

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI
ANGKUTAN BARANG TERHADAP PELAYANAN
DI UPPKB SUBAH**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :

NAUFAL PRADANA AL FIKRI

2202013

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

2025

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI
ANGKUTAN BARANG TERHADAP PELAYANAN
DI UPPKB SUBAH
TUGAS AKHIR**

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



DISUSUN OLEH :

NAUFAL PRADANA AL FIKRI

2202013

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

2025

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI
ANGKUTAN BARANG TERHADAP PELAYANAN
DI UPPKB SUBAH**

Disusun Oleh:

NAUFAL PRADANA AL FIKRI

2202013

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

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



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

NIP. 19870423 201902 1 003

Tanggal : 12 Juni 2025



Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP.

NIP. 19771105 201012 1 001

Tanggal :12 Juni 2025

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI
ANGKUTAN BARANG TERHADAP PELAYANAN
DI UPPKB SUBAH**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

NAUFAL PRADANA AL FIKRI

2202013

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 23 JUNI 2025
DAN DINYATAKAN LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji

DOSEN PENGUJI I



Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M.
NIP. 19870513 201902 2 001

DOSEN PEMBIMBING I



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

DOSEN PENGUJI II



Ahmad Soimun, S.T., M.T.
NIP. 19900407 201902 1 001

DOSEN PEMBIMBING II



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

Mengetahui,

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



Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T.
NIP. 19781209 200912 1002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Naufal Pradana Al Fikri, Notar 2202013, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengemudi Terhadap Pelayanan Di UPPKB Subah**” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada di dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil dari penelitian saya 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 disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan 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, 13 Juni 2025

Penulis,



Naufal Pradana Al Fikri

Notar. 2202013

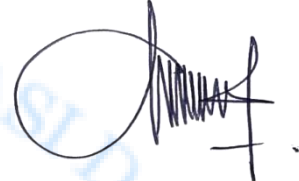
KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengemudi Angkutan Barang Terhadap Pelayanan di UPPKB Subah**”. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu mendukung dan memberi *support* baik materi, pikiran, dan semangat kepada penulis;
2. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
3. Bapak Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Diploma III Manajemen Logistik;
4. Bapak Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan langsung dalam penulisan Tugas Akhir;
5. Bapak Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan langsung dalam penulisan Tugas Akhir;
6. Bapak Maryoko Bukaharjono, S.Kom. selaku Pengawas Satuan Pelayanan UPPKB Subah yang telah memberi izin dan kesempatan penulis untuk melaksanakan pengambilan data di lingkungan UPPKB Subah;
7. Seluruh pegawai Satuan Pelayanan UPPKB Subah yang telah banyak memberi arahan selama proses pengambilan data berlangsung;
8. Seluruh Dosen Program Studi Diploma Manajemen Logistik yang telah memberi bimbingan selama menempuh pendidikan di Politeknik Transportasi Darat Bali;
9. Rekan Mahasiswa/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III yang telah memberi motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

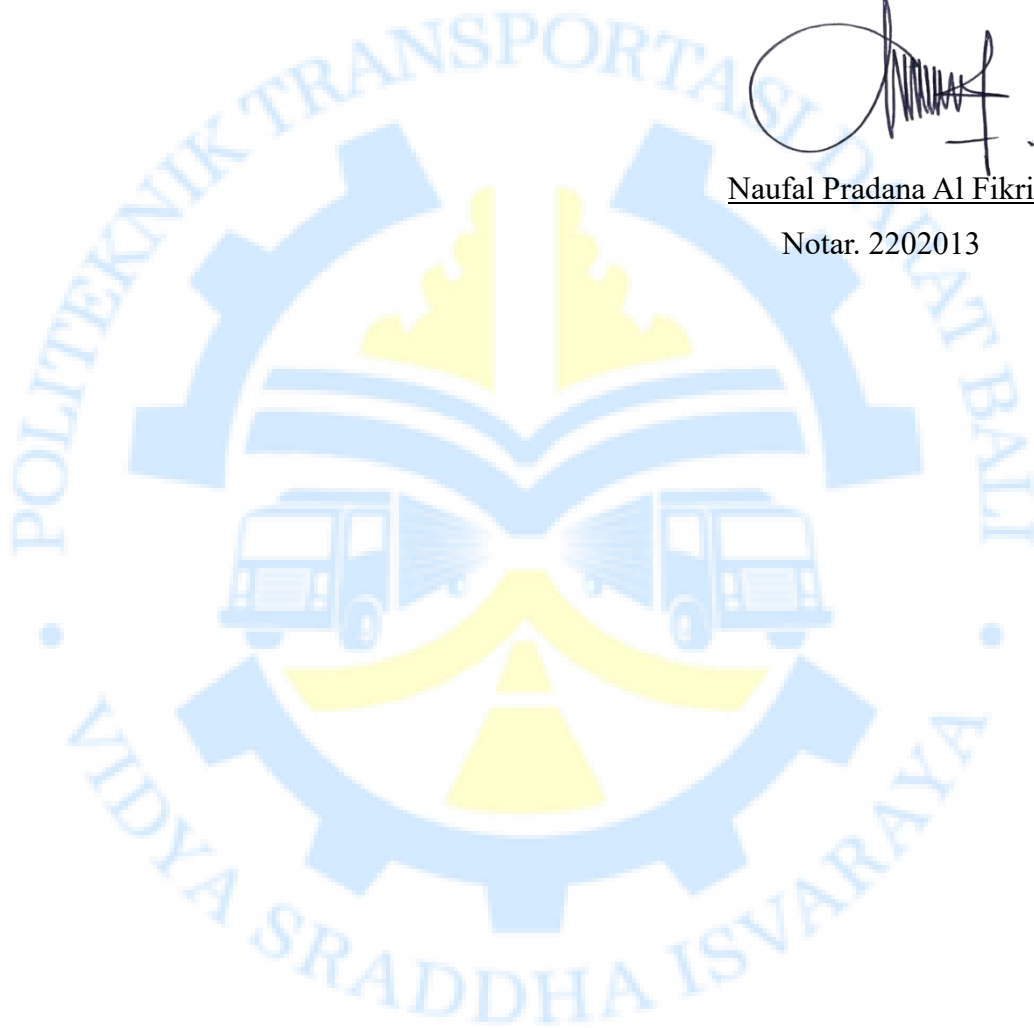
Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dibutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi perbaikan penulisan. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Tabanan, 13 Juni 2025



Naufal Pradana Al Fikri

Notar. 2202013



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| 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..... | 5 |
| BAB II GAMBARAN UMUM..... | 6 |
| 2.1 Kondisi Wilayah Objek..... | 6 |
| 2.2 Struktur Organisasi..... | 7 |
| BAB III TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 3.1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..... | 10 |
| 3.2 SKM UPPKB Subah..... | 12 |
| 3.3 Populasi..... | 17 |
| 3.4 Sampel..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Teknik Pengukuran Data | 18 |
| 3.6 Uji Validitas | 18 |
| 3.7 Uji Reliabilitas..... | 19 |
| 3.8 Metode Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 20 |
| 3.9 Penelitian Terdahulu | 20 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 22 |
| 4.1 Sumber Data | 22 |
| 4.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 4.3 Metode Analisis Data | 23 |
| 4.4 Bagan Alir Penelitian..... | 25 |
| 4.5 <i>Timeline</i> Kegiatan..... | 27 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 28 |
| 5.1 Karakteristik Responden | 28 |
| 5.2 Hasil Uji Validitas..... | 29 |
| 5.3 Hasil Uji Reliabilitas | 30 |
| 5.4 Pembahasan Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 31 |
| 5.5 Rekomendasi Berdasarkan Hasil Nilai IKM | 47 |
| BAB VI PENUTUP | 51 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 51 |
| 6.2 Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN..... | 56 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Daftar Nama Pegawai UPPKB Subah..... | 9 |
| Tabel 3.1 Nilai Persepsi dan Kriteria 1-4 | 18 |
| Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 4.1 Data Kendaraan Masuk Bulan Maret-April 2025 UPPKB Subah | 23 |
| Tabel 4.2 Skala Penilaian Menurut Permenpan RB No 14 Tahun 2017 | 24 |
| Tabel 4.3 Timeline Kegiatan | 27 |
| Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas | 30 |
| Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas | 31 |
| Tabel 5.3 Hasil SKM Tentang Unsur Informasi..... | 31 |
| Tabel 5.4 Hasil SKM Tentang Unsur Persyaratan..... | 32 |
| Tabel 5.5 Hasil SKM Tentang Unsur Prosedur/Alur..... | 33 |
| Tabel 5.6 Hasil SKM Tentang Waktu Penyelesaian..... | 34 |
| Tabel 5.7 Hasil SKM Tentang Tarif/Biaya | 35 |
| Tabel 5.8 Hasil SKM Tentang Sarana Prasarana..... | 36 |
| Tabel 5.9 Hasil SKM Tentang Respon | 37 |
| Tabel 5.10 Hasil SKM Tentang Konsultasi Dan Pengaduan..... | 38 |
| Tabel 5.11 Hasil SKM Tentang Diskriminasi | 39 |
| Tabel 5.12 Hasil SKM Tentang Kecurangan..... | 41 |
| Tabel 5.13 Hasil SKM Tentang Gratifikasi | 42 |
| Tabel 5.14 Hasil SKM Tentang Pungli..... | 43 |
| Tabel 5.15 Hasil SKM Tentang Calo | 44 |
| Tabel 5.16 Nilai IKM Setiap Unsur Pelayanan..... | 45 |
| Tabel 5.17 Publikasi IKM UPPKB Subah | 46 |
| Tabel 5.18 Hasil SKM UPPKB Subah Bab IV Evaluasi dan Perbaikan..... | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Peta Administratif Kabupaten Batang | 6 |
| Gambar 2. Titik Lokasi UPPKB Subah, Kabupaten Batang..... | 7 |
| Gambar 3. Struktur Organisasi UPPKB Subah..... | 8 |
| Gambar 4. SKM UPPKB Subah | 12 |
| Gambar 5. Bagian I SKM UPPKB Subah..... | 13 |
| Gambar 6. Bagian II SKM UPPKB Subah | 14 |
| Gambar 7. Bagian III SKM UPPKB Subah | 15 |
| Gambar 8. Bagian IV SKM UPPKB Subah..... | 17 |
| Gambar 9. Bagan Alir Penelitian | 26 |
| Gambar 10. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia..... | 28 |
| Gambar 11. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 29 |
| Gambar 12. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 29 |
| Gambar 13. Usulan Layout UPPKB Subah | 48 |
| Gambar 14. Video Edukasi Penimbangan di UPPKB Subah..... | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Dokumentasi Pengumpulan Data Survei SKM UPPKB Subah | 56 |
| Lampiran 2. QR Code SKM UPPKB Subah..... | 59 |
| Lampiran 3. Form Survei SKM UPPKB Subah | 59 |
| Lampiran 4. Website Administrasi Pengolah Data SKM UPPKB Subah | 62 |
| Lampiran 5. Laporan Hasil SKM UPPKB Subah..... | 63 |
| Lampiran 6. Tabel Data Responden | 63 |
| Lampiran 7. R Tabel 355-360 | 69 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Validitas..... | 69 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas | 70 |
| Lampiran 10. Usulan Layout UPPKB Subah..... | 70 |
| Lampiran 11. Barcode Link Video Edukasi Penimbangan Di UPPKB Subah | 71 |
| Lampiran 12. Lembar Asistensi Bimbingan..... | 72 |

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PENGEMUDI

ANGKUTAN BARANG TERHADAP PELAYANAN

DI UPPKB SUBAH

Oleh
NAUFAL PRADANA AL FIKRI
2202013

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, termasuk dalam sektor transportasi darat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penimbangan kendaraan angkutan barang yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan di UPPKB Subah serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan pihak UPPKB Subah dalam meningkatkan kepuasan pengemudi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, dan dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di UPPKB Subah masuk dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai IKM sebesar 92,10. Meskipun secara keseluruhan pelayanan di UPPKB Subah mendapat nilai yang sudah baik, masih ditemukan beberapa unsur pelayanan yang nilainya relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, seperti sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, dan persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum sudah baik, diperlukan perbaikan dan evaluasi berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan Pengemudi, Survei Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat, Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

ANALYSIS OF DRIVER SATISFACTION OF FREIGHT TRANSPORTATION TOWARDS SERVICE AT UPPKB SUBAH

By

NAUFAL PRADANA AL FIKRI

2202013

The government has an important role in providing quality public services to the community, including in the land transportation sector. One form of this service is the weighing of goods transportation vehicles carried out by the Motor Vehicle Weighing Implementation Unit (UPPKB). This study aims to determine the level of satisfaction of freight transportation drivers with services at UPPKB Subah and identify efforts that can be made by UPPKB Subah in increasing driver satisfaction. This study uses a quantitative descriptive method with the Community Satisfaction Survey (SKM) instrument based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017, and analyzed using the Community Satisfaction Index (IKM) method. The results of the study show that the services at UPPKB Subah are included in category A (Very Good) with an IKM score of 92.10. However, although overall the servers at UPPKB Subah received good scores, there were still some elements of service that were relatively lower than other elements, such as facilities and infrastructure, completion time, and requirements. This shows that although the service in general is good, continuous improvement and evaluation is needed in these aspects.

Keywords: *Driver Satisfaction, Public Satisfaction Survey, Public Satisfaction, Motor Vehicle Weighing Implementation Unit*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena pelayanan merupakan suatu hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan bermasyarakat (Anshari, 2023). Salah satu jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat adalah pelayanan dari pemerintah, masyarakat membutuhkan pelayanan dari pemerintah untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Pemberian layanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi setiap instansi pemerintah (Agusta & Jaya, 2021). Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas bantuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencakup penyediaan layanan yang baik, prima, dan berorientasi pada kepuasan publik. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan profesionalisme aparatur pemerintah dan menjadi tolok ukur keberhasilan dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat ini memegang peran penting dalam menentukan kualitas serta kelancaran dalam berbagai aktivitas dalam kehidupan sosial.

Kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen, baik dalam bentuk produk maupun jasa, dengan penyampaian yang tepat agar sesuai dengan harapan mereka (Putri dkk, 2021). Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika layanan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima atau pengguna layanan, namun jika pihak layanan yang diberikan kepada penerima layanan tidak sesuai dengan harapan, maka layanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas (Aprilia dkk, 2020). Pelayanan yang berkualitas dapat menimbulkan citra yang positif bagi instansi terkait. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat, setiap instansi wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan suatu instansi adalah dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara jujur dan tanpa

paksaan baik melalui wawancara ataupun secara tertulis. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu upaya pemerintah yang diberikan sebagai alat ukur penilaian kualitas pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa setiap instansi penyelenggara pelayanan publik harus/wajib melaksanakan SKM minimal satu kali dalam setahun. Jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah yang dapat diukur dengan menggunakan SKM salah satunya adalah layanan penimbangan angkutan barang yang disediakan oleh Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB).

Satuan pelayanan UPPKB Subah adalah unit kerja di bawah naungan BPTD Kelas I Jawa Tengah, Kementerian Perhubungan yang melaksanakan pengoperasian layanan penimbangan kepada pengemudi angkutan barang, layanan yang diberikan UPPKB adalah berupa layanan penimbangan kendaraan bermotor, pemeriksaan administratif kendaraan, pemeriksaan teknis kendaraan, penindakan pelanggaran, serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait keselamatan berkendara khususnya angkutan barang. Salah satu tugas UPPKB adalah bertanggung jawab penuh terhadap pemenuhan pelayanan yang berkualitas bagi pengemudi angkutan barang yang menerima layanan tersebut, selain itu UPPKB juga berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan citra yang positif di masyarakat.

Di UPPKB Subah, belum dilakukan pengukuran kualitas pelayanan secara menyeluruh. Meskipun SKM sudah dilaksanakan setiap hari, namun hasilnya belum ditindaklanjuti dan dianalisis. Hal tersebut dilihat dari jumlah kendaraan masuk ke UPPKB Subah dalam dua bulan terakhir yaitu bulan Januari dan bulan Februari 2025 sebanyak 5508 kendaraan, namun pada penerapan SKM pada bulan tersebut, jumlah data masuk hanya terdapat 117 responden saja, dari jumlah tersebut belum memenuhi standar perhitungan. Maka perlu dilakukan pengumpulan data ulang, perhitungan dan analisis data rekapitulasi yang dihasilkan oleh SKM, agar hasil rekapitulasi data ini dapat dianalisis dan dijadikan sebuah evaluasi dalam meningkatkan pelayanan

bagi pihak terkait. Metode yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan lembaga publik adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Ayu dkk, 2024). Analisis data melalui metode ini dapat dijadikan bahan evaluasi ke depannya untuk pihak UPPKB untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengetahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan oleh pihak UPPKB. Metode IKM ini telah diatur dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017, pada metode ini data SKM akan diolah sehingga menghasilkan nilai atau skor.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan kajian untuk memberikan rekomendasi atau solusi kepada pihak UPPKB Subah, Kabupaten Batang dalam menganalisis pelayanan di UPPKB Subah, tujuannya adalah sebagai bahan untuk evaluasi terkait pelayanan penimbangan serta mengetahui perspektif penilaian pengemudi angkutan barang yang melakukan penimbangan di UPPKB Subah. Sehingga, penulis merancang penelitian yang berjudul "**Analisis Kepuasan Pengemudi Angkutan Barang Terhadap Pelayanan di UPPKB Subah**". Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi *output* yang dapat bermanfaat bagi instansi terkait, seperti rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPPKB Subah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi permasalahan di atas, penulisan tugas akhir ini terdapat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap layanan di UPPKB Subah berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat?
2. Bagaimana upaya yang bisa dilakukan oleh pihak UPPKB Subah guna meningkatkan kepuasan pengemudi angkutan barang di UPPKB Subah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tersebut, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan di UPPKB Subah berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPPKB Subah berdasarkan hasil penelitian.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat dua jenis manfaat yang diperoleh yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai landasan dalam pengembangan teori dan konsep dalam manajemen transportasi, khususnya dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan penimbangan kendaraan angkutan barang di UPPKB Subah. Selain itu, hasil analisis ini dapat memperkaya kajian akademik dalam bidang transportasi dan pelayanan publik dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan di UPPKB Subah berkontribusi terhadap kepatuhan pengemudi terhadap peraturan lalu lintas, khususnya terkait batas muatan kendaraan angkutan barang

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi UPPKB Subah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran terkait kualitas layanan yang telah diberikan yang kemudian nantinya menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan layanan ke depan. Kemudian mengidentifikasi faktor yang menjadi penentu kepuasan pengemudi angkutan barang, serta meningkatkan efektivitas pengawasan dan pelayanan terhadap kendaraan angkutan barang.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan untuk penambahan wawasan dan pemahaman mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengemudi angkutan barang. Kemudian menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya di bidang transportasi dan pelayanan publik. Serta penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan analisis data dan pemecahan masalah di bidang transportasi darat.

c. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali

Sebagai bahan referensi akademik terkait pengetahuan serta menjadi suatu bahan referensi untuk kepentingan pengembangan penelitian selanjutnya. Dengan melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengembangan mengenai kurikulum yang disusun agar sesuai dengan kondisi dan kompetensi di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

Penulisan penelitian ini berfokus pada batasan masalah yang telah ditetapkan, sehingga selama proses penelitian berlangsung, hasil penelitian tetap berorientasi berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang diinginkan dapat tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini terdiri atas 4 (empat) batasan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Subah dimana penelitian ini berfokus pada pelayanan penimbangan yang diberikan pihak UPPKB Subah kepada pengemudi angkutan barang.
2. Objek yang digunakan adalah pengemudi angkutan barang yang menggunakan layanan penimbangan di UPPKB Subah.
3. Pengambilan data kepuasan pengemudi angkutan barang diperoleh secara langsung dengan pengemudi melalui *form* SKM dan wawancara dengan sampel pengemudi angkutan barang yang telah menggunakan layanan UPPKB dalam kurun waktu tertentu.
4. Periode pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu dua bulan, dimulai dari tanggal 1 Maret 2025 sampai 30 April 2025.
5. Analisis data rekapitulasi SKM menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menentukan hasil akhir dari layanan UPPKB Subah.

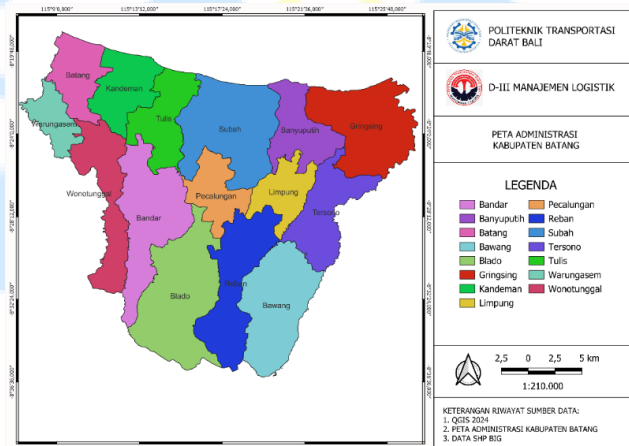
BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah Objek

2.1.1 Kabupaten Batang

Kabupaten Batang adalah Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang terletak di sebelah utara Pulau Jawa dan memiliki jalur lintas utara atau yang sering disebut Jalur Pantura (Pantai Utara). Gambar 1 merupakan peta administratif dari Kabupaten Batang.



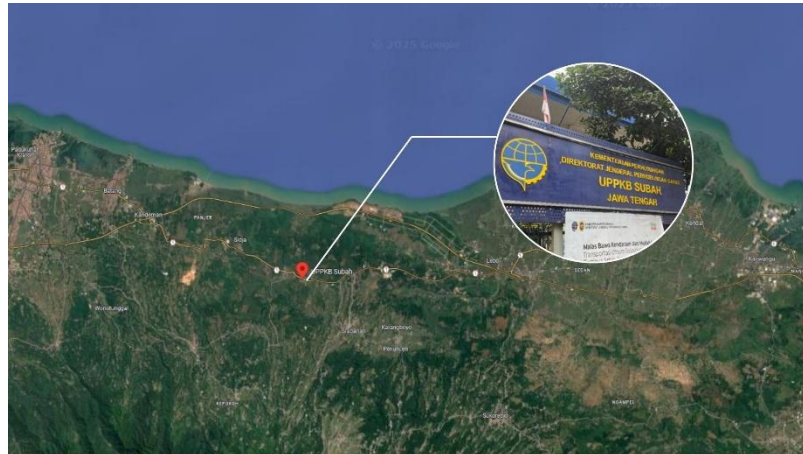
(Sumber: Penulis, 2025)

Gambar 1. Peta Administratif Kabupaten Batang

Kabupaten Batang memiliki wilayah yang didominasi perbukitan serta pegunungan. Kabupaten Batang terbagi dengan 15 kecamatan dengan memiliki luas wilayah 78.864,16 Ha, dan total penduduk 809.420 jiwa.

2.1.2 Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Subah

Satuan Pelayanan UPPKB Subah adalah unit penimbangan di bawah naungan BPTD Kelas I Jawa Tengah yang memberikan layanan penimbangan kepada pengemudi angkutan barang yang melewati jalan pantura. Lokasi UPPKB Subah terletak di Kabupaten Batang, tepatnya di Jl. Raya Pantura, Rejomulyo, Jatisari, Kec. Subah. Gambar 2 di bawah ini merupakan titik lokasi UPPKB Subah pada peta.



(Sumber: Google Maps, 2025)

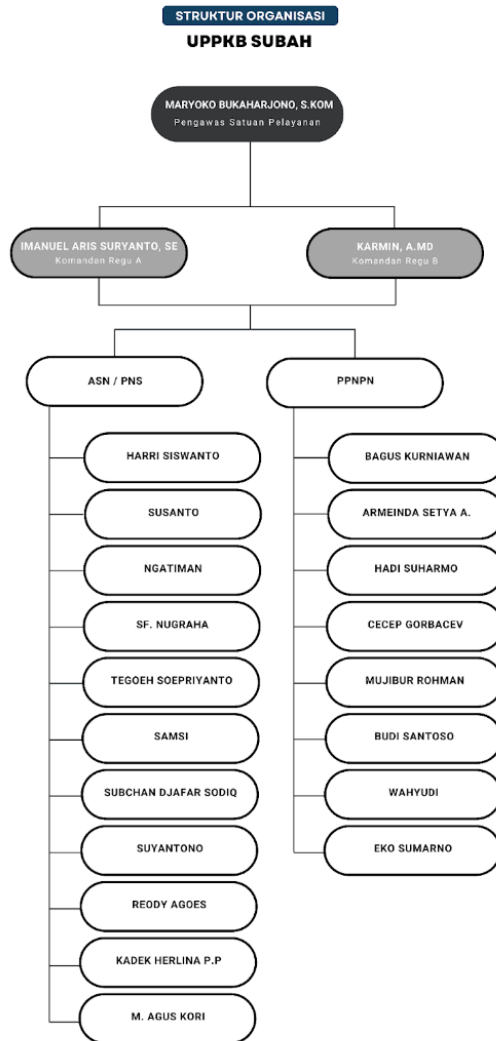
Gambar 2. Titik Lokasi UPPKB Subah, Kabupaten Batang

Dalam pelaksanaan operasional UPPKB Subah, pegawai terbagi menjadi 2 yaitu administrasi dan regu, dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan Dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan Di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat bagian administrasi bertugas dalam menyusun program di bidang tata usaha, memantau ketatausahaan satuan pelayanan, pengendalian program kerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, mengevaluasi kegiatan sebagai bahan perbaikan serta menyusun laporan secara berkala. Sedangkan bagian regu terdiri dari PPNS yang memiliki hak untuk melaksanakan penyidikan terhadap pelanggaran di lingkup UPPKB, kemudian terdapat petugas K3 yang bertugas melakukan koordinasi keamanan, kesehatan dan kebersihan kerja di lingkup UPPKB, lalu pengatur lalu lintas yang bertugas mengarahkan dan mengatur lalu lintas dan angkutan barang di lingkungan UPPKB, serta petugas penimbangan kendaraan bermotor yang bertugas melaksanakan penimbangan terhadap kendaraan angkutan yang masuk dan melakukan *crosscheck* terkait laik jalan kendaraan angkutan barang dan persyaratan teknis.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di UPPKB Subah dipimpin oleh seorang pengawas satuan pelayanan (wasatpel) yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional jembatan timbang. Dalam menjalankan tugasnya, Wasatpel dibantu oleh dua komandan regu yang masing-masing memimpin tiap regunya. Setiap komandan regu

memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan, mengawasi, serta memastikan pelaksanaan tugas di lapangan berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga kelancaran pelayanan dan pengawasan kendaraan angkutan barang terjaga dengan baik. Struktur organisasi UPPKB Subah ditunjukkan dalam gambar berikut :



(Sumber: Administrasi UPPKB Subah,2025)
Gambar 3. Struktur Organisasi UPPKB Subah

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui petugas UPPKB Subah terdiri dari pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pegawai Non-Aparatur Sipil Negara. Kemudian tabel berikut merupakan data pegawai beserta jabatannya yang ada di UPPKB Subah :

Tabel 2.1 Daftar Nama Pegawai UPPKB Subah

| No. | Nama Pegawai | Jabatan |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Maryoko Bukaharjono, S.Kom | Pengawas Satuan Pelayanan |
| 2. | Imanuel Aris Surjanto, S.E. | Petugas Lalu Lintas Dan Transportasi |
| 3. | Karmin, A.Md. | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 4. | Susanto | Petugas Sarana Dan Prasarana Transportasi |
| 5. | Harri Siswanto | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 6. | Ngatiman | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 7. | Sf. Nugraha | Petugas Sarana Dan Prasarana Transportasi |
| 8. | Samsi | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 9. | Tegoeh Soepriyanto, S.Kom. | Petugas Sarana Dan Prasarana Transportasi |
| 10. | Subchan Djafar Sodik | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 11. | Suyantono | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 12. | Roedy Agoes Setyawan | Petugas Lalu Lintas Dan Angkutan Transportasi |
| 13. | M. Agus Kori | Penguji Kendaraan Bermotor Pemula |
| 14. | Bagus Kurniawan, S.Sos. | Pengadministrasian Umum |
| 15. | Hadi Suharmo, S.E. | Petugas Penimbang Kendaraan Bermotor |
| 16. | Budi Santoso | Pengatur Lalu Lintas |
| 17. | Eko Sumarno | Pengatur Lalu Lintas |
| 18. | Wahyudi | Pengatur Lalu Lintas |
| 19. | Armeinda Setya Asmarani, S.St. | Petugas Pelayanan |
| 20. | Cecep Gorbacev | Petugas Penimbang Kendaraan Bermotor |
| 21. | Mujibur Rohman | Pengatur Lalu Lintas |
| 22. | Kadek Herlina Putri Pratiwi, A.Md.T. | Penguji Kendaraan Bermotor Terampil |

(Sumber: Administrasi UPPKB Subah, 2025)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 SKM merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kepuasan publik terhadap seberapa bagus kualitas layanan yang diterima. Tujuan SKM adalah untuk menilai sejauh mana tingkat kualitas layanan, serta menjadi acuan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.1.1 Prinsip dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM, harus memperhatikan beberapa prinsip yaitu:

1. Transparan

Hasil SKM wajib mudah diakses oleh semua masyarakat dan wajib dipublikasikan secara transparan agar masyarakat dapat mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan pihak pemberi layanan publik.

2. Partisipatif

Pelaksanaan pengisian SKM harus melibatkan peran masyarakat yang menggunakan layanan tersebut dan pihak terkait lainnya agar mendapatkan hasil survei yang valid.

3. Akuntabel

Hasil yang tertera di dalam SKM harus bisa dipertanggungjawabkan dan tetap sesuai dengan kaidah yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Dalam pelaksanaan SKM, perlu pengecekan secara berkala serta berkelanjutan agar dapat mengetahui sejauh mana perkembangan kualitas pelayanan instansi tersebut.

5. Keadilan

Pada penerapan SKM ini harus bisa menjangkau semua pengguna layanan tanpa memandang golongan, dan semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk menilai dan menyampaikan kepuasan layanan pihak terkait.

6. Netralitas

Dalam menjalankan SKM, pihak surveyor harus bersikap netral, objektif, dan profesional, serta tidak memiliki kepentingan pribadi maupun golongan yang dapat memengaruhi hasil survei. Netralitas surveyor sangat penting dalam memastikan data yang diperoleh melalui survei tersebut benar-benar hasil dari persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

3.1.2 Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 pelaksanaan SKM juga meliputi beberapa unsur seperti :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah ketentuan atau dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk dapat mengakses layanan publik. Persyaratan yang jelas dan tidak memberatkan, menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian mengacu pada lama proses pelayanan sejak permohonan diterima hingga layanan diberikan. Pelayanan yang cepat dan sesuai standar waktu yang ditetapkan akan memberikan kepuasan lebih bagi masyarakat.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur ini menjelaskan tahapan dan alur pelayanan yang harus dilalui pengguna layanan. Sistem yang transparan, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit akan sangat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk layanan merupakan hasil akhir dari proses pelayanan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun dokumen. Kualitas dan kejelasan produk layanan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

5. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah jumlah uang yang harus dibayarkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Biaya yang wajar, transparan, dan sesuai regulasi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana mencerminkan sikap dan etika aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan ramah, sopan, dan penuh tanggung jawab menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat.

7. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menunjukkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugasnya. Petugas yang profesional dan menguasai tugasnya akan meningkatkan efektivitas pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur ini berkaitan dengan mekanisme yang disediakan untuk menerima dan menanggapi keluhan, saran, atau masukan dari masyarakat. Penanganan yang cepat dan solutif akan meningkatkan kualitas serta akuntabilitas layanan.

9. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala bentuk fasilitas fisik maupun non-fisik yang menunjang proses pelayanan. Fasilitas yang lengkap, nyaman, dan mudah diakses akan sangat memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

3.2 SKM UPPKB Subah

Dalam menilai kualitas pelayanan, UPPKB Subah menyediakan *form* SKM kepada pihak masyarakat berupa *barcode* yang nantinya pihak masyarakat setelah melaksanakan penimbangan diarahkan untuk meluangkan waktu sebentar untuk mengisi kuesioner tersebut. Dalam SKM ini seluruhnya telah diatur oleh Kementerian Perhubungan, setiap Satuan Pelayanan (Satpel) di bawah naungan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) menggunakan SKM yang sama seperti gambar di bawah :

| | |
|---|---|
| <p>Survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi anti Korupsi</p>  | <p>Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, KEMENTERIAN PERHUBUNGAN melakukan survei pelayanan publik.</p> <p>Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada</p> <p>UPPKB SUBAH, KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</p> <p>Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.</p> <p>Terima kasih atas kerja sama anda.</p> |
|---|---|

(Sumber: Website SKM UPPKB Subah)

Gambar 4. SKM UPPKB Subah

Di dalam isi *form* SKM terdapat 4 jenis pertanyaan seperti identitas responden, penilaian terkait kualitas pelayanan, penilaian terkait penyimpangan pelayanan, dan evaluasi pelayanan. Berikut adalah *form* SKM yang disediakan oleh UPPKB Subah:

1. Identitas Responden

Identitas responden merupakan informasi dasar tentang individu yang berpartisipasi dalam suatu survei atau penelitian. Data identitas responden ini digunakan untuk klasifikasi data, analisis data, dan validasi data.



I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap Nomor Handphone Pekerjaan Usia

Jenis Kelamin Pendidikan

(Sumber: Website SKM UPPKB Subah)

Gambar 5. Bagian I SKM UPPKB Subah

Dalam SKM yang telah disediakan pihak UPPKB Subah, identitas responden ini mencakup :

- a. Nama Lengkap
- b. Nomor Handphone
- c. Jenis Kelamin
- d. Pekerjaan
- e. Pendidikan
- f. Usia

2. Kualitas Pelayanan

Dalam bagian II SKM UPPKB Subah, terdapat beberapa kuesioner yang berisi tentang penilaian kualitas pelayanan di instansi tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas suatu layanan publik yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat, yang diukur berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan penerima layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi penting untuk mengetahui efektivitas serta efisiensi pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Terdapat 8 aspek pada bagian II ini seperti gambar berikut :



(Sumber: Website SKM UPPKB Subah)

Gambar 6. Bagian II SKM UPPKB Subah

Didalam penilaian kualitas pelayanan UPPKB Subah, terdapat 8 aspek pertanyaan yang disediakan yaitu :

a. Persyaratan

Aspek ini menilai sejauh mana persyaratan pelayanan yang ditentukan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan dapat diakses oleh pengguna layanan. Persyaratan yang jelas akan memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan mereka.

b. Informasi

Mengukur ketersediaan, kejelasan, dan kemudahan memperoleh informasi terkait pelayanan, seperti jadwal pelayanan, prosedur, dan kontak petugas. Informasi yang terbuka akan membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya.

c. Prosedur/Alur

Menilai apakah alur atau tahapan pelayanan yang harus dilalui sudah jelas, efisien, dan mudah diikuti. Prosedur yang sederhana dan tidak membingungkan akan meningkatkan kepuasan pengguna

d. Sarana/Prasarana

Aspek ini menilai kecukupan dan kondisi fasilitas penunjang pelayanan, seperti ruang tunggu, toilet, papan informasi, dan aksesibilitas. Sarana yang memadai akan menunjang kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

e. Biaya/Tarif

Menilai keterbukaan dan kewajaran biaya yang dikenakan untuk setiap layanan. Biaya yang transparan, sesuai ketentuan, serta tidak memberatkan akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

f. Waktu Penyelesaian

Aspek ini mengukur apakah layanan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Ketepatan waktu menunjukkan efisiensi dan profesionalisme dalam pelayanan.

g. Respon

Menilai kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons permintaan atau kebutuhan pengguna layanan. Tanggapan yang cepat dan solutif akan meningkatkan kenyamanan pengguna.

h. Konsultasi dan Pengaduan

Mengukur sejauh mana kemudahan masyarakat dalam menyampaikan saran, kritik, maupun pengaduan, serta bagaimana penyelenggara layanan menindaklanjutinya. Mekanisme pengaduan yang efektif mencerminkan komitmen terhadap perbaikan pelayanan.

3. Perilaku Penyimpangan Pelayanan

Perilaku penyimpangan pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pemberi layanan (pegawai atau instansi) yang tidak sesuai dengan standar, prosedur, atau etika pelayanan yang berlaku. Penyimpangan ini dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan, kredibilitas instansi dan efektivitas layanan.



(Sumber: Website SKM UPPKB Subah)

Gambar 7. Bagian III SKM UPPKB Subah

Di dalam penilaian perilaku penyimpangan pelayanan UPPKB Subah terdapat 5 aspek untuk mengukur hal tersebut, lima aspek tersebut diantaranya :

a. Diskriminasi

Diskriminasi mengacu pada perlakuan yang tidak adil terhadap pengguna layanan berdasarkan latar belakang tertentu, seperti jenis kelamin, suku,

pekerjaan, atau hubungan personal. Aspek ini menilai apakah semua pengguna dilayani secara setara dan tanpa pandang bulu.

b. Kecurangan

Kecurangan adalah tindakan manipulatif yang dilakukan oleh petugas atau pengguna layanan untuk keuntungan pribadi maupun kelompok, seperti pemalsuan data atau pelanggaran prosedur. Penilaian ini bertujuan untuk mendeteksi adanya praktik tidak jujur dalam pelayanan.

c. Gratifikasi

Gratifikasi merupakan pemberian dalam bentuk uang, barang, atau fasilitas dari pengguna layanan kepada petugas sebagai imbalan atas pelayanan yang seharusnya dilakukan tanpa pamrih. Aspek ini menilai sejauh mana pelayanan bebas dari praktik suap terselubung.

d. Pungli

Pungli adalah tindakan petugas yang meminta biaya di luar ketentuan resmi untuk mempercepat atau mempermudah pelayanan. Penilaian ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan dilakukan secara transparan dan sesuai dengan aturan.

e. Calo

Calo adalah pihak ketiga yang menawarkan jasa perantara pelayanan dengan imbalan tertentu, biasanya bekerja sama dengan oknum petugas. Aspek ini menilai keberadaan praktik percaloan yang dapat merugikan masyarakat dan mencoreng integritas pelayanan.

4. Evaluasi dan Perbaikan

Bagian evaluasi dan perbaikan berfungsi untuk mengetahui masukan dari pihak pengemudi angkutan barang untuk bahan evaluasi. Pada bagian ini terdapat 2 jenis pertanyaan terkait keaslian apakah dalam pengisian SKM ini terdapat pegawai yang mengarahkan untuk memberikan jawaban yang baik-baik saja. Serta pertanyaan terkait evaluasi layanan apa saja yang perlu diperbaiki, pada pertanyaan ini responden diberikan 9 (sembilan) opsi jawaban untuk memilih unsur apa saja yang perlu diperbaiki, opsi jawaban yang disediakan yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak Ada Yang Perlu Diperbaiki
- b. Kebijakan Pelayanan
- c. Kualitas Sarana Prasarana
- d. Profesionalisme SDM
- e. Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- f. Konsultasi dan Pengaduan
- g. Penghilangan Praktik Percaloan
- h. Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
- i. Penghilangan Praktik Pungli

IV. EVALUASI DAN PERBAIKAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu beberapa hal mengenai evaluasi dan perbaikan pelayanan pada unit layanan ini.

Pengarahan Petugas/ Pegawai
 Perbaikan

(Sumber: Website SKM UPPKB Subah)

Gambar 8. Bagian IV SKM UPPKB Subah

3.3 Populasi

Populasi merupakan kumpulan seluruh individu maupun objek bahkan peristiwa yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian (Susanto dkk, 2024). Populasi pada penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pengemudi angkutan barang yang melakukan penimbangan dan mendapatkan layanan dari pihak UPPKB Subah pada bulan Maret 2025 sampai bulan April 2025. Dalam menentukan jumlah sampel perlu dilakukan penentuan jumlah populasi, selain itu penentuan jumlah populasi juga menjadi acuan dalam pembagian *form* kuesioner SKM UPPKB Subah.

3.4 Sampel

Sampel mengacu pada subdivisi populasi yang dipilih untuk tujuan observasi atau penelitian (Susanto dkk, 2024). Penggunaan sampel sangat penting karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang akurat tanpa harus mengumpulkan informasi dari keseluruhan populasi. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampelnya adalah menggunakan teknik *random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak yaitu dengan memberikan peluang kepada semua anggota populasi agar menjadi spesimen terpilih.

Untuk menentukan jumlah sampel, pada penelitian ini adalah menggunakan perhitungan rumus slovin, yaitu rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel di penelitian ini. Rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Responden

e : Tingkat *error*, ditetapkan 5% (0,05)

3.5 Teknik Pengukuran Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengukur data adalah menggunakan nilai persepsi dan kriteria 1-4. Skala ini mengacu pada Permenpan RB No 14 Tahun 2017, skala yang digunakan yaitu skala 1–4 yang dijabarkan dan ditetapkan pada tabel di bawah:

Tabel 3.1 Nilai Persepsi dan Kriteria 1-4

| Nilai Persepsi | Kriteria |
|----------------|-------------------|
| Skala 1 | Sangat Tidak Baik |
| Skala 2 | Kurang Baik |
| Skala 3 | Baik |
| Skala 4 | Sangat Baik |

(Sumber: Permenpan RB No 14 Tahun 2017)

Dalam penelitian ini, pengukuran data harus sah ketika di uji validitas dan reliabilitas karena menjadi syarat sah dan valid dalam sebuah penelitian.

3.6 Uji Validitas

Uji validitas yaitu metode yang biasa dipakai dengan tujuan mengetahui apakah alat ukur yang mencakup seluruh pertanyaan dalam kuesioner, memang benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Janna & Herianto, 2021). Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila setiap pertanyaannya mampu merepresentasikan atau mengungkapkan variabel yang ingin diukur. Dalam pengujian validitas, terdapat dua pendekatan yang umum digunakan yaitu yang pertama, dengan menghubungkan nilai di setiap pertanyaan dengan total nilai hasil pertanyaan tersebut. Kemudian yang

kedua, dengan menghubungkan nilai masing-masing item dengan total skor konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel.

3.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan mampu memberikan hasil yang stabil atau konsisten (Sugiono dkk, 2020). Uji reliabilitas digunakan agar memastikan alat ukur tersebut tetap menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan berulang kali. Sebuah kuesioner dapat disebut reliabel jika mampu memberi hasil yang sama dalam beberapa kali pengukuran. Sebelum melakukan uji reliabilitas, perlu dilakukan uji validitas terlebih dahulu untuk memastikan data yang diperoleh memang benar hasil dari hal yang hendak diukur (Anggraini dkk, 2022). Setelah data dinyatakan valid, barulah uji reliabilitas dapat dilakukan. Ada 5 (lima) teknik yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengujian Ulang (*Test-Retest*)
- b. Cronbach's Alpha
- c. Rumus Flanagan
- d. Formula/Rumus Kuder-Richardson
- e. Anova Hoyt

Pada penelitian ini metode yang dipakai untuk melakukan uji reliabilitas adalah metode Cronbach's Alpha menggunakan aplikasi SPSS.

3.7.1 Uji Reliabilitas Metode Cronbach's Alpha

Metode ini digunakan untuk mengukur sebuah kuesioner dengan memastikan bahwa instrumen tersebut konsisten dan dapat dipertahankan. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika hasil nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai r tabel (Said dkk, 2023). Rumus metode Cronbach's Alpha sebagai berikut :

$$\alpha_u = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum X_i^2}{S_1^2} \right) \quad (3.2)$$

Keterangan:

k = Jumlah butir-butir kuesioner

α_u = Koefisien butir kuesioner

$\sum X_i^2$ = Jumlah variansi nilai butir yang valid

S_1^2 = Variansi total skor butir

Apabila semakin mendekati 0 (nol) maka reliabilitas yang dihasilkan dikatakan semakin rendah, namun jika hasil perhitungan Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 dapat dikatakan reliabel (Suwanti dkk 2021).

3.8 Metode Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data serta informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapat melalui pengukuran secara kuantitatif serta kualitatif terhadap opini publik dalam menerima layanan dari instansi terkait, dengan mempertimbangkan kesesuaian layanan terhadap kebutuhan mereka. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau suatu instansi perlu dievaluasi secara berkelanjutan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan tersebut adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode IKM ini merupakan hasil dari proses pengukuran yang dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang disajikan dalam bentuk angka.

Hasil dari survei IKM menjadi salah satu acuan dasar evaluasi instansi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Sofyaniawati dan Slamet, 2023). Dengan melakukan pengukuran secara berkala, pemerintah dapat memahami tren kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan beberapa studi terkait yang serupa dengan metode dan tahapan yang diterapkan, sehingga dari hasil studi tersebut dijadikan sebagai dasar referensi dalam penelitian dan perbandingan hasil studi yang dicapai. Beberapa penelitian yang dijadikan acuan ditampilkan pada Tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu

| Bagian Penulis | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Gap Research |
|---------------------------------|--|---|---|
| (Amrulloh, 2022) | Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Intan Banjar | Hasil SKM pada PDAM Intan Banjar mendapatkan kategori Baik dengan IKM sebesar 77,09 | Belum dianalisis perbedaan kepuasan berdasarkan segmen pelanggan dan tidak ada uji validitas dan reliabilitas |
| (Puspitarini dan Aprilia, 2021) | Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo | Pelayanan publik pada instansi tersebut berada pada level tingkat baik dan sangat baik. Unsur kemudahan prosedur layanan menjadi unsur yang masih mendapatkan skor minimal. | Tidak mencantumkan latar belakang responden dan tidak ada wawancara atau pendekatan kepada masyarakat. |
| (Sihombing dkk, 2024) | Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor Terhadap Penimbangan Angkutan Barang (Studi Kasus Pada UPPKB Cekik Jembrana) | Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di UPPKB Cekik yaitu cukup puas dengan hasil Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu 65,98%. | Kuesioner tidak diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan metode CSI dan IPA. |
| (Utama dkk, 2024) | Evaluasi Prasarana dan Fasilitas UPPKB terhadap Pelayanan Penimbangan Angkutan Barang (Studi Kasus: UPPKB Kalitirto) | Berdasarkan metode CSI, tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan UPPKB Kalitirto sebesar 67,75% (Puas) | Hanya berfokus pada prasarana dan fasilitas UPPKB. Metode analisis data menggunakan metode CSI. |

(Sumber: Penulis,2025)