

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN BARANG
TERHADAP PELAYANAN PENGUJI DI UPT PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR TALANGAGUNG KABUPATEN MALANG
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TUGAS AKHIR**



DISUSUN OLEH:

YOHANES PUTU ADI PUTRA JAYA

NOTAR. 2002024

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN LOGISTIK
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN BARANG
TERHADAP PELAYANAN PENGUJI DI UPT PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR TALANGAGUNG KABUPATEN MALANG
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

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



DISUSUN OLEH:

YOHANES PUTU ADI PUTRA JAYA

NOTAR. 2002024

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN LOGISTIK
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN
BARANG TERHADAP PELAYANAN PENGUJI DI UPT
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR TALANGAGUNG
KABUPATEN MALANG BERDASARKAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

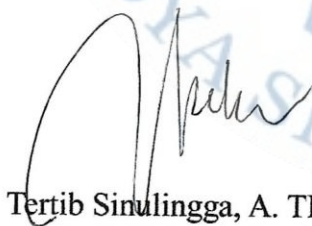
Disusun oleh:

YOHANES PUTU ADI PUTRA JAYA

2002024

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

DOSEN PEMBIMBING I



Tertib Sinulingga, A. TD., M.M. Tr

NIP 19690404 199203 1 001

Tanggal : 28 Juli 2023

DOSEN PEMBIMBING II



Putu Diva Ariesthana Sadri, M.Sc.

NIP 19860401 201012 1 004

Tanggal : 28 Juli 2023

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**


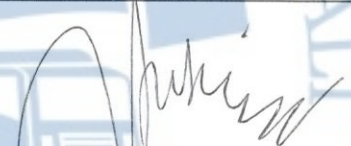


**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN BARANG
TERHADAP PELAYANAN PENGUJI DI UPT PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR TALANGAGUNG KABUPATEN
MALANG BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

YOHANES PUTU ADI PUTRA JAYA
2002024

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 16 AGUSTUS 2023
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji

 <u>DYNES RIZKY NAVIANTI, S.Si, M.Si</u> NIP. 19900708 201902 2 001	 <u>TERTIB SINULINGGA, A. TD., M.M. TR</u> NIP. 19690404 199208 1 001
 <u>NENGAH WIDIANGGA GAUTAMA, S.T., M.T.</u> NIP. NIP. 19781209 200912 1 002	 <u>PUTU DIVA ARIESTHANA SADRI, M.SC.</u> NIP. 19860401 201012 1 004

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
MLOG**


PUTU DIVA ARIESTHANA SADRI, M.SC.
NIP. 19860401 201012 1 004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Yohanes Putu Adi Putra Jaya, Notar. 2002024, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengemudi Angkutan Barang Terhadap Pelayanan Penguji Di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung Kabupaten Malang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat” merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya maupun sertifikat akademik disuatu perguruan tinggi.

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

Tabanan, 28 Juli 2023

Penulis,



Yohanes Putu Adi Putra Jaya

2002024

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas Rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengemudi Angkutan Barang Terhadap Pelayanan Penguji Di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung Kabupaten Malang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat” dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Dr. Ir. Efendhi Prih Raharjo, S.T, S.SiT, M.T selaku direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Ibu Tutuk Handayani, SE., MM selaku Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.
4. Bapak Tertib Sinulingga, A.TD., M.M.Tr dan Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan tugas akhir ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Logistik yang telah memberikan bimbingan selama Pendidikan.
6. Rekan Taruna Politeknik Transportasi Darat Angkatan I.

Penulis menyadari tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia.

Tabanan, 28 Juli 2023

Penulis



YOHANES PUTU ADI PUTRA JAYA

2002024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II	6
2.1 Kondisi Wilayah	6
2.2 Kondisi Objek	7
BAB III	8
3.1 Kepuasan Pelanggan	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
3.3 Pelayanan Publik	11
3.4 Populasi dan Sampel	14
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	15
3.6 Penelitian Terdahulu	16
BAB IV	19
4.1 Teknik Pengumpulan Data	19
4.2 Teknik Analisis Data	20
4.3 Bagan Alir Penelitian	23
4.4 <i>Timeline</i> Kegiatan	24
BAB V	25
5.1 Uji Validitas	25
5.2 Uji Reliabilitas	26

5.3 Hasil Penelitian	26
5.3 Pembahasan	34
BAB VI.....	38
6.1 Kesimpulan	38
6.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4. 1	Ketentuan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	22
Tabel 4. 2	Timeline Kegiatan	24
Tabel 5. 1	Uji Validitas Kuesioner	25
Tabel 5. 2	Uji Reliabilitas Kuesioner	26
Tabel 5. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 5. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	27
Tabel 5. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
Tabel 5. 6	Persepsi Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Penguji Yang Melayani.....	28
Tabel 5. 7	Persepsi Responden Terhadap Kedisiplinan Penguji Yang Melayani	29
Tabel 5. 8	Persepsi Responden Terhadap Tanggung Jawab Penguji Yang Melayani.....	29
Tabel 5. 9	Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Penguji Yang Melayani	30
Tabel 5. 10	Persepsi Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Penguji Yang Melayani.....	31
Tabel 5. 11	Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penguji Yang Melayani.....	31
Tabel 5. 12	Persepsi Responden Terhadap Keadilan Penguji Yang Melayani	32
Tabel 5. 13	Total Nilai Persepsi Dari Responden	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 UPT Pengujian Kendaraan Talangagung Kabupaten Malang	7
Gambar 2 Bagan Alir Penelitian.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung Kabupaten Malang	42
Lampiran 2	Lembar Kuesioner Untuk Pengemudi Angkutan Barang	43
Lampiran 3	Dokumentasi Pelaksanaan Survey Kepada Pengemudi Angkutan Barang.....	45
Lampiran 4	Rekapan Kuisisioner	46



INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI ANGKUTAN BARANG TERHADAP PELAYANAN PENGUJI DI UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR TALANGAGUNG KABUPATEN MALANG BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Oleh

YOHANES PUTU ADI PUTRA JAYA

2002024

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi yakni memberikan pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala bidang. Namun, saat ini beberapa pelayanan publik masih kurang sesuai dengan harapan penerima layanan dan tidak sedikit masyarakat yang mengeluh akan layanan tersebut. Banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan penguji, dimana para penguji sering datang tidak tepat pada waktunya sehingga sering terjadinya keterlambatan jam pelayanan, selain itu para penguji juga kerap kali memberikan pelayanan dengan kurang sopan dan ramah sehingga para pengemudi yang mengujikan kendaraannya sering merasa tersinggung.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik deskriptif dari hasil pengolahan hasil survei. Data survei yang bersifat kualitatif lalu dikuantitatifkan untuk mempermudah penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan penguji kepada pengemudi angkutan barang di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung secara umum sudah baik, hal ini dibuktikan dengan nilai IKM yang diperoleh yakni 83. Akan tetapi masih ada unsur pelayanan dari penguji yang nilainya di bawah unsur-unsur lainnya. Unsur tersebut adalah kedisiplinan dan kesopanan serta keramahan penguji. Hal ini tentunya membutuhkan perhatian serta pengawasan khusus dari pimpinan agar kedepannya pelayanan dari para penguji menjadi lebih baik.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung.

ABSTRACT

ANALYSIS OF FREIGHT TRANSPORT DRIVER SATISFACTION WITH TESTER SERVICES AT UPT MOTOR VEHICLE TESTING TALANGAGUNG, MALANG REGENCY BASED ON COMMUNITY SATISFACTION INDEX

By

JOHN PUTU ADI PUTRA JAYA

2002024

In everyday life, the government has a function that is to provide public services with the aim of meeting the needs of the community in all fields. However, currently some public services are still not in line with the expectations of service recipients and not a few people complain about these services. Many people complain about the service of testers, where the testers often arrive not on time so that there are often delays in service hours, besides that the testers also often provide service in a less polite and friendly manner so that drivers who test their vehicles often feel offended.

The analysis method used in this study is a descriptive statistical method from the results of processing survey results. Qualitative survey data then quantified to facilitate assessment. The results of show that the services provided by testers to freight transportation drivers at the Talangagung Motor Vehicle Testing Unit are generally good, this is shown by the CSI value obtained, which is 83. However, there is still an element of service from the examiner whose value is below other elements. These elements are discipline and politeness and friendliness of the examiner. This certainly requires special attention and supervision from the leadership so that in the future the service of the examiners will be better.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index (CSI), UPT Talangagung Motor Vehicle Testing.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan merupakan hal yang tidak bisa ditinggalkan dan dipisahkan didalam kehidupan bermasyarakat. Didalam kehidupan bernegara, manusia pun membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah atau aparatur negara. Kegiatan pelayanan dapat mempengaruhi nilai dan kelancaran aktivitas dalam kehidupan bermasyarakat. Pemerintah pusat maupun daerah mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan yang berkenan dihati masyarakatnya. Memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah bentuk peran serta tugas utama pemerintah yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Jasa yang tawarkan bukan hanya sekedar memberi bantuan bagi keperluan konsumen, tapi memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak dinilai berdasarkan pendapat dari penyedia layanan melainkan menurut pendapat pengguna jasa dan aturan tentang mutu layanan (Mahmudi, 2010). Secara umum, setiap orang pasti mendambakan pelayanan sebaik mungkin karena apabila pelayanan tersebut buruk akan menciptakan citra negatif dan kepercayaan kepada penyedia layanan tersebut pun jadi berkurang.

Dikehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi yakni memberikan pelayanan dalam berbagai bentuk seperti bentuk pengaturan atau pun pelayanan lainnya dengan tujuan untuk mencukupi kebutuhan masyarakatnya dalam segala bidang. Contoh nyata pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pengujian berkala kendaraan bermotor (PERMENHUB, 2015)

Organisasi adalah sebuah sistem yang mempengaruhi sistem satu dengan sistem lainnya, apabila terdapat kerusakan pada salah satu sub sistem, maka akan mempengaruhi sub sistem lainnya. Sistem tersebut akan berjalan sesuai porsinya jika anggotanya melaksanakan tugas dengan penuh dengan tanggungjawab maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Manusia sebagai unsur terpenting dalam suatu organisasi akan mempengaruhi perkembangan kualitas pelayanan yang diberikan dari sebuah organisasi. Dengan demikian dalam hal ini sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan (Suryanto, 2016).

Namun, saat ini beberapa pelayanan publik masih kurang sesuai dengan harapan penerima layanan dan tidak sedikit masyarakat yang mengeluh akan layanan tersebut. Contoh usaha untuk menaikkan mutu pelayanan publik yaitu dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana tingkat kualitas pelayanan. IKM adalah *form* yang dipakai untuk menghitung nilai kepuasan dari masyarakat secara rinci memperoleh pelayanan dari pemerintah secara kualitatif dan kuantitatif. Hasil analisis yang telah didapat nantinya menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang sekiranya masih harus diperbaiki dan menjadi motivasi setiap penyelenggara pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanannya. (KEPMENPAN, 2004)

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung merupakan unit pelaksana teknis yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Malang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pengujian kendaraan bermotor. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung Kabupaten Malang memiliki beberapa kendala seperti penguji kendaraan yang tidak menggunakan perlengkapan sesuai dengan standar keselamatan pengujian. Dimana hal tersebut dapat membahayakan penguji dan hasilnya kurang maksimal. Selain itu, beberapa penguji memberikan pelayanan yang kurang adil dimana kendaraan yang sudah mengantri lebih dulu namun mendapatkan pelayanan lebih lama. Selanjutnya, tidak sedikit penguji yang datang terlambat yang mengakibatkan terjadinya antrian serta tidak selesai tepat waktu. Selain itu beberapa penguji juga kerap kali memberikan pelayanan dengan kurang sopan

dan ramah sehingga sering ditemukan pengemudi yang mengeluh antar pengemudi lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan terlebih dahulu mengetahui persepsi dari setiap penerima layanan mengenai kepuasan terhadap layanan yang diterima yang akhirnya pada bagian tertentu yang masih kurang dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepannya. Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengemudi Angkutan Barang Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Penguji di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung Kabupaten Malang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah budaya kerja yang diterapkan penguji di UPT PKB Talangagung Kabupaten Malang ?
2. Seberapa tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan yang diberikan oleh penguji kendaraan bermotor di UPT PKB Talangagung Kabupaten Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui budaya kerja dari penguji di UPT PKB Talangagung dalam memberikan pelayanan publik dibidang pengujian kendaraan bermotor.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan yang diberikan para penguj di UPT PKB Talangagung Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan publik.
 - b. Sebagai proses pembelajaran guna mendapatkan metode dan pola kerja yang efektif dengan hasil kerja yang maksimal.

c. Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk menerapkan materi perkuliahan yang pernah didapat terkait kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pengemudi Angkutan Barang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah bagi para pengemudi yang mengujikan kendaraannya di UPT PKB Talangagung untuk menampung dan menyalurkan aspirasinya terhadap pelayanan pengujian setempat, sehingga tidak terjadi kekecewaan dihati para pengemudi dikemudian hari.

3. Bagi Para Penguji di UPT PKB Talangagung

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi pendongkrak semangat bagi para penguji untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Bagi UPT PKB Talangagung

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UPT PKB dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya.

5. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Malang

Dengan adanya penelitian ini maka dinas dapat mengetahui tingkat kinerja dari UPT nya sehingga dapat menjadi gambaran serta bahan evaluasi kepada UPT lainnya dalam memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

6. Bagi POLTRADA Bali

Dengan adanya penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan gambaran kepada instansi POLTRADA Bali akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena akan menjadi tolak ukur apabila diadakan penilaian kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

1.5 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah dalam penulisan ini guna mempermudah proses pengerjaan tugas akhir ini, yakni sebagai berikut :

1. Penelitian hanya difokuskan pada pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan terhadap penguji di UPT PKB Talangagung.
2. Penelitian hanya difokuskan pada tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang yang menguji kendaraannya di UPT PKB Talangagung
3. Analisis yang digunakan dengan menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).



BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

Kabupaten Malang merupakan salah satu daerah terbesar di Provinsi Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi, Luas Kabupaten Malang sebesar 353.486 Ha atau 3.534,86 Km² dan terletak pada koordinat 112° 17' 10,90" - 112° 57' 00,00" pada Bujur Timur, 7° 44' 55,11" - 8° 26' 35,45" pada Lintang Selatan. Daerah Kabupaten Malang terdiri atas wilayah daratan dan lautan, masing-masing seluas 2.976,78 Km² dan 557,81 Km². Ketinggian dari Kabupaten Malang berkisar antara 0 - 2000m dpl. Daerah datar sebagian besar terletak di Kecamatan Kepanjen, Godanglegi, Bululawang, Turen, Pagelaran dan Pakisaji, serta sebagian dari Kecamatan Lawang, Karangploso, Singosari, Dampit, Pakis, Dau, Sumberpucung, Bantur, Pagak, Kalipare, Donomulyo, Kromengan, Gedangan dan Ngajum. Sementara untuk daerah bergelombang terletak di wilayah Wonosari, dan Wagir, Sumbermanjing Wetan. Dan daerah atau perbukitan sebagian besar terletak di Kecamatan Kasembon,, Kasembon, Poncokusumo, Jabung, Wajak, Ampelgading, dan Tirtoyudo. Adapun secara administratif batas-batas wilayah Kabupaten Malang diantaranya adalah:

Bagian Utara : Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Mojokerto, dan Kabupaten Jombang

Bagian Timur : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Probolinggo

Bagian Selatan : Samudra Indonesia

Bagian Barat : Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri

Secara administrasi, Kabupaten Malang terdiri atas 33 Kecamatan, 12 Kelurahan, 378 Desa, 1.368 Dusun, 3.183 Rukun Warga (RW) dan 14.869 Rukun Tetangga (RT). Ibu Kota Kabupaten Malang berada di Kecamatan Kepanjen sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 Tahun 2008 tentang Perpindahan Ibukota Kabupaten Malang dari wilayah Kota Malang ke Kecamatan Kepanjen di Kabupaten Malang.

2.2 Kondisi Objek

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Talangagung merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Malang yang memberikan pelayanan dibidang pengujian kendaraan bermotor yang beralamat di Jalan Raya Talang Agung, Desa Anggrungan, Kelurahan Talangagung, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Lokasi tersebut juga berdekatan dengan Kantor Samsat Talangagung dan kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Malang. Pelayanan dari UPT PKB Talangagung dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB yang berlangsung pada hari Senin sampai Jumat.

Para supir angkutan barang setiap harinya sudah mengantri untuk mengujikan kendaraannya sebelum jam operasional dimulai, bahkan biasanya para supir rela menunggu disepanjang tempat parkir Terminal Talangagung mulai pukul 06.00 WIB. Jumlah kendaraan yang diuji tiap harinya rata-rata berkisar 120 kendaraan dengan jumlah penguji yaitu 15 orang.



Gambar 1 UPT Pengujian Kendaraan Talangagung Kabupaten Malang

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Kepuasan Pelanggan

3.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan apa yang diterimanya. Memuaskan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginannya ialah keinginan dari setiap organisasi. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dari keberlangsungan suatu organisasi serta dapat meningkatkan keunggulan (Indrasari, 2019). Menurut Khan (2021), mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan dipergunakan untuk mengukur tingkat kinerja dari perusahaan dikedua internal untuk menilai kompetensi dari sumber daya manusia, meninjau tata cara kerja, dan memperhitungkan dana yang akan dikeluarkan serta tentunya untuk kepuasan pelanggan eksternal dan juga menjadi pusat informasi bagi semua orang yang berkepentingan.

3.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut pendapat Tjiptono (2019), terdapat manfaat apabila perusahaan bisa memaksimalkan kepuasan dari para pelanggannya, diantaranya yaitu :

1. Tercipta dan terjalin hubungan jangka Panjang antara perusahaan dan para pelanggannya.
2. Semakin terbentuknya kesempatan tumbuhnya peluang bisnis *up-selling dan cross-selling* serta pembelian ulang.
3. Tercipta loyalitas dari pelanggan yang bersangkutan.
4. Terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, memiliki peluang untuk menari pelanggan baru dan menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi naik dan persepsi pelanggan semakin positif dimata pelanggan.
6. Keuntungan perusahaan yang meningkat secara signifikan.

3.1.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepercayaan masyarakat akan tumbuh dengan mengikuti bagaimana pemerintah memberikan suatu pelayanannya. Semakin tinggi kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat (Pasolong, 2010). Para penyelenggara pelayanan publik perlu mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang telah diberikannya, hal ini juga berguna untuk melihat respon, menerima masukan dan kritikan yang nantinya berguna bagi perkembangan pelayanan menjadi lebih baik lagi. Cara mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai metode. (Fandy Tjiptono, 2003) mengemukakan empat metode yang sangat sederhana yang dapat digunakan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Pelanggan
2. Sistem Keluhan dan Saran
3. *Lost Customer Analysis*
4. *Ghost Shopping*

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

3.2.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data mengenai pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan persepsi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah atau pemangku pelayanan publik. (KEPMENPAN, 2004). Tujuan dari IKM adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi yang bersangkutan secara berkala.

3.2.2 Unsur-Unsur Pada Indeks Kepuasan Masyarakat

Terdapat 14 unsur yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yaitu :

1. Prosedur pelayanan.

Merupakan kemudahan diberikan kepada masyarakat atas pelayanan yang diterimanya dilihat dari sisi kepraktisan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan.

Merupakan persyaratan baik berupa administratif maupun teknis yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan dari petugas pelayanan.

Yaitu kepastian keberadaan petugas yang memberikan pelayanan.

4. Kedisiplinan dari petugas pelayanan.

Yaitu kesungguhan dari petugas pada saat memberikan pelayanan terutama pada konsistensi jam kerja dan SOP yang berlaku.

5. Tanggung jawab dari petugas pelayanan.

Merupakan kejelasan terhadap tugas dan wewenang serta tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

6. Kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan.

Yaitu tingkat keahlian serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan yang diberikan.

Yaitu ketetapan waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan yang didapat dalam pelayanan.

Yaitu pemberian layanan dengan sama rata tidak membandingkan ataupun membedakan status/golongan masyarakat yang dilayaninya.

9. Kesopanan dan keramahan petugas.

Yaitu etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta ditinjau dari sikap dan perilakunya.

10. Kewajaran biaya pelayanan.

Yaitu keterjangkauan besaran biaya pelayanan yang dikeluarkan masyarakat yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan.

Yaitu kesesuaian antara biaya yang telah ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Yaitu kesesuaian waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan pada saat jam pelayanan.

Yaitu kondisi tempat pelaksanaan pelayanan yang layak sehingga para penerima pelayanan merasakan kenyamanan pada saat menerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan.

Yaitu terjaminnya keamanan pada unit penyelenggara pelayanan sehingga masyarakat merasa tenang dari resiko-resiko yang berasal dari pelaksanaan pelayanan.

Pedoman pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan sebagai acuan pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menentukan serta menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik selanjutnya. Bagi Masyarakat penerima layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran mengenai kinerja unit yang memberikan pelayanan.

3.3 Pelayanan Publik

3.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasalong, 2018). Menurut UU No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas jasa, barang, dan/atau pelayanan teknis maupun administratif yang disediakan oleh pemangku pelayanan publik.

Makna dari pelayanan yaitu melayani orang yang sepatutnya dilayani. Apabila melayani, maka berarti memberikan pelayanan serta pengabdian dengan sepenuh hati. Pelayanan adalah melayani dengan sepenuh hati kepada yang dilayani agar kebutuhannya terpenuhi sebagai upaya memberikan manfaat serta kepuasan kepada yang dilayani tersebut (Suryanto dkk., 2016).

Pelayanan publik memiliki tiga unsur penting yaitu organisasi penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan (pelanggan), dan kepuasan pelanggan. Unsur pertama, ialah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk memberikan pelayanan publik. Unsur kedua, ialah individu atau organisasi yang berkepentingan atau yang menerima pelayanan. Unsur ketiga, kepuasan pelanggan dalam menerima layanan yang mana unsur ini akan menjadi bahan evaluasi dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara (Suryanto dkk., 2016).

3.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan penerapan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Dalam hal ini tugas utama dari penyelenggaraan pelayanan publik telah tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003.

Dalam Mukarom dan Laksana (2018), prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan disini berarti penyikapan terhadap prosedur pelayanan publik yang praktis, mudah dimengerti serta diterapkan oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam segala hal seperti persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah apabila terdapat

keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, tata cara pembayaran dan rincian biaya tersebut.

3. **Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dituntaskan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. **Akurasi**

Akurasi yang berarti pelayanan publik yang diberikan harus tepat sasaran, benar, dan sah.

5. **Keamanan**

Selama proses penerimaan pelayanan publik masyarakat harus menerima rasa aman dan berada pada perlindungan hukum yang pasti.

6. **Tanggung Jawab**

Pihak pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab serta pembuat keputusan tindak lanjut apabila terjadi keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**

Memastikan tersedianya peralatan kerja untuk yang memadai untuk mendukung aktivitas pemberian pelayanan publik.

8. **Kemudahan Akses**

Tempat pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. **Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan**

Pemberi pelayanan harus menjaga etikanya dalam memberikan suatu pelayanan.

10. **Kenyamanan**

Lingkungan dan situasi pelayanan harus selalu dalam keadaan yang kondusif sehingga para penerima layanan selalu merasakan nyaman selama proses penerimaan layanan.

3.3.3 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 terdapat beberapa prinsip untuk penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Sederhana

Standar pelayanan yang praktis sehingga memudahkan masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan.

2. Partisipatif

Membahas bersama terkait penyusunan standar pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait sehingga menemukan suatu kesepakatan yang adil.

3. Akuntabel

Segala yang telah diatur dalam standar pelayanan publik harus dan wajib dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berwenang.

4. Berkelanjutan

Adanya evaluasi dan perbaikan secara berkala agar upaya peningkatan mutu pelayanan dapat terealisasikan.

5. Transparansi

Standar pelayanan tidak ada yang ditutup-tutupi sehingga alur proses pelayanan mudah diakses oleh penerima layanan.

6. Keadilan

Standar pelayanan tidak boleh membanding-bandingkan siapapun penerima jasa pelayanannya yang berarti seluruh pelayanan yang diberikan harus diberikan dengan sama rata.

Berdasarkan standar pelayanan publik yang sudah disampaikan diatas dimaka dapat disimpulkan bahwa apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka dapat dipastikan masyarakat sebagai penerima pelayanan pasti akan merasa senang dan puas serta tercapainya tujuan pemerintah.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan daerah khusus yang terdiri dari objek ataupun subjek yang mempunyai memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Menurut pengertian diatas populasi yaitu objek ataupun subjek yang berada pada suatu daerah dan memenuhi syarat tertentu yang berhubungan dengan permasalahan yang ada pada penelitian. Untuk mengetahui tinggi kepuasan dari para pengemudi angkutan barang yang menguji kendaraannya di UPT PKB Talangagung, peneliti harus menentukan populasi terlebih dahulu yang akan dijadikan acuan penyebaran kuesioner.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang ada pada populasi tersebut. Penulis menggunakan teknik *nonprobability sampling* dalam pengambilan sampel pada penelitiannya (Sugiyono, 2018).

Nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur pada populasi yang ada untuk dipilih lagi menjadi sampel. (Sugiyono, 2018)

Berdasarkan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertuang dalam KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004, untuk menentukan jumlah sampel (responden) didapat dengan rumus :

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

3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui tingkat kelayakan pada tiap butir dalam sebuah daftar pertanyaan dalam mendefinisikan sebuah variabel (Sujarweni, 2014).

Uji validitas yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan membandingkan nilai dari r hitung dan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan begitu juga sebaliknya. R hitung diperoleh dengan menggunakan program SPSS, sedangkan r tabel diperoleh dengan cara melihat tabel nilai r dengan ketentuan nilai r minimal 0.3.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Sujarweni (2014:192), memiliki pandangan bahwa uji reliabilitas adalah ukuran suatu konsistensi atau kestabilan responden dalam menjawab hal yang berhubungan dengan butir-butir pertanyaan yang merupakan dimensi pada suatu variabel dan disusun pada sebuah kuesioner, pengujian dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 21.

Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai dari *Cronbach Alpha* yang memiliki ketentuan nilai minimal adalah 0,6. Artinya jika angka *Cronbach Alpha* yang didapat dari hasil perhitungan melalui SPSS nilainya lebih besar daripada 0,6 maka dapat dipastikan kuesioner tersebut termasuk kategori reliabel, dan begitupula sebaliknya.

3.6 Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan yang menerima sebuah pelayanan, dapat di selesaikan dengan dengan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Hal ini pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu diantaranya :

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil Analisis
Widjaya Suandi (2019)	“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur”	Indeks Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Dari hasil penelitian tersebut terlihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat adalah 2,88 dengan nilai konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik yang

Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil Analisis
			diberikan termasuk dalam kategori mutu pelayanan baik.
Iqbal Arfani (2020)	“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Upt Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Tangerang”	Indeks Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang telah diberikan berjalan dengan optimal dengan mendapat nilai mutu kinerja B dengan nilai setelah dikonversikan yaitu 79,792 dan nilai interval yang diperoleh adalah 3,191. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan tersebut bisa dikatakan Baik.
Adnyana Putra (2019)	“Peningkatan Kedisiplinan Penguji Kendaraan Bermotor Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Seksi Pengujian” Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Teknik sampling yang digunakan adalah <i>non-probability</i> sampling dengan jenis <i>accidental sampling</i> . Penelitian berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kedisiplinan para penguji kendaraan. Dari 14 unsur yang ada peneliti hanya

Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil Analisis
	Kota Surakarta		<p>memakai 9 unsur saja, hal itu dikarenakan peneliti tidak memasukan unsur yang menyangkut pembiayaan pengujian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah “(jumlah unsur + 1)*10” hal ini berdasar pada pedoman umum penyusunan IKM dari PERMENPAN No 25 Tahun 2004. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang telah diberikan berjalan dengan baik dengan mendapat penilaian mutu B dan nilai setelah dikonversikan adalah 77.</p>