

**PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA SURAKARTA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH:**

**NI PUTU ANISTIA MAHARANI**  
**2001018**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

**2023**

**PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA SURAKARTA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif  
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



**DISUSUN OLEH:**

**NI PUTU ANISTIA MAHARANI**  
**2001018**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**  
**PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
KERTAS KERJA WAJIB**

**PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA**

Disusun Oleh:

**NI PUTU ANISTIA MAHARANI**

**2001018**

Disetujui untuk diajukan pada

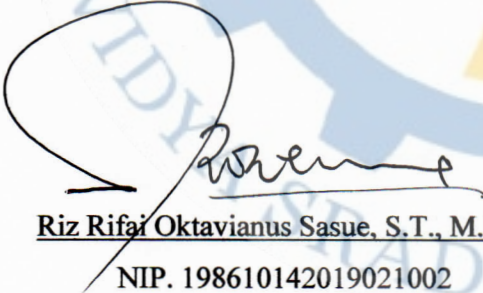
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I


DOSEN PEMBIMBING II

  
**Riz Rifaj Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng**

NIP. 198610142019021002

Tanggal: 6 Agustus 2023

Ditetapkan di Tabanan

  
**Surya Aji Ermanto, M.Si**

NIP.199102072019021002

Tanggal: 6 Agustus 2023

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KERTAS KERJA WAJIB**

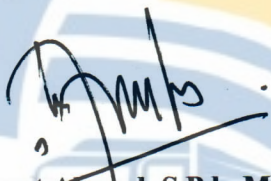

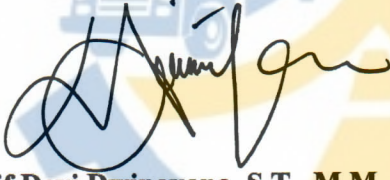

**PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**NI PUTU ANISTIA MAHARANI**  
2001018

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI  
PADA TANGGAL 14 AGUSTUS 2023  
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**

 <b><u>Rahmat Ahmad, S.Pd., M.T</u></b> NIP. 198511112019021002	 <b><u>Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng</u></b> NIP. 198610142019021002
 <b><u>Arif Devi Dwipayana, S.T., M.M</u></b> NIP. 198511022019021003	 <b><u>Surya Aji Ermanto, M.Si</u></b> NIP.199102072019021002

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Diploma III Teknologi Otomotif



**ADRIAN PRADANA, S.T., M.Si**  
NIP. 19900130 201012 1 005

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Putu Anistia Maharani, Notar 2001018, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul **“PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib 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 serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

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

Tabanan, 14 Agustus 2023

Penulis



**NI PUTU ANISTIA MAHARANI**  
**2001018**

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ucapan terima kasih tertinggi ini saya persembahkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena tanpa-Nya saya tidak akan berada di titik ini dengan perasaan yang lega karena telah menyelesaikan kewajiban dengan tuntas beserta segala rintangan dan perubahan – perubahan yang selalu datang.

Tentu saja kedua orang tua saya, Bapak I Ketut Budiada dan Ibuk Ni Ketut Wirati, yang tidak henti – hentinya mengucapkan doa untuk anak perempuan pertamanya. Persembahan ini saya hanturkan sebagai bentuk terima kasih yang tak sebanding dengan apa yang kalian berikan. Semoga kesehatan dan kebahagiaan terus beriringan dengan Bapak dan Ibuk. Sampai suatu saat nanti kelak anak perempuanmu dapat menjemput kesuksesan seperti kalian.

Terima kasih semua yang telah menjadi segala bentuk peran yang kita lalui kala hujan, terik, panas dan segala situasi yang kita perdebatkan. Satu mimpi sudah kita wujudkan, semoga semua mimpi akan terwujud bersama.

Untuk sahabat, rekan, adik, kawan – kawan Angkatan I Poltrada Bali, saya ucapkan selamat sudah berada di titik ini and see you on top !♥

## KATA PENGHANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan sehingga saya mampu menyelesaikan kertas kerja wajib yang berjudul **“PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA”**. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dengan penuh rasa ikhlas dan syukur kepada:

1. Bapak Dr. Efendhi Prih Raharjo, S.T.,S.Si.T.,M.T selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bapak Adrian Pradana, S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif Politeknik Transportasi Darat Bali;
3. Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng selaku dosen pembimbing I;
4. Surya Aji Ermanto, M.Si selaku dosen pembimbing II;
5. Rekan-rekan Taruna/i Diploma III Teknologi Otomotif Angkatan I;
6. Serta Orang tua dan keluarga tercinta yang telah mendukung dan memberikan motivasi serta doa.

Penulisan kertas kerja wajib jauh dari kata sempurna, sehingga masih perlu banyak saran dan masukan. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Tabanan, 31 Juli 2023

Penulis



**NI PUTU ANISTIA MAHARANI**  
**2001018**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN KERTAS KERJA WAJIB .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KERTAS KERJA WAJIB.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGHANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>6</b>
2.1 Lokasi Penelitian .....	6
2.2 Kondisi Objek Penelitian.....	6
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>

3.1	Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
3.2	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
3.3	Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
3.4	Syarat Pengajuan Permohonan Akreditasi UPUBKB .....	12
3.5	<i>Website</i> .....	12
	3.5.1 Unsur – unsur <i>Website</i> .....	13
	3.5.2 <i>Framework Node.Js</i> .....	14
	3.5.3 <i>Framework Tailwind CSS</i> .....	14
	3.5.4 <i>TypeScript</i> .....	14
	3.5.5 <i>Pinia Nuxt.js</i> .....	14
	3.5.6 <i>Firebase</i> .....	14
3.6	Administrasi Bidang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta .....	15
3.7	Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian .....	16
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>20</b>
4.1	Jenis Penelitian .....	20
4.2	Bagan Alir Penelitian .....	20
4.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
	4.3.1 Sumber Data .....	34
	4.3.2 Sampel Penelitian .....	34
	4.3.3 Alat dan Bahan Penelitian .....	35
	4.3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
4.4	Metode Analisis Data .....	36
4.1	<i>Timeline</i> Kegiatan .....	39
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>

5.1	Desain Sistem .....	40
5.1.1	<i>Use Case Diagram</i> .....	40
5.1.2	<i>Activity Diagram</i> .....	41
5.2	Tampilan Halaman .....	43
5.2.1	<i>Dashboard</i> Utama .....	43
5.2.2	Halaman Data Diri .....	44
5.2.3	Halaman Pertanyaan Survei .....	45
5.2.4	<i>Dashboard</i> Statistik .....	46
5.3	Tampilan <i>Output</i> Sistem .....	47
5.4	<i>Black Box Testing</i> .....	48
5.5	Validasi Instrumen Kuesioner .....	51
5.6	Uji Usabilitas .....	53
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>57</b>
6.1	Kesimpulan .....	57
6.2	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	16
<b>Tabel 4. 1</b> <i>Black box testing</i> .....	33
<b>Tabel 4. 2</b> Bobot Penilaian .....	36
<b>Tabel 4. 3</b> Kategori Kelayakan <i>Website</i> .....	38
<b>Tabel 5. 1</b> Deskripsi Aktor <i>Use Case Diagram</i> .....	41
<b>Tabel 5. 2</b> <i>Black Box Testing</i> .....	49
<b>Tabel 5. 3</b> Kategori Uji Validitas .....	52
<b>Tabel 5. 4</b> Hasil kuesioner aspek <i>learnability</i> .....	53
<b>Tabel 5. 5</b> Hasil kuesioner aspek <i>flexibility</i> .....	54
<b>Tabel 5. 6</b> Hasil kuesioner aspek <i>effectiveness</i> .....	54
<b>Tabel 5. 7</b> Hasil kuesioner aspek <i>attitude</i> .....	55
<b>Tabel 5. 8</b> Hasil kuesioner per aspek uji usabilitas .....	55

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Lokasi Penelitian. ....	6
<b>Gambar 2. 2</b> Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Daftar Mandiri .....	7
<b>Gambar 2. 3</b> E- Kuesioner Dinas Perhubungan Kota Surakarta.....	9
<b>Gambar 3. 1</b> <i>Firestore</i> .....	15
<b>Gambar 3. 2</b> Susunan <i>Folder Visual Studio Code</i> .....	27
<b>Gambar 3. 3</b> <i>Dashboard Firestore Console</i> .....	31
<b>Gambar 4. 1</b> Bagan Alir Penelitian.....	21
<b>Gambar 4. 2</b> <i>Dashboard</i> Utama.....	22
<b>Gambar 4. 3</b> Halaman Data Diri .....	23
<b>Gambar 4. 4</b> Halaman Survei .....	24
<b>Gambar 4. 5</b> <i>Dashboard Statistic</i> .....	25
<b>Gambar 4. 6</b> <i>Server Nuxt</i> .....	26
<b>Gambar 4. 7</b> <i>Visual Studio Code</i> .....	31
<b>Gambar 5. 1</b> <i>Use Case Diagram</i> .....	40
<b>Gambar 5. 2</b> <i>Activity Diagram Dashboard</i> Utama .....	42
<b>Gambar 5. 3</b> <i>Activity Diagram</i> Halaman Data Diri dan Pertanyaan Survei .....	42
<b>Gambar 5. 4</b> <i>Activity Diagram Dashboard</i> Statistik.....	43
<b>Gambar 5. 5</b> <i>Dashboard</i> Utama.....	44
<b>Gambar 5. 6</b> Halaman Pengisian Data Diri .....	45
<b>Gambar 5. 7</b> Kolom Pertanyaan Survei.....	46
<b>Gambar 5. 8</b> Simpan Data Jawaban Pertanyaan Survei.....	46
<b>Gambar 5. 9</b> <i>Dashboard</i> Statistik .....	47
<b>Gambar 5. 10</b> <i>Firestore Database</i> E-SKM KIR Solo .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Uji Usabilitas Kelayakan Website

**Lampiran 2** *Coding Dashboard* Utama

**Lampiran 3** Halaman Data Diri

**Lampiran 4** *Coding* Halaman Pertanyaan Survei

**Lampiran 5** *Coding Dashboard* Statistik

**Lampiran 6** Lembar Validasi

**Lampiran 7** Lembar Kuesioner Uji Usabilitas



## INTISARI

### Pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis *Website* terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan

Kota Surakarta

Oleh

NI PUTU ANISTIA MAHARANI

2001018

Selama survei kepuasan terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta, terlihat ketidaksesuaian antara kondisi ideal dan situasi lapangan. Meskipun aturan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 mengharuskan sembilan pertanyaan wajib, hanya tiga yang diajukan, yaitu seputar kecepatan, keramahan petugas, dan kepuasan pelayanan.

Selain itu, hasil indeks kepuasan belum diungkapkan melalui e-kuesioner Dinas Perhubungan Kota Surakarta, yang bertentangan dengan prinsip transparansi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengatasi kekurangan dengan mengembangkan *website* survei kepuasan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah *node.js*, *typescript*, dan *framework vue.js* sebagai alat bantu antarmuka. Penggunaan *database* dan *hosting* dipilih adalah *firebase*.

Metode kuesioner pengujian usability, pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor serta pegawai dari bidang sekretariat dan pengujian kendaraan berpartisipasi dengan memberikan tanggapan pada kuesioner yang dirancang untuk mengukur kelayakan *website*. Hasil dari skala Likert menunjukkan tingkat kelayakan sebesar 89,1%, dengan kategori sangat layak.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kuesioner, kelayakan

## ABSTRACT

### Development of a Website-Based Community Satisfaction Survey for Vehicle Inspection at the Department of Transportation Surakarta City

By

NI PUTU ANISTIA MAHARANI

2001018

During the satisfaction survey for motor vehicle testing services at the Surakarta City Transportation Department, a disparity between the ideal and field conditions is evident. Despite the requirement in Regulation PERMENPAN RB No. 14 of 2017 for nine obligatory questions, only three were posed—pertaining to speed, staff friendliness, and service satisfaction.

Furthermore, the satisfaction index results remain undisclosed through the Surakarta City Transportation Department's e-questionnaire, conflicting with transparency principles. Therefore, this study aims to rectify this by developing a community satisfaction survey website. The approach involves node.js, typescript, and the vue.js framework as an interface tool, with Firebase as the chosen database and hosting solution.

Questionnaire method usability testing, motor vehicle testing service users and secretariat and motor vehicle testing division personnel participate by responding to a questionnaire designed to measure the website's adequacy. The Likert scale yields an 89.1% suitability level, falling under the highly suitable category.

**Keywords:** service quality, questionnaires, eligibility

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap bidang pelayanan mencakup instansi pemerintahan di bawah pemerintah pusat, daerah, atau Badan Usaha Milik Negara wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009). Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Pemerintahan Kota/ Kabupaten Dinas Perhubungan Kota Surakarta di bidang pengujian kendaraan bermotor juga memiliki signifikansi yang tak kalah penting. Melalui survei ini, instansi tersebut dapat mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor yang disediakan. Dengan menilai sejauh mana pelayanan ini memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, instansi dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang konkret dan sesuai dengan aspirasi para pengguna layanan (Utami dkk., 2020). Hasil survei juga dapat membantu instansi dalam mengarahkan kebijakan dan program yang akan datang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, survei kepuasan masyarakat dalam bidang ini dapat menjadi sarana untuk memberikan informasi yang transparan kepada publik mengenai upaya instansi dalam meningkatkan mutu layanan pengujian kendaraan bermotor.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan secara manual maupun digital. Survei secara digital memiliki keunggulan dibanding manual, selain dapat mengurangi penggunaan kertas, kemungkinan terhapusnya data survei dapat dicegah karena pengumpulan data bersifat otomatis yang kemudian ditampung dalam *database* (AdminLP2M, 2023). Salah satu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam bentuk digital adalah media *website*. Selain lebih praktis, hasil data dapat diolah dan ditampilkan secara *real time* pada laman *website* (AdminLP2M, 2023). Hal ini berbanding lurus dengan prinsip survei kepuasan masyarakat, hasil survei harus memiliki kemudahan akses di setiap

kalangan masyarakat dan bersifat publik. (PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017)

Pelaksanaan survei pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta dilaksanakan di loket pendaftaran layanan mandiri yang memuat tiga pertanyaan, yakni mengenai kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, dan kepuasan akan pelayanan yang memiliki tiga indikator jawaban. Aplikasi pendaftaran pengujian berkala (Aplikasi E-KIR Dinas Perhubungan Kota Surakarta) hanya terdapat kolom saran/ masukan. Hal ini belum sesuai PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dimana pelaksanaan survei harus berdasarkan sembilan unsur, yakni Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana.

Selain itu, pengambilan data survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor masih tergabung dalam kuesioner survei yang dilakukan oleh Bidang Sekretariat Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang melakukan survei terhadap seluruh layanan yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Survei disebar melalui kuesioner manual dan e-kuesioner. Hasil dari survei kepuasan masyarakat tersebut tidak dapat menggambarkan nilai kualitas pelayanan berdasarkan sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, melainkan survei tersebut hanya memberikan gambaran secara umum terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor melalui empat indikator, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Hasil survei kurang publikasi dan akses oleh masyarakat, karena hanya dapat mengumpulkan jawaban dari pertanyaan survei dan setiap unsur pertanyaan tidak dapat menampilkan jumlah responden secara *real time* kepada penerima layanan yang mengisi survei tersebut.

Oleh karena itu, perlu dirancang survei kepuasan masyarakat yang lebih baik dengan basis digital berupa *website*. Dengan cara ini, survei dapat lebih komprehensif, mudah diakses oleh masyarakat, dan memberikan gambaran

yang lebih akurat tentang kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dalam konteks pengembangan *website* survei kepuasan masyarakat, uji usabilitas sangat penting karena dapat memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana *website* tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Arib Zhafran, 2020) dengan melibatkan partisipasi masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor serta pegawai dari bidang sekretariat dan pengujian kendaraan, uji usabilitas dapat mengidentifikasi potensi masalah, kesulitan, dan area perbaikan dalam antarmuka *website*. Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan, selanjutnya akan dituangkan lebih lanjut pada kertas kerja wajib yang berjudul **“PENGEMBANGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara merancang *website* survei kepuasan masyarakat terhadap bidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta?
2. Bagaimana respon masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor, pegawai bidang sekretariat dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam penggunaan *website* berdasarkan empat unsur uji usabilitas, yaitu *learnability*, *flexibility*, *effectiveness*, dan *attitude* ketika digunakan untuk keperluan survei kepuasan masyarakat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Merancang survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis *website* di Dinas Perhubungan Kota Surakarta;
2. Mengetahui kelayakan *website* dari respon masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor, pegawai bidang sekretariat, dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta berdasarkan

empat unsur uji usabilitas, yaitu *learnability*, *flexibility*, *effectiveness*, dan *attitude* ketika digunakan untuk keperluan survei kepuasan masyarakat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Memberikan wawasan mengenai *website* survei kepuasan masyarakat dengan Bahasa pemrograman *node.js* dan *typescript*.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Penulis dapat melanjutkan proses penelitian tugas akhir sebagai syarat kelulusan dan menyelesaikan pendidikan untuk mendapatkan gelar A. Md.T.

###### b. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Meningkatkan standar pelayanan di area Kota Surakarta dan lingkungannya berdasarkan temuan dari studi ini.

###### c. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat melihat gambaran mengenai kualitas pelayanan berdasarkan nilai yang dihasilkan melalui survei dan masyarakat dapat menilai mengenai kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta.

###### d. Bagi Poltrada Bali

Hasil penelitian dapat dijadikan acuan guna penelitian berikutnya.

#### 1.5 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Surakarta pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor;
2. Regulasi yang digunakan dalam pembuatan *website* berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahasa pemrograman *node.js* dan *typescript*;
4. *Front-end developer* menggunakan *js framework* yaitu *vue.js*;

5. *Database* dan *hosting* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *firebase*.



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini sampel penelitian diambil di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang berlokasi di Jl. Menteri Supeno No.7, Manahan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57139. Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta terletak pada lokasi strategis yang berdiri tepat pada Stadion Manahan, sehingga tidak jarang terjadi kemacetan jika terjadi penumpukan kendaraan pada line uji. Dinas Perhubungan Kota Surakarta Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki 15.550 unit jumlah kendaraan bermotor wajib uji (KBWU) dengan rata-rata 90 – 100 kendaraan per harinya. Lokasi penelitian disajikan seperti gambar berikut.



**Gambar 2. 1** Lokasi Penelitian.

#### **2.2 Kondisi Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah *website* survei kepuasan masyarakat di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki anjungan pendaftaran layanan mandiri pada pos pendaftaran. Setelah mengisi menu pendaftaran, masyarakat diharuskan mengisi pertanyaan survei kepuasan masyarakat untuk mendapatkan struk *kode billing*, yang terdiri dari tiga pertanyaan dengan masing-masing tiga pilihan jawaban, yakni:

1. “Bagaimana kecepatan pelayanan?” dengan pilihan jawaban sangat cepat, cepat, dan tidak cepat;
2. “Apakah petugas ramah?” dengan pilihan jawaban sangat ramah, ramah, tidak ramah;
3. “Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?” sangat puas, puas, dan tidak puas;

Hasil survei ataupun jumlah responden yang telah mengisi tidak ditampilkan pada menu, sehingga pengisi survei tidak dapat melihat hasil survei kepuasan masyarakat. Berikut merupakan survei kepuasan masyarakat yang terdapat pada anjungan layanan daftar mandiri.



**Gambar 2. 2** Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Daftar Mandiri

Penyediaan fasilitas pengisian tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu syarat untuk melaksanakan akreditasi di masing – masing Unit Pelaksana Uji Berkala Bermotor (UPUBKB) sesuai yang telah tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.4404/AJ.502/DRJD/2020 tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (Peraturan Dirjenhubdat No. KP 4404/AJ502/DRJD/2020). Fasilitas pengisian tingkat kepuasan di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta ini belum sesuai dengan pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang tertera pada PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bidang Sekretariat telah melaksanakan survei mandiri untuk keperluan laporan Pemerintah Kota Surakarta yang dilaksanakan secara manual dan e-kuesioner. Selama pelaksanaannya sudah sesuai dengan peraturan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Namun terdapat beberapa kekurangan yakni kurangnya publikasi dan mudah diakses oleh masyarakat terhadap hasil secara *real time* sehingga penerima layanan dapat mengetahui hasil survei pada *link* yang sama secara langsung, seperti yang telah dianjurkan dalam prinsip survei kepuasan masyarakat. Bidang Sekretariat telah melaksanakan survei mandiri untuk keperluan laporan Pemerintah Kota Surakarta yang dilaksanakan secara manual dan e-kuesioner. Selama pelaksanaannya sudah sesuai dengan peraturan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Namun terdapat beberapa kekurangan yakni kurangnya publikasi dan mudah diakses oleh masyarakat terhadap hasil secara *real time* sehingga penerima layanan dapat mengetahui hasil survei pada *link* yang sama secara langsung, seperti yang telah dianjurkan dalam prinsip survei kepuasan masyarakat.

**SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT**  
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA:       TANGGAL SURVEY: 2023-01-11 10:14:28      NOMOR RESPONDEN: 2

**IDENTITAS RESPONDEN**

NAMA (OPSIONAL):       USA:       JENIS KELAMIN:

PENDIDIKAN:       PEKERJAAN:       NO WHATSAPP (AKTIF):

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan <b>jenis_layanan</b> yang diberikan?	<input type="radio" value="4"/> Sangat sesuai	<input type="radio" value="3"/> Sesuai	<input type="radio" value="2"/> Kurang sesuai	<input type="radio" value="1"/> Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan <b>jenis_layanan</b> di unit ini?	<input type="radio" value="4"/> Sangat mudah	<input type="radio" value="3"/> Mudah	<input type="radio" value="2"/> Kurang mudah	<input type="radio" value="1"/> Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan <b>jenis_layanan</b> ?	<input type="radio" value="4"/> Sangat cepat	<input type="radio" value="3"/> Cepat	<input type="radio" value="2"/> Kurang cepat	<input type="radio" value="1"/> Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan <b>jenis_layanan</b> sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	<input type="radio" value="4"/> Sangat sesuai	<input type="radio" value="3"/> Sesuai	<input type="radio" value="2"/> Kurang sesuai	<input type="radio" value="1"/> Tidak sesuai
5	Apakah produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dimohonkan?	<input type="radio" value="4"/> Sangat sesuai	<input type="radio" value="3"/> Sesuai	<input type="radio" value="2"/> Kurang sesuai	<input type="radio" value="1"/> Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio" value="4"/> Sangat kompeten	<input type="radio" value="3"/> Kompeten	<input type="radio" value="2"/> Kurang kompeten	<input type="radio" value="1"/> Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	<input type="radio" value="4"/> Sangat sopan dan ramah	<input type="radio" value="3"/> Sopan dan ramah	<input type="radio" value="2"/> Kurang sopan dan ramah	<input type="radio" value="1"/> Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	<input type="radio" value="4"/> Sangat penanganan dengan baik	<input type="radio" value="3"/> Sarana penanganan berfungsinya maksimal	<input type="radio" value="2"/> Ada sarana penanganan tapi tidak berfungsi	<input type="radio" value="1"/> Tidak ada sarana penanganan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ?	<input type="radio" value="4"/> Sangat baik	<input type="radio" value="3"/> Baik	<input type="radio" value="2"/> Cukup	<input type="radio" value="1"/> Buruk

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

3221 © Proses Bisnis & SOP AP Surakarta

(Sumber: Laporan SKM Triwulan I Dinas Perhubungan Kota Surakarta)

**Gambar 2. 3 E-** Kuesioner Dinas Perhubungan Kota Surakart

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Survei Kepuasan Masyarakat**

PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Survei Kepuasan Masyarakat adalah evaluasi menyeluruh tentang seberapa puas masyarakat umum dengan standar pelayanan yang diberikan oleh penyedia sektor publik.(PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017) Skala dari satu sampai empat digunakan untuk mengalokasikan angka. Survei kepuasan masyarakat merupakan survei yang dilakukan secara berkala oleh penyedia layanan, seperti setiap tiga bulan atau triwulan sekali, enam bulan sekali, atau paling sedikit satu tahun sekali (PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017).

#### **3.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa terdapat sembilan unsur dalam pembuatan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur melihat kinerja atau kualitas dari suatu pelayanan(PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017).

1. Persyaratan;  
Pemenuhan ketentuan yang menjadi standar baik secara administrasi dan teknis.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;  
Setiap tahapan kaidah pelayanan yang dilaksanakan dari pelaksana ke pada penerima pelayanan.
3. Waktu Penyelesaian;

Waktu yang dibutuhkan untuk menuntaskan suatu proses pelayanan sampai selesai.

4. Biaya/Tarif;

Syarat berupa retribusi yang digunakan untuk menuntaskan dan mendapatkan produk layanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;

Keluaran yang diberikan dari penyelenggara layanan sebagai bentuk pemenuhan seluruh syarat.

6. Kompetensi Pelaksana;

Kemampuan yang dimiliki pelaksana untuk melaksanakan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana;

Tingkah laku atau aksi yang diberikan pelaksana selama pelayanan;

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

Penindakan dari aduan beserta tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana.

Sarana yaitu berupa alat yang digunakan sedangkan prasarana merupakan proses dan serangkaian untuk menunjang sarana.

### 3.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa terdapat enam prinsip dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (PERMENPAN No. 14 Tahun 2017).

1. Transparan;

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif;

Peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel;

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan;

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan;

Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas.

Survei Kepuasan Masyarakat, *surveyor* tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### 3.4 Syarat Pengajuan Permohonan Akreditasi UPUBKB.

Terdapat lima syarat yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan akreditasi oleh UPUBKB, diantaranya (Peraturan Dirjenhubdat No. KP 4404/AJ502/DRJD/2020, 2020):

1. Standar pelayanan (Komitmen Pelayanan);
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
3. Media pengaduan masyarakat; dan
4. Penyediaan Fasilitas penilaian terhadap kepuasan masyarakat.

### 3.5 Website

*Website* merupakan media yang tersedia di internet yang terdiri dari dokumen yang dapat diakses secara pribadi maupun jarak jauh melalui browser seperti *Google Chrome*, *Yahoo*, *Mozilla Firefox*, dan lain sebagainya (Saputra dkk., 2022).

### 3.5.1 Unsur – unsur Website

Terdapat beberapa unsur – unsur sebagai pembentuk sebuah *website*, yakni (Raditya, 2022):

1. Nama *Domain*;

Nama yang digunakan sebagai media introduksi dan identifikasi nama *website* yang akan dibuat. *Domain* terdiri dari:

- a. *Protocol*, contohnya yakni: `https//` atau singkatan dari *Hypertext Transfer Protocol Secure* merupakan protokol utama sebagai pengirim data dari *browser* dan *website*.
- b. *Second-level domain name*, label yang mencirikan identitas alamat *website*, contohnya yakni: `ayam.goreng`
- c. *Top level domain name*, terletak paling akhir dari *domain* yang memiliki contoh: `.com, .co.id`, dll

2. *Hosting*;

Lokasi untuk menyimpan semua *file* dan data situs web sehingga pengguna internet dapat mengaksesnya. *File* dan data situs web dapat berupa *database*, email, skrip, survei, kuis, dan bahkan foto, video, dan foto.

3. Bahasa Program (*Script Program*);

Bahasa Program merupakan instruksi yang digunakan untuk memerintah komputer untuk mengerjakan sesuatu di dalam *website*. Adapun jenis-jenis bahasa program yang sering dipakai adalah HTML, ASP, PHP, Java Script, dan lainnya.

4. Desain *Website*;

Desain *website* merupakan salah satu unsur penting dalam penyediaan *website*, sehingga seorang *developer* memiliki acuan dan konsep untuk memulai proses inialisasi rancangan *website*.

5. Program *Transfer Data* ke Pusat Data;

Lokasi untuk menyimpan program bahasa, data informasi teks, foto, video, dan suara yang telah diubah menjadi *file* pendukung *website* yang dipasang pada versi *online* penyedia *hosting* agar dapat diakses secara global.

6. Publikasi *Website*;

Publikasi *website* dilaksanakan agar *website* dapat diakses oleh seluruh pengguna internet melalui *link* atau alamat *website* yang telah didapatkan.

#### 7. Pemeliharaan *Website*;

Pemeliharaan *website* dapat berupa penambahan fitur atau elemen selama periode tertentu seperti gambar, berita, dan lainnya.

### 3.5.2 *Framework Node.js*

*Node.js* adalah dasar pengerjaan atau *framework* dalam suatu *software* untuk pembuatan *website* berbasis *JavaScript* yang bersifat *open-source* (Purnama, 2020).

### 3.5.3 *Framework Tailwind CSS*

*Tailwind CSS* adalah salah satu dasar pengerjaan atau *framework* UI (*user interface*). *Framework CSS* ini menggunakan utilitas dalam pengerjaannya untuk mengolah tampilan bagi pengguna (Pratama, 2022).

### 3.5.4 *TypeScript*

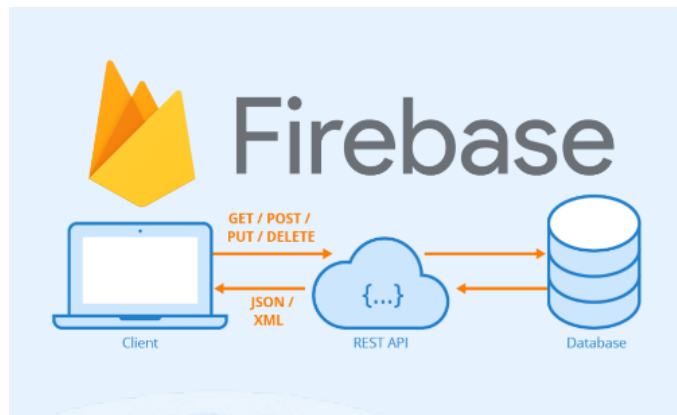
*TypeScript* adalah bahasa pemrograman berbasis *JavaScript* yang menambahkan fitur pengetikan dengan mendefinisikan tipe data dari variabel, parameter, dan fungsi (Pratama, 2022).

### 3.5.5 *Pinia Nuxt.js*

*Pinia state management* merupakan sebuah komponen yang berfungsi untuk melakukan manajemen state (keadaan) aplikasi, sehingga dapat mempermudah organisasi kode yang ada.

### 3.5.6 *Firebase*

*Firebase* merupakan *platform* penyedia *database* yang dapat menampilkan data secara *real time*. Data *real time* yang digunakan disini adalah data fluktuatif responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat (Shiba, 2023). Pada penelitian ini *firebase* digunakan sebagai *hosting* dan *database*. Platform *firebase* disajikan pada seperti gambar berikut.



(Sumber: <https://ids.ac.id/apa-itu-firebase/>)

**Gambar 3. 1** *Firestore*

### 3.6 Administrasi Bidang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

#### 1. Proses administrasi;

Proses administrasi pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta terbagi atas dua bagian, yakni:

#### a. Pos 1 Pendaftaran uji, yang terbagi atas beberapa loket diantaranya:

- 1) Loket 1: Pengambilan formulir bagi pemohon uji;
- 2) Loket 2: Pendaftaran Uji;
- 3) Loket 3: Numpang & mutasi uji.

#### b. Pos 2 Penyerahan Hasil Uji

Kendaraan yang telah melalui pemeriksaan teknis dan laik jalan kemudian mengambil Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) berupa kartu uji, stiker RFID (*Radio Frequency Identification*) dan sertifikat uji bagi kendaraan lulus uji berkala.

Penelitian terdahulu yang tercantum pada tabel 3.1, dijadikan acuan dan rujukan untuk melaksanakan penelitian ini dengan melihat beberapa kekurangan pada penelitian – penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti & Tahun Terbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian dengan Terdahulu
1	Survei Kepuasan Masyarakat Digital Pada Pendaftaran <i>Online</i> di RSUD Kota Madiun	Dewi Ridhosari, Eka Ferawaty, Ratna Wardani (2021)	Metode Fishbone, USG, dan SWOT	Survei Kepuasan Masyarakat Digital berbasis Google Form RSUD Kota Madiun.	Tidak semua orang dapat mengakses <i>link</i> google form hasil survei dan hasil tinjauan tindak lanjut dari hasil IKM tidak dapat ditampilkan

No	Judul	Peneliti & Tahun Terbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian dengan Terdahulu
2	Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Kepuasan dan Harapan Masyarakat Pengguna Layanan CAT Berbasis Web pada UPT BKN Palu	Mike Fitriani, Komang Aryasa, Kasmawaru (2022)	Metode studi pustaka, analisa suatu sistem, merancang sistem tersebut yang kemudian melakukan <i>test</i> awal serta mengimplementasikannya.	Sistem Informasi Pengolahan Data Kepuasan dan Harapan Masyarakat UPT BKN Palu	Tidak tercantum rencana tindak lanjut dari hasil IKM
3	Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	Muhammad Fauzi Zulkarnaen, Muh. Fahrorrozi, dan Maulana Ashari (2022)	Metode <i>Xtreme Programming</i>	Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai evaluasi kinerja oleh kepala camat OPD kopang	Perlu <i>login</i> terlebih dahulu dan tidak tercantum rencana tindak lanjut dari hasil IKM

No	Judul	Peneliti & Tahun Terbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian dengan Terdahulu
4.	Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Dengan Menggunakan Metode <i>Prototype</i> pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Wahyu, Rahmadianto dan Muhammad, Akbar (2019)	Metode <i>Prototype</i>	Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	Perlu login terlebih dahulu dan tidak tercantum rencana tindak lanjut dari hasil IKM

No	Judul	Peneliti & Tahun Terbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian dengan Terdahulu
5.	Implementasi Metode SDLC <i>Prototype</i> Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis <i>Website</i> Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	Yoki Firmansyah, Reza Maulana, Muhammad Sony Maulana, Bobi (2021)	Metode SDLC <i>Prototype</i>	Pembuatan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berbasis <i>Website</i>	Hasil yang dilaporkan berupa Laporan IKM