Tabel 4.19 Jenis kendaraan umum yang digunakan bepergian luar provinsi ..	83
Tabel 4.20 Jenis kendaraan umum yang digunakan bepergian luar Jawa.....	84
Tabel 4.21 Jenis kendaraan umum yang digunakan bepergian luar negeri.....	85

Tabel 4.22 Kelas kereta api yang digunakan bepergian luar Jember dalam provinsi.....	86
Tabel 4.23 Kelas kereta api yang digunakan bepergian luar provinsi .....	86
Tabel 4.24 Kelas kereta api yang digunakan bepergian luar Jawa .....	87
Tabel 4.25 Frekuensi menerima pelayanan Stasiun Besar Jember .....	88
Tabel 4.26 Frekuensi naik kereta api kelas eksekutif .....	89
Tabel 4.27 Frekuensi naik kereta api kelas bisnis.....	89
Tabel 4.28 frekuensi naik kereta api kelas ekonomi .....	90
Tabel 4.29 Distribusi frekuensi penilaian prosedur pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	91
Tabel 4.30 Distribusi frekuensi penilaian persyaratan pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	92
Tabel 4.31 Distribusi frekuensi penilaian kejelasan dan kepastian petugas pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 ...	93
Tabel 4.32 Distribusi frekuensi penilaian kedisiplinan petugas pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	95
Tabel 4.33 Distribusi frekuensi penilaian tanggung jawab petugas pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	96
Tabel 4.34 Distribusi frekuensi penilaian kemampuan petugas pelayanan .....	98
Tabel 4.35 Distribusi frekuensi penilaian kecepatan petugas pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	99
Tabel 4.36 Distribusi frekuensi penilaian keadilan mendapatkan pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	100
Tabel 4.37 Distribusi frekuensi penilaian kesopanan dan keramahan petugas pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 ...	101
Tabel 4.38 Distribusi frekuensi penilaian kewajaran biaya pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	102
Tabel 4.39 Distribusi frekuensi penilaian kewajaran biaya pelayanan oleh pengunjung Stasiun Besar Jember Tahun 2012 .....	103





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Stasiun Besar PT Kereta Api Indoneisa (Persero) DAOP 9 Jember .....	60
Gambar 4.3 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan umur responden.....	116
Gambar 4.4 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan jenis kelamin responden.....	118
Gambar 4.5 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan pekerjaan utama responden.....	119
Gambar 4.6 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan frekuensi bepergian responden 1 .....	120
Gambar 4.7 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan frekuensi bepergian responden 2.....	121
Gambar 4.8 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan jenis kendaraan yang digunakan responden 1 .....	123
Gambar 4.9 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan jenis kendaraan yang digunakan responden 2 .....	124
Gambar 4.10 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan jenis angkutan umum.....	125
Gambar 4.11 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan kelas kereta api 1 .....	127
Gambar 4.12 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan kelas kereta api 2.....	128
Gambar 4.13 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan frekuensi menerima pelayanan Stasiun Besar Jember .....	129
Gambar 4.14 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan frekuensi naik kereta api 1 .....	130
Gambar 4.15 Grafik nilai indeks kepuasan berdasarkan frekuensi naik kereta api 2 .....	131

Gambar 4.16 Grafik tingkat nilai unsur pelayanan .....	132
Gambar 4.17 Grafik nilai pelayanan berdasarkan unsur sistem pelayanan .....	135
Gambar 4.18 Grafik nilai pelayanan berdasarkan unsur petugas pelayanan ...	139
Gambar 4.19 Grafik nilai unsur petugas pelayanan berdasarkan petugas pelayanannya .....	140
Gambar 4.20 Grafik nilai pelayanan pada setiap petugas pelayanan .....	146
Gambar 4.21 Grafik nilai pelayanan berdasarkan unsur biaya pelayanan .....	148
Gambar 4.22 Grafik nilai pelayanan berdasarkan unsur lingkungan pelayanannya .....	150
Gambar 4.23 Grafik nilai unsur lingkungan pelayanan berdasarkan sarana pelayanannya .....	151
Gambar 4.24 Grafik nilai pelayanan pada setiap sarana pelayanan .....	153

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lampiran 3 Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
- Lampiran 4 Keputusan Direksi PT KAI per tanggal 11 November 2011
- Lampiran 5 Surat penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran 6 Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember
- Lampiran 7 Tabulasi Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
- Lampiran 8 Daftar Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik oleh Pemerintah