

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH:

AGUS YOLANDRI SITUMORANG

2102012

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Logistik



DISUSUN OLEH :

AGUS YOLANDRI SITUMORANG

2102012

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN BARANG
TERHADAP PELAYANAN PENGUJI DI BALAI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG**

Disusun Oleh:

**AGUS YOLANDRI SITUMORANG
2102012**

Disetujui untuk diajukan pada
Sidang Akhir Tugas Akhir
Program Studi D-III Manajemen Logistik

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



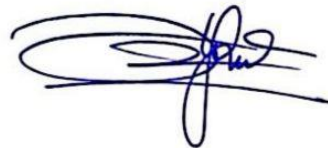
Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P. M.Si

NIP. 19870423 201902 1 003

Tanggal: 22 Juli 2024

Ditetapkan di: Tabanan

DOSEN PEMBIMBING II



Dynes Rizky Navianti, S.Si M.Si

NIP. 19900708 201902 2 001

Tanggal: 22 Juli 2024

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KOTA BANDUNG**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

AGUS YOLANDRI SITUMORANG

2102012

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 05 AGUSTUS 2024
DAN DINYATAKAN LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji



Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M.
NIP.198700513 201902 2 001



Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si.
NIP.19870423 201902 1 003




Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP.
NIP. 19771105 201012 1 001



Dynes Rizky Navianti, S.Si M.Si
NIP. 19900708 201902 2 001

Mengetahui,
**KETUA PROGRAM STUDI
D-III MANAJEMEN LOGISTIK**



Putu Diva Arjesthana Sadr, S.T., M.Sc.
NIP. 19860401 201012 1 004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Agus Yolandri Situmorang, Notar 2102012, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Kepuasan Pelayanan Di Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandung**" merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini sertadisebut dalam daftar pustaka. Selain itu tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 05 Agustus 2024

Penulis,



Agus Yolandri Situmorang

Notar.2102012

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir yang berjudul ” **Analisis Kepuasan Pelayanan Di Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandung**” dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Bapak Dr.Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., MT.,IPM. sebagai direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T.,M.Sc. selaku Kepala Program Studi Manajemen Logistik.
4. Bapak Asep Kuswara, Ama.PKB, S.T, MM. sebagai Plh Dinas Perhubungan Kota Bandung.
5. Bapak Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P, M.Si. dan Ibu Dynes Rizky Navianti, S,Si M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberi saran serta pengarahan selama penyusunan tugas akhir.
6. Bapak Asep Kurnia, S.Sos, M.Si, Selaku Kepala Bidang Angkutan Dan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandung.
7. Dosen-dosen Program Studi Diploma III Manajemen Logistik yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
8. Seluruh pengasuh yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan selama penulisan menjalani pendidikan
9. Rekan-rekan dan adik tingkat yang telah memberikan doa,dukungan, dan semangat sehingga penulisan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu yang sudah ditentukan.

Penulisan menyadari Tugas Akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu transportasi di Indonesia pada umumnya di Kota Bandung.

Tabanan, 05 Agustus 2024

Penulis,



AGUS YOLANDRI SITUMORANG

2102012

ADDHA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Kondisi Objek.....	5
2.2 Sejarah Lokasi.....	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	8
3.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
3.3 Pelayanan Publik.....	11
3.4 Populasi.....	13
3.5 Sampel.....	14

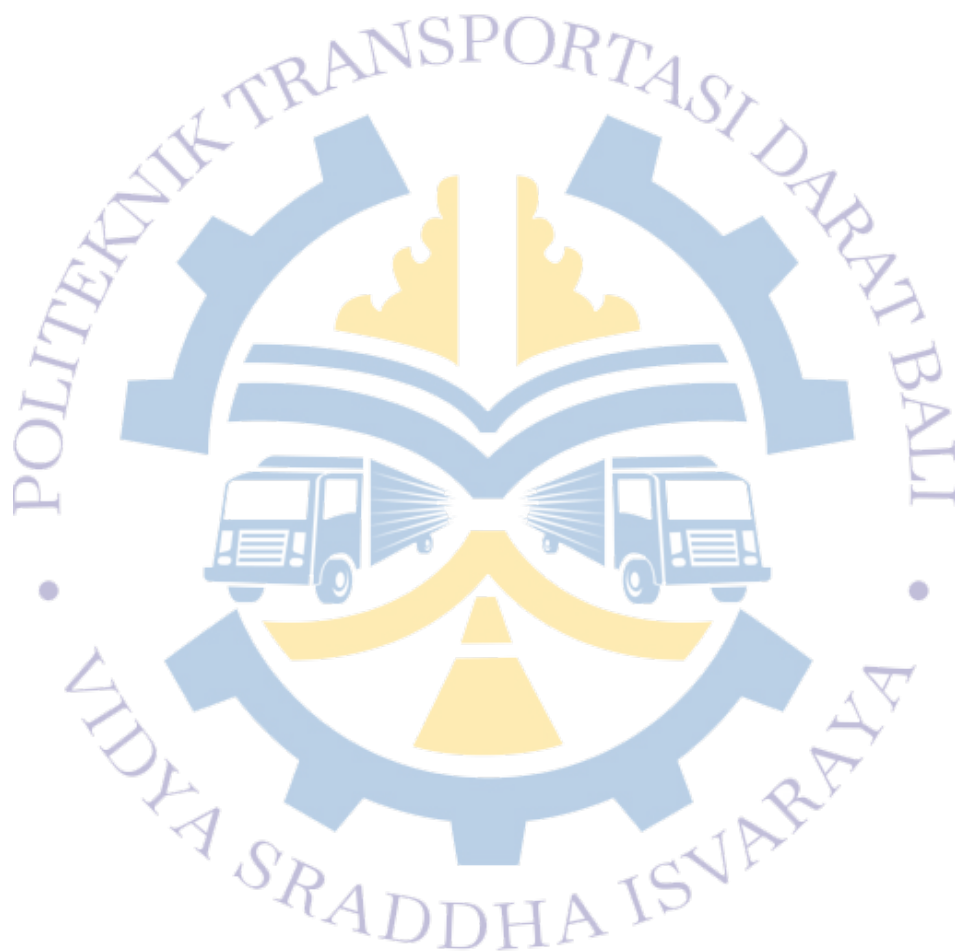
3.6	Penelitian Terdahulu	15
3.7	Uji Validitas	17
3.8	Uji Reliabilitas	17
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		18
4.1	Teknik Pengumpulan Data	18
4.2	Metode Analisis Data	19
4.3	Bagan Alir	21
4.4	<i>Timeline</i> Kegiatan	22
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		23
5.1	Uji Validitas	23
5.2	Uji Reliabilitas	24
5.3	Hasil Penelitian	24
5.4	Pembahasan	34
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		37
6.1	Kesimpulan	37
6.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Tabel Nilai IKM.....	20
Tabel 4. 2 Timeline Kegiatan.....	22
Tabel 5. 1 Uji Validitas	23
Tabel 5. 2 Uji Reliabilitas	24
Tabel 5. 3 Pendidikan Terakhir Responden	24
Tabel 5. 4 Jenis Kelamin Responden	25
Tabel 5. 5 Pekerjaan Responden.....	25
Tabel 5. 6 Penilaian Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	25
Tabel 5. 7 Penilaian Dari Responden Tentang Kesesuaian Persyaratan.....	26
Tabel 5. 8 Penilaian Dari Responden Tentang Kejelasan dan Kepastian Petugas	27
Tabel 5. 9 Penilaian Dari Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan..	27
Tabel 5. 10 Penilaian Dari Responden Tentang Tanggung Jawab	28
Tabel 5. 11 Penilaian Dari Responden Tentang Kemampuan Petugas	29
Tabel 5. 12 Penilaian Dari Responden Tentang Kecepatan Pelayanan	29
Tabel 5. 13 Penilaian Dari Responden Tentang Keadilan	30
Tabel 5. 14 Penilaian Dari Responden Tentang Kesopanan Dan Keramahan.....	31
Tabel 5. 15 Penilaian Dari Responden Tentang Ketepatan Pelaksanaan.....	31
Tabel 5. 16 Penilaian Tentang Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan.....	32
Tabel 5. 17 Penilaian Tentang Keamanan Pelayanan	32
Tabel 5. 18 Tabel Nilai Per Unsur	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 BPKB Kota Bandung.....	5
Gambar 2 Struktur Organisasi	7
Gambar 3 Bagan Alir.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Pengujian Kendaraa Bermotor	41
Lampiran 2 Kegiatan Pengisian Kuesioner	43
Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
Lampiran 4 Rekapitan Kuesioner	47
Lampiran 5 Surat Izin Wawancara	50
Lampiran 6 Lembar Asistensi Bimbingan.....	51
Lampiran 7 Surat Permohonan Sidang.....	55
Lampiran 8 Lembar Kuesioner.....	56



INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA BANDUNG

Oleh

AGUS YOLANDRI SITUMORANG

2102012

Peran pemerintah di negara ini selain menjalankan tugasnya menentukan kebijakan dan pembuatan regulasi, pemerintah juga mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tujuannya untuk memenuhi segala aspek di bidangnya. Tetapi masyarakat mengeluh tentang pelayanan yang sesuai harapan, pelayanan tersebut tidak sesuai yang diinginkan/diharapkan masyarakat. Salah satu contohnya beberapa pengemudi mengeluh tentang pelayanan yang diberikan penguji kepada mereka, dimana adanya penguji yang kurang tepat waktu dalam pelaksanaan menguji kendaraan, adanya penguji yang kurang disiplin menjalankan tugas, dan adanya penguji yang kurang bertanggung jawab akan tugasnya. Analisis ini menggunakan metode IKM dan untuk penulisannya menggunakan metode deskriptif kuantitatif dari survei yang sudah dilakukan. Data survei berupa kualitatif yang akan dikuantitatifkan dalam bentuk angka agar mempermudah penelitian. Hasil penelitian tersebut bahwa pelayanan yang diberikan penguji Balai Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik dengan hasil uji IKM 82,95. Akan tetapi masih ada unsur unsur pelayanan penguji yang masih dibawah nilai yang baik. Unsur tersebut berupa kurang tepat waktu dalam pelaksanaan, kurangnya kedisiplinan penguji, dan adanya penguji yang kurang bertanggung jawab akan tugasnya.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Balai Pengujian Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE SATISFACTION AT MOTOR VEHICLE TESTING CENTERS BANDUNG

By

AGUS YOLANDRI SITUMORANG

2102012

The role of the government in this country in addition to carrying out its duties to determine policies and make regulations, the government also has a function to provide services to the community with the aim of fulfilling all aspects in its field. But the community complained about the service that was in accordance with expectations, the service was not in accordance with the wishes/expectations of the community. One example is that some drivers complain about the services provided to them by testers, where there are testers who are not timely in carrying out vehicle tests, there are testers who are not disciplined in carrying out their duties, and there are testers who are not responsible for their duties. This analysis uses the IKM method and for its writing uses a quantitative descriptive method from the survey that has been carried out. Survey data is in the form of qualitative data that will be quantified in the form of numbers to make research easier. The results of the study show that the service provided by the Motor Vehicle Testing Center examiners is good with an IKM test result of 82.95. However, there are still elements of examiner service that are still below good scores. These elements are in the form of lack of timeliness in implementation, lack of discipline of examiners, and the existence of examiners who are less responsible for their duties.

Keyword: *Customer Satisfaction, Public Service, Public Satisfying Index (IKM), Bandung City Motor Vehicle Test Roo.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu layanan merupakan kunci dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat, baik dalam dunia kerja maupun melayani publik. Namun pelayanan merupakan hal yang tidak bisa ditinggalkan dan dipisahkan di dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh lembaga baik dari pemerintah maupun non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksana yang sudah ditetapkan dengan segala sarana (Suryantoro & Kursdyana, 2020). Dalam kehidupan ini, manusia pun membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah maupun instansi lain yang terkait dengan pelayanan. Kegiatan ini mempengaruhi kelancaran aktivitas di kehidupan. Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004).

Suatu bentuk interaksi, proses, dan aktivitas yang terjadi untuk memenuhi kebutuhan harapan disebut dengan. Namun yang ditawarkan bukan sekedar memberikan bantuan bagi konsumen tetapi melakukan pelayanan yang maksimal dan terjaga kepada konsumen. Suatu pelayanan berkualitas apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan para pelanggan. Menurut kualitas pelayanan suatu keadaan yang berhubungan langsung kepada produk, jasa maupun manusia yang memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas pelayanan seberapa besar perbedaan antara harapan dan keadaan nyata pelanggan atas layanan yang diterima, sehingga apabila yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pandangan akan dipandang positif (Diana, 2023). Namun sebaliknya jika yang jasa yang diharapkan dinilai jelek/buruk maka kualitas jasa tersebut dikatakan negatif. Singkatnya secara umum setiap orang berharap mendapat pelayanan terbaik karena apabila pelayanan itu buruk akan terciptanya pandangan negatif dan kepercayaan kepada penyedia layanan tersebut pun jadi berkurang. Namun, saat ini beberapa pelayan publik masih kurang sesuai dengan harapan peneriman layanan dan tidak sedikit masyarakat masih mengeluh akan layanan tersebut.

Salah satu upaya untuk menaikkan kualitas pelayanan adalah pembentukan IKM sebagai acuan utama dalam mengukur tingkat kepuasan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan *form* yang dipakai untuk menghitung nilai kepuasan dari masyarakat secara rinci untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah (Menteri Perndayagurnaan Aparatur Nergara, 2004). Hasil analisis ini akan mendapatkan suatu evaluasi layanan pemerintah agar memperbaiki dan membuat acuan setiap penyelenggaraan supaya tingkat pelayanan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Dalam sistem pemerintahan selain menjalankan tugas di dunia kerja pemerintah juga mempunyai fungsi memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk pengaturan maupun pelayanan lainnya. Tujuan pelayanan untuk mencakup kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Contohnya pelayanan di instansi pemerintahan kepada masyarakat yaitu Balai Pengujian Kendaraan Bermotor (BPKB). BPKB di Kota Bandung telah menjadi bagian integral dalam mobilitas perkotaan. Dalam konteks ini penting untuk memahami kepuasan pengemudi sebagai kepentingan kunci dalam ekosistem transportasi. Kepuasan pengemudi bukan hanya mempengaruhi kinerja individu, akan tetapi dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Mengenai tentang pelayanan, ada beberapa pengemudi yang kurang mendapat layanan dengan baik seperti petugas yang tidak tepat waktu saat menguji kendaraan, ataupun ada petugas yang kurang sopan dalam memberikan arahan sehingga berdampak ke kualitas pelayanan di kantor tersebut.

Analisis kepuasan pengemudi angkutan barang dengan menggunakan metode IKM menjadi efektif dalam upaya meningkatkan pelayanan transportasi. Metode ini mengidentifikasi seluruh pelayanan yang dianggap penting oleh pengemudi dan sejauh mana pelayanan BPKB telah memenuhi atau kurang memenuhi harapan tersebut. Pertimbangan faktor-faktor seperti, insentif, keamanan, kondisi kendaraan, serta dukungan teknis dapat menjadi fokus dalam analisis ini. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap persepsi dan kebutuhan pengemudi, pihak pengelola dapat mengidentifikasi area prioritas untuk perbaikan, pengembangan, dan peningkatan layanan.

Kota Bandung sebagai lingkungan dengan kepadatan penduduk tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak pengelola BPKB Kota Bandung untuk lebih memahami dan kebutuhan pengemudi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengemudi, memperkuat kerjasama antara pengemudi dan pihak pengelola, dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan fokus pada penerapan metode IKM, penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada BPKB tentang pelayanan yang diberikan terhadap pengemudi dan dapat memperbaiki dalam rangka meningkatkan kepuasan pengemudi di Kota Bandung. Hasil analisis mampu memberikan perubahan tata pola kerja dan strategi operasional yang lebih baik di dalam penyelenggaraan layanan transportasi.

Berdasarkan Uraian diatas, perlunya perbaikan pelayanan terhadap penguji kendaraan bermotor untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan terlebih dahulu untuk mengetahui kekurangan baik dari sarana BPKB maupun kekurangan dari setiap penguji. Hal ini menarik perhatian penulis untuk melakukan untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelayanan Di Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandung**”.

1.2 Rumusan Masalah.

Menurut permasalahan di atas berikut, dalam penulisan tugas akhir terdapat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan di BPKB di Kota Bandung?
2. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan di BPKB?

1.3 Tujuan Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan BPKB di Kota Bandung.
2. Mengetahui cara untuk memperbaiki/meningkatkan kualitas pelayanan di BPKB Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Untuk Peneliti.
 - a. Memperbanyak ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik.
 - b. Proses pembelajaran serta menerapkan strategi dengan pola kerja yang efektif dan hasil yang maksimal.
 - c. Penelitian ini adalah kesempatan yang baik bagi penulis untuk menerapkan materi perkuliahan yang terkait dengan kepuasan pelanggan.

2. Untuk Balai Pengujian Kendaraan Bermotor.

Dengan adanya penelitian ini mampu mengintrospeksi diri terhadap SOP kinerja yang berlaku di BPKB.

3. Untuk Para Penguji Balai Pengujian Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini menjadi bahan tolak ukur sebagai evaluasi sekaligus dapat membenahi sumber daya manusia yang dimiliki.

4. Untuk Poltrada Bali.

Adanya penelitian ini mampu memberikan sudut pandang dari Poltrada Bali ini pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat di instansi pemerintahan.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat adanya permasalahan ini diberikan batasan masalah agar pembahasan materi tidak meluas dan menyimpang dari penelitian yang dilakukan, batasan masalah:

1. Peneliti ini hanya difokuskan pada pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan terhadap penguji di BPKB di kota Bandung.
2. Peneliti ini hanya difokuskan pada tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang yang menguji kendaraannya di BPKB Kota Bandung.
3. Analisis penelitian ini menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Objek

Bandung merupakan salah satu kota terbesar keempat setelah dari kota Jakarta, Medan, dan Surabaya dan sekaligus Ibu kota dari Provinsi Jawa Barat yang mempunyai luas wilayah sebesar 16.729,65 Ha atau 167,29 Km² dengan jumlah penduduk 2.469.589 (bandungkota.bps.go.id) pada tahun 2023. BPKB Kota Bandung merupakan salah prasarana milik Dinas Perhubungan Kota Bandung yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat berupa pengujian kendaraan. BPKB tersebut berada di satu lokasi dengan kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung yang beralamat di Jl. Sor GBLA, Rancabolang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat.

Layanan Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandung buka dari pukul 08.00 WIB - 16.00 WIB dan untuk pengujian tersebut dimulai pada hari senin sampai dengan hari jumat. Sebelum buka jam operasional BPKB seluruh supir/pengendara angkutan barang sudah tiba dan mengantri untuk menguji kendaraannya. Bukan cuman itu saja mereka menunggu sebelum jam operasional agar mendapatkan tempat lebih awal di pengujian. Selain itu juga Jumlah kendaraan yang di uji setiap harinya ± 2.100 kendaraan, BPKB Kota Bandung mempunyai 4 jalur penguji tetapi yang aktif digunakan 3 jalur.



(Sumber: [http:Google](http://Google))

Gambar 1 BPKB Kota Bandung

2.2 Sejarah Lokasi

Dinas Perhubungan Kota Bandung dibentuk berdasarkan perda Kota Bandung Nomor 5 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Dinas Daerah di lingkungan pemerintah Kota Bandung. Sebelum berubah menjadi Dinas Perhubungan Nomenklatur Dinas Perhubungan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan DT. I Jawa barat Cabang Kotamadya DT. II Bandung sampai dengan tahun 1997.
2. Dari tahun 1997 sampai tahun 2001 dirubah menjadi dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Kotamadya DT. II Bandung.
3. Dan sejak tahun 2001 sampai dengan sekarang menjadi Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Dalam Dinas Perhubungan Kota Bandung terdapat unit pengujian kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu kegiatan pemeriksaan kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kereta khusus untuk memenuhi persyaratan teknis laik jalan. Adapun visi misi dan struktur organisasi dari Dishub Kota Bandung dapat dilihat sebagai berikut:

A. Visi

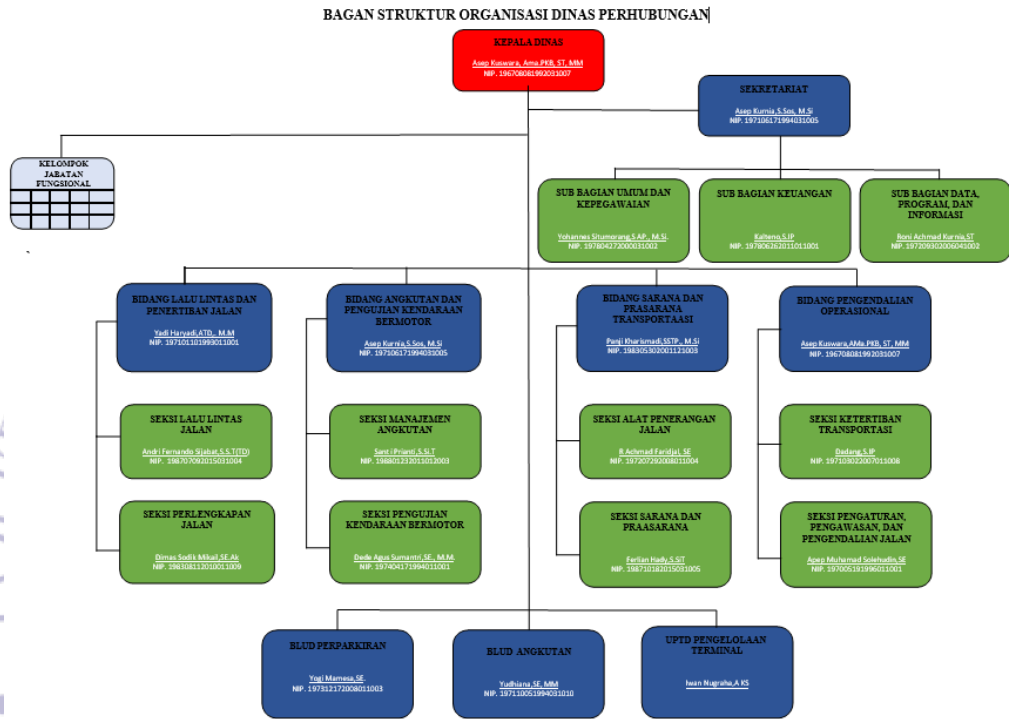
Terwujudnya sistem transportasi kota yang lebih baik untuk mendukung Kota Bandung sebagai kota yang unggul nyaman dan sejahtera.

B. Misi

1. Menciptakan kondisi lalu lintas yang aman nyaman tertib dan terkendali.
2. Menyediakan sarana angkutan umum yang aman dan nyaman
3. Menyediakan prasarana dan fasilitas perhubungan yang memadai.
4. Meningkatkan Profesionalisme aparat Dinas Perhubungan.

C. Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung:



(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung)

Gambar 2 Struktur Organisasi

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Kepuasan Pelanggan.

Cara untuk mendapat kepuasan kepada pelanggan adalah meningkatnya kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen adalah kondisi yang ditujukan kepada pembeli ketika sadar bahwa kebutuhan yang diharapkan terpenuhi dengan baik (Rosyda, 2021). Kepuasan konsumen adalah sebuah rasa kebahagiaan atau kesedihan datang tiba tiba setelah mencoba dari barang atau jasa terhadap hasil yang diinginkan (Kurnia, 2022). Singkatnya kepuasan pelanggan adalah upaya yang diinginkan /dibutuhkan konsumen terpenuhi kebutuhannya, contohnya adalah benda ,barang,jasa. Tujuan pelanggan adalah memilih kualitas produk dan layanan yang terbaik.

3.1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono di dalam Wedarini (2019), mengungkap kepuasan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1. Membentuk suatu hubungan yang baik.
- 2. Mendapat *feedback* yang baik.
- 3. Akan menjadi loyal kepada konsumen.
- 4. Membentuk saran dari mulut ke mulut.
- 5. Citra perusahaan menjadi positif di mata konsumen.
- 6. Mendapat laba.

3.1.2 Tingkat Kepuasan

Untuk mampu melayani seorang pelanggan membutuhkan apa kebutuhan dan harapan setiap konsumen. Namun konsumen pasti menginginkan layanan yang puas dan menyenangkan. Menurut Karl Albrecht didalam Noor (2021), seorang pengusaha jerman ada 4 *level*/tingkat kepuasan pelanggan.

1. *Basic/Minimal* Harus Ada.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pada tingkat ini penyedia layanan harus hadir. Minimal sebagian dari kebutuhannya dapat dipenuhi atau diperoleh. Pelanggan akan marah jika mereka-mereka tidak puas dengan layanan.

2. *Expected/Pelanggan Berharap Bisa Memenuhi Kebutuhannya.*

Pada tingkat ini, keinginan dari seorang konsumen sudah dipenuhi dengan maksimal, mereka akan menganggap hal biasa karena itu adalah tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan demikian jika harapan pelanggan tidak terpenuhi di tempat lain, mereka dapat pindah ke tempat yang lebih baik dari sebelumnya.

3. *Diinginkan.*

Tahap ini konsumen pada akhirnya mendapatkan pelayanan apa yang mereka inginkan sebelumnya. Rata rata tidak semua layanan dapat memberikan manfaat pada tingkat ini.

4. *Unanticipated/Tidak Terduga.*

Konsumen akhirnya menemukan apa yang kita beri pada tingkat ini. Yang artinya secara tiba tiba konsumen mendapat pelayanan yang tidak terduga dari yang diberi, walaupun konsumen tidak keberatan dan tidak dapat manfaat pada tingkat ini.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah dokumen yang berisi tentang informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan diberikan oleh pemerintah. IKM diperoleh Pengukuran kuantitatif dan kualitatif dilakukan untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang sudah di terima oleh mereka dari pemerintah berdasarkan perbandingan dari harapan kinerja dan kebutuhan masyarakat Menteri Perndayagurnaan Aparatur Nergara (2004). Tujuan dari dari IKM ini adalah melihat pertumbuhan dari satuan pelayan instansi yang terkait.

3.2.1 Unsur yang Tertera Di IKM

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Kepuasan Masyarakat terdiri 14 komponen kepuasan masyarakat:

1. Prosedur Pelayanan.

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan.

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan Petugas pelayanan.

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja ketentuan yang berlaku;

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan Petugas Pelayanan.

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan Petugas Pelayanan.

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan Mendapat Pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai

10. Kewajaran Biaya Pelayanan.

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. Kepastian Biaya Pelayanan.

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

12. Kepastian Jadwal Pelayanan.

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan Lingkungan.

Kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. Keamanan Lingkungan.

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan
● ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3.3 Pelayanan Publik.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik BAB 1 pasal 1 yang berbunyi: “Suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan berdasarkan peraturan setiap rakyat/penduduk akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas”. Menurut Hardiansyah dalam Suandi (2019), mengartikan bahwa suatu layanan dapat dimengerti kegiatan yang diberikan dapat menolong menyiapkan dengan baik dari jasa maupun barang yang diberikan.

Makna pelayanan itu sendiri adalah melayani dengan ikhlas/sepenuh hati. Apabila melayani maka memberikan seluruh pengabdian dengan sepenuh hati. Pelayanan adalah rasa senang yang mampu ditujukan kepada orang lain dalam hal sikap seperti murah senyum dan sebuah ucapan. Tiga komponen utama membentuk

pelayanan publik, Unsur pertama adalah pemberi, unsur kedua adalah penyelenggara, dan unsur ketiga adalah.

3.3.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, ada 10 prinsip pelayanan publik:

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan..

2. Kejelasan.

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian Waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Keleluasaan Akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Keharmonisan.

Lingkungan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

3.3.1 Standar Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan suatu layanan yang berkualitas perlu adanya standar pelayanan yang maksimal tujuannya agar bisa mendapat kepuasan atas kinerja yang dilakukan, ada 6 standar pelayanan publik:

1. Pelayanan, pelayanan yang telah diatur jelas untuk orang yang memberikan dan menerima layanan.
2. Waktu, batas waktu diberikan saat dimulai dari pertama melakukan permohonan hingga selesai.
3. Harga/*cost*, harga terperinci.
4. Produk Layanan, hasil layanan telah dikerjakan.
5. Fasilitas, penyediaan fasilitas dan infrastruktur layanan yang memadai oleh penyelenggara layanan publik.
6. Kompetisi Petugas, pertarungan petugas memberi layanan didasari oleh pengetahuan dan kemampuan kemampuan lainnya.

3.4 Populasi

Populasi adalah suatu kondisi terbentuk dari benda atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, diikuti dengan penarikan kesimpulan. Populasi tidak hanya mencakup manusia tetapi juga benda-benda dan alam lainnya. Populasi adalah sekumpulan orang, benda, disatukan menjadi suatu grup/kelompok dan dikumpulkan menjadi satu kumpulan yang nantinya akan ditetapkan sebagai objek penelitian (Candra

Sursanto,2024). Sampel objek orang yang secara tidak sengaja bertemu atau berpapasan dengan peneliti tersebut (Damayanti,2019).

Menurut pengertian para ahli diatas populasi adalah suatu kondisi yang dapat sepenuhnya dikatakan memenuhi syarat yang berhubungan dengan subjek penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang yang menguji kendaraannya di BPKB, peneliti harus mengetahui populasi terlebih dahulu yang akan menjadi acuan kuesioner.

3.5 Sampel

Sampel adalah suatu bagian terkecil dari seluruh populasi yang diambil untuk mewakili dari populasi tersebut. Sampel juga merupakan bagian anggota dari kelompok atau kumpulan benda/objek yang digunakan untuk dasar mengetahui atau membuat kesimpulan tentan kelompok tersebut. Berdasarkan pedoman penyusunan IKM yang tertuang dalam KEMENPAN Nomor.25 Tahun 2004 menentukan jumlah sampel (jumlah responden) didapat dengan rumus:

$$\text{Jumlah Responden} = (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 \quad (3.1)$$

(Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004)

3.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian dibawah ini menjadi tempat acuan untuk melakukan penelitian:

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis Penelitian
1	Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris (2019)	“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Sawan Kab.Buleleng Kec.Sawan terhadap pelayanan publik berdasarkan IKM”.	Deskriptif	Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat kepada kec.sawan kab.buleleng. Masyarakat selama ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama ini,dan pelayanannya juga tugasnya sangat baik kepada masyarakat.
2	Suandi (2019)	“Analisis kepuasan masyarakat terhadap kantor kec.belitang kab.Okutimur terhadap pelayan publik”.	Deskriptif, Kuantitatif	Berdasarkan hasil Nilai konversi yang telah dikaji kabupaten OKU timur memperoleh sebesar 71,95 yang berarti mutu pelayanan “B” Baik.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Indah Nur'aini Sulistiyo,Sotya Pratiwi Ediwidjojo (2020)	“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen”.	Kualitatif	Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen mendapat nilai IKM sebesar 82,25 dan masuk dalam kategori ”B”.

Perbedaan penelitian ini terhadap penelitian terdahulu:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya
1	Agus Yolandri Situmorang	”Analisis Kepuasan Pengemudi Angkutan Barang Terhadap Pelayanan Penguji Di Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung”	Deskriptif Kuantitatif	Di peneliti sebelumnya hanya mencantumkan hasil dari perkuesionernya sedangkan penelitian ini mencantumkan hasil dari perkuesionernya dan kesimpulan total kuesioner. Dan penelitian ini hanya mempunyai 12 dari 14 unsur yang tertera di KEMENPAN.

3.7 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur suatu unsur/instrumen dan sekaligus mengetahui apakah unsur/instrumen tersebut valid atau tidaknya sebuah pertanyaan/kuesioner. Suatu kuesioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan sanggup untuk membuktikan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut. Suatu ujian yang sudah dikatakan memiliki validitas yang cukup tinggi apabila tes tersebut memberikan hasil ukur yang tepat untuk membuktikannya (Sanaky, 2021).

Untuk menguji valid atau tidaknya kuesioner tersebut peneliti ini menggunakan program aplikasi SPSS. Uji validitas ini membandingkan nilai r tabel dengan r hitung yang dimana r hitung didapat ketika data yang sudah terkumpul diolah menggunakan aplikasi SPSS, sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel r dengan signifikan 5% yaitu 0,176.

3.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten alat ukur yang digunakan walaupun sudah dilakukan berulang ulang (Slamet & Wahyurningsih, 2022). Alat ukur dinyatakan reliabel jika hasilnya sama walaupun sudah dilakukan berulang kali.

Untuk mengetahui suatu unsur/kuesioner tersebut reliabel menggunakan program aplikasi SPSS yang dimana ketika data sudah diolah akan menghasilkan *Cronbach Alpha* yang ketentuannya adalah 0,6. Jika disimpulkan ketika *Cronbach Alpha* yang telah diolah dari program SPSS melebihi/lebih besar dari 0,6 maka data tersebut sudah reliabel, namun sebaliknya jika *Cronbach Alpha* yang telah diolah dari program SPSS kurang dari 0,6 maka data tersebut tidak reliabel.