

**PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN  
BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14  
TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH:**

**ADI BAGAS PURBO WARSITO**

**NOTAR. 2101025**

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

**2024**

**PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN  
BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14  
TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

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



**DISUSUN OLEH:**  
**ADI BAGAS PURBO WARSITO**  
**NOTAR. 2101025**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN  
BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14  
TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA**

Disusun Oleh:

**ADI BAGAS PURBO WARSITO**

**NOTAR. 2101025**


Disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib  
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

  
**Ir. Akbar Zulkarnain, S.T., M. Sc.**  
**NIP. 19830719 200712 1 002**

  
**M Beny Dwifa, S.Pd., M.T.**  
**NIP. 19880929 202321 1 014**

Tanggal: 18 Juli 2024

Tanggal: 18 Juli 2024

Ditetapkan di: Tabanan

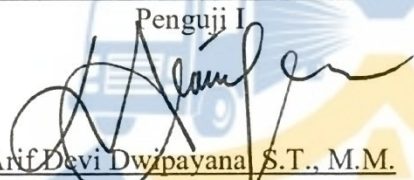
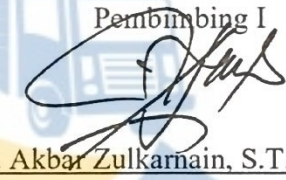
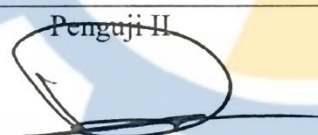
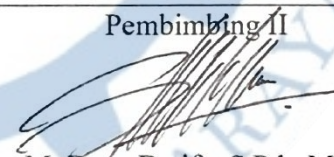
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KERTAS KERJA WAJIB**  
**PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN**  
**MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN**  
**BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14**  
**TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN**  
**KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:


**ADI BAGAS PURBO WARSITO**  
**NOTAR. 2101025**

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI**  
**PADA TANGGAL 24 JULI 2024**  
**DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**

<p>Penguji I</p>  <p><u>Arif Devi Dwipayana, S.T., M.M.</u> NIP. 19851102 201902 1 003</p>	<p>Pembimbing I</p>  <p><u>Ir. Akbar Zulkarnain, S.T., M. Sc.</u> NIP. 19830719 200712 1 002</p>
<p>Penguji II</p>  <p><u>Adrian Pradana, S.T., M.Si.</u> NIP. 19900130 201012 1 005</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p><u>M. Beny Dwifa, S.Pd., M.T.</u> NIP. 19880929 202321 1 014</p>

Mengetahui,  
**Ketua Program Studi**  
**Diploma III Teknologi Otomotif**

  
**Adrian Pradana, S.T., M.Si.**  
**NIP. 19900130 201012 1 005**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Adi Bagas Purbo Warsito, Notar. 2101025, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul **“PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA”** 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 pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 24 Juli 2024

Penulis



Adi Bagas Purbo Warsito

Notar. 2101025

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“A smooth sea never made a skilled sailor”*

**Franklin D. Roosevelt**

*“Mengasah tajam, tantang masa depan. Meraih mimpi, kehidupan terang.  
Sesungguhnya kita mampu hadapi. Sesungguhnya kita akan menang”*

**Taring – by Seringai**

### PERSEMBAHAN

Kertas Kerja Wajib ini saya persembahkan Kepada:

Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, keteguhan, keselamatan, dan kelancaran selama proses pengerjaan Kertas Kerja Wajib ini dari awal hingga terselesaikan dengan tepat waktu. Kepada Bapak, Ibuk, Kakak, dan Mas yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan hingga saya mencapai titik yang tidak saya duga ini. Kepada diri sendiri yang telah berhasil berlabuh dalam perjalanan panjang yang penuh dengan terjangan ombak. Kepada rekan-rekan, kakak-kakak, dan adik-adik yang senantiasa menemani dan membantu selama menjalani pendidikan di Politeknik Transportasi Darat Bali, sampai bertemu di puncak!

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul **“PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif Politeknik Transportasi Darat Bali. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akan sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM. 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. Bapak Ir. Akbar Zulkarnain, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini;
4. Bapak M Beny Dwifa, S.Pd., M.T. selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini;
5. Bapak Fatchuri selaku Kepala Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Jagakarsa;
6. Bapak Aksan Eka Pramudi selaku Dosen Pembimbing Lapangan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Jagakarsa;
7. Seluruh Dosen Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif di Politeknik Transportasi Darat Bali;
8. Para Pegawai di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Jagakarsa;
9. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu ada untuk mendukung;

10. Rekan-rekan Mahasiswa/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan II;
11. Adik-adik Mahasiswa/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III dan IV.

Penulis menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Kertas Kerja Wajib ini menjadi lebih baik. Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Tabanan, 15 Juli 2024

Penulis,



Adi Bagas Purbo Warsito  
Notar. 2101025



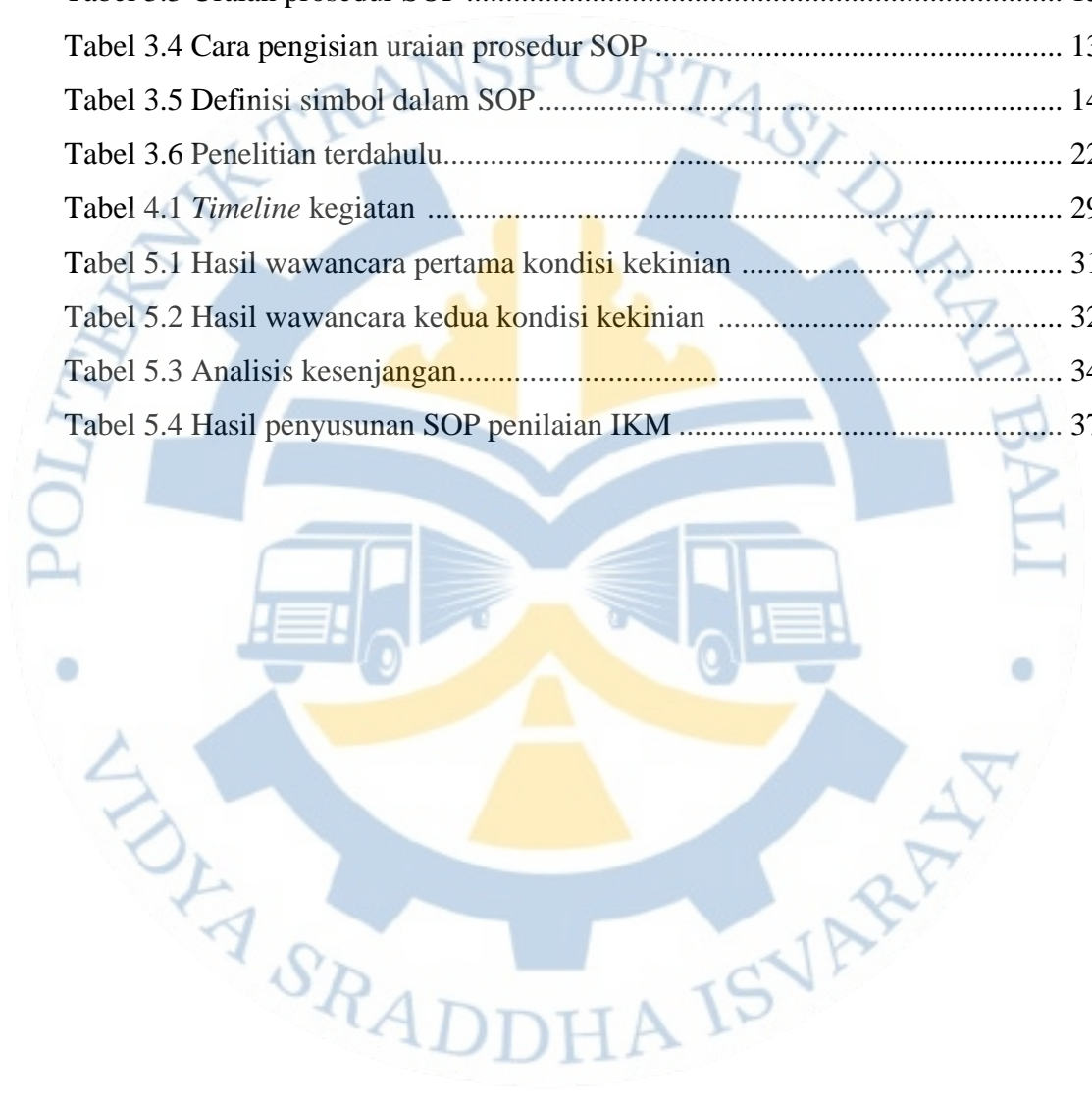
## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Wilayah.....	6
2.2 Kondisi Objek.....	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	9
3.1 Penyusunan.....	9
3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	10
3.3 Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor .....	14
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
3.5 Analisis GAP (Kesenjangan).....	18

3.6	<i>Flowchart</i> (Bagan Alur) .....	18
3.7	Penelitian Kualitatif .....	20
3.8	Penelitian Terdahulu .....	22
BAB IV METODELOGI PENELITIAN .....		24
4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
4.2	Metode Analisis Data .....	26
4.3	Bagan Alir Penelitian .....	28
4.4	<i>Timeline</i> Kegiatan .....	29
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		30
5.1	Hasil Wawancara dan Observasi .....	30
5.2	Analisis Kesenjangan .....	33
5.3	Penyusunan SOP .....	35
5.4	Tahap Verifikasi .....	39
5.5	Tahap Validasi .....	43
BAB VI PENUTUP .....		44
6.1	Kesimpulan .....	44
6.2	Saran .....	45
DAFTAR PUSTAKA .....		46
LAMPIRAN .....		51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informasi prosedur yang akan distandarkan .....	11
Tabel 3.2 Informasi prosedur yang akan distandarkan .....	12
Tabel 3.3 Uraian prosedur SOP .....	13
Tabel 3.4 Cara pengisian uraian prosedur SOP .....	13
Tabel 3.5 Definisi simbol dalam SOP .....	14
Tabel 3.6 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 4.1 <i>Timeline</i> kegiatan .....	29
Tabel 5.1 Hasil wawancara pertama kondisi kekinian .....	31
Tabel 5.2 Hasil wawancara kedua kondisi kekinian .....	32
Tabel 5.3 Analisis kesenjangan.....	34
Tabel 5.4 Hasil penyusunan SOP penilaian IKM .....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta administrasi Kota Jakarta Selatan.....	6
Gambar 2. UP PKB Jagakarsa .....	7
Gambar 3. Struktur organisasi UP PKB Jagakarsa .....	7
Gambar 4. Metode analisis data.....	26
Gambar 5. Bagan alir penelitian.....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	51
Lampiran 2 Dokumentasi Observasi.....	51
Lampiran 3 Dokumentasi Verifikasi SOP.....	51
Lampiran 4 Dokumentasi Validasi dan Penomoran SOP .....	52
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	52
Lampiran 6 Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara.....	53
Lampiran 7 Hasil Verifikasi SOP .....	54
Lampiran 8 Dokumen Final SOP.....	60
Lampiran 9 Dokumen Referensi Penyusunan SOP .....	64
Lampiran 10 Lembar Validasi Wawancara.....	71
Lampiran 11 Usulan Formulir Kuesioner SKM.....	73
Lampiran 12 Lembar Asistensi Dosen Pembimbing I.....	75
Lampiran 13 Lembar Asistensi Dosen Pembimbing II.....	79

## INTISARI

### **Penyusunan SOP Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Jagakarsa**

Oleh:

ADI BAGAS PURBO WARSITO

NOTAR. 2101025

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dengan melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di fasilitas pelayanan publik merupakan langkah krusial untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna layanan. Kegiatan survei kepuasan yang diselenggarakan oleh UP PKB Jagakarsa masih belum sesuai dengan kondisi ideal yaitu berdasar pedoman terbaru PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017, dan hasil wawancara pada 13 Juni Tahun 2024 kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Satuan Pelaksana Prasarana dan Sarana UP PKB Jagakarsa bahwa masih belum terdapat adanya SOP yang dijadikan sebagai pedoman terkait pelaksanaan penilaian IKM yang diselenggarakan. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji lebih dalam kondisi eksisting pelaksanaan survei kepuasan masyarakat jika dibandingkan dengan kondisi ideal dan untuk menyusun SOP penilaian IKM di UP PKB Jagakarsa menggunakan dasar acuan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017. Wawancara dan observasi merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data primer, metode analisis data yang diterapkan adalah analisis kesenjangan untuk membandingkan kondisi eksisting dengan kondisi standar. Hasil akhir penelitian ini berupa SOP penilaian IKM berdasarkan acuan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017. Setelah dilakukan penyusunan SOP kemudian dilakukan verifikasi dan validasi kepada pimpinan di lokasi penelitian bahwa SOP dapat diterima dengan dilakukannya pengesahan SOP melalui penandatanganan Kepala Unit UP PKB Jagakarsa.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Standar Operasional Prosedur (SOP), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

## **ABSTRACT**

### ***Preparation of SOP for Assessment of Community Satisfaction Index on Periodic Motor Vehicle Testing Based on PERMENPAN RB Number 14 of 2017 at the Jagakarsa Motor Vehicle Testing Management Unit***

By:

ADI BAGAS PURBO WARSITO

NOTAR.210125

*Measuring the level of community satisfaction by assessing the Community Satisfaction Index (CSI) in public service facilities is a crucial step in evaluating the extent of service user satisfaction. The satisfaction survey activities carried out by UP PKB Jagakarsa are still not following ideal conditions, namely based on the latest guidelines PERMENPAN RB No. 14 of 2017, and the results of interviews on June 13, 2024, with the Head of the Administration Subdivision and Head of the Infrastructure and Facilities Implementation Unit of UP PKB Jagakarsa that there is still no SOP that can be used as a guideline regarding the implementation of the IKM assessment that is being held. This research aims to examine in more depth the existing conditions for implementing community satisfaction surveys compared to ideal conditions and to prepare SOPs for assessing SMEs in UP PKB Jagakarsa using the basic reference PERMENPAN RB No.14 of 2017. Interviews and observations are the methods researchers use to obtain primary data. The data analysis method applied is gap analysis to compare existing and standard conditions. The final result of this research is in the form of an SOP for assessing SMEs based on the reference of PERMENPAN RB No.14 of 2017. After the SOP has been prepared, verification and validation are carried out to the leadership at the research location so that the SOP can be accepted by ratifying the SOP through the signature of the Head of UP Unit PKB Jagakarsa*

**Keywords:** *Public Service, Standard Operating Procedures (SOP), Community Satisfaction Index (CSI)*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang memiliki peranan fundamental untuk mendukung kelancaran dari pergerakan masyarakat dalam menjalankan aktivitas di bidang lain adalah salah satunya yaitu pengujian kendaraan bermotor (Mutia, 2020). Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UP PKB) Jagakarsa merupakan suatu unit pelayanan publik yang berfungsi dan bertugas untuk melaksanakan kegiatan pengujian berkala kendaraan bermotor guna mencapai pemenuhan persyaratan secara teknis dan laik jalan. pengujian kendaraan bermotor dilakukan oleh penguji untuk memeriksa dan menguji kendaraan bermotor dengan tujuan untuk mengetahui kelaikan kendaraan bermotor dan menentukan apakah kendaraan yang diuji tersebut memenuhi persyaratan teknis serta laik jalan (Handayani dan Rijali, 2021). Agar terwujudnya kepuasan pengguna layanan yaitu dalam konteks ini pemilik kendaraan, maka dibutuhkan performa pelayanan publik yang baik untuk mencapai kepuasan dari pemilik kendaraan tersebut (Mutia, 2020). Pelayanan merupakan tindakan yang dijalankan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan kesan puas (Basrie dan Sugiyono, 2023).

Semakin meningkatnya tuntutan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh perkembangan taraf manusia. Sesuai mandat yang tertulis di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi standar mutu layanan yang diberikan kepada publik (Savitri dkk., 2023). Dalam penyelenggaraan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentunya diperlukan survei kepuasan terhadap masing-masing unsur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengetahui pada bagian unsur mana yang perlu ditingkatkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik merupakan peraturan terbaru yang mengatur terkait pedoman pelaksanaan penilaian IKM atau SKM. Pelaksanaan kegiatan penilaian IKM atau SKM dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwasannya terdapat 9 (sembilan) unsur yang dijadikan sebagai bahan penilaian dalam menentukan IKM. Berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang dilakukan penilaian tersebut maka dapat ditemukan unsur mana saja yang perlu ditingkatkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan kumpulan petunjuk tertulis yang telah distandarisasi terkait cara dan waktu pelaksanaan, lokasi, dan pihak yang melaksanakan sekaligus langkah-langkah penyelenggaraan aktivitas dalam organisasi. SOP administratif yaitu panduan prosedur yang bersifat *general* dan tidak mendetail, prosedur ini melibatkan beberapa pegawai atau pelaksana dengan berbagai posisi atau peran yang mencakup semua tingkatan mulai dari pejabat tertinggi hingga pejabat terendah (Sanoto, 2020). Tujuan penerapan SOP adalah untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam pelaksanaan tugas atau proses tersebut. Maka dalam pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu diberlakukannya sesuai dengan SOP yang ada sehingga pada pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan terhindar dari kesalahan. Dengan adanya SOP berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan jika terdapat kesalahan, penyebabnya dapat diketahui (Anggraini, 2022).

Kondisi eksisting penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat oleh UP PKB Jagakarsa dilaksanakan pada loket pelayanan yang hanya memuat satu pertanyaan yaitu terkait kepuasan pelayanan dan memiliki dua indikator jawaban. Kondisi tersebut masih belum selaras dengan kondisi saat ini yang mana telah terdapat pedoman terbaru yang mengatur terkait pedoman SKM unit penyelenggara pelayanan publik yaitu (PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu berdasarkan informasi yang didapat melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Juni Tahun 2024 kepada Kepala Subbagian Tata Usaha, dan Kepala Satuan Pelaksana Prasarana dan Sarana UP PKB Jagakarsa masih belum terdapat adanya SOP yang dijadikan

sebagai pedoman terkait pelaksanaan penilaian IKM yang diselenggarakan oleh UP PKB Jagakarsa.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut penulis mengembangkan lebih lanjut dalam bentuk Kertas Kerja Wajib dengan mengangkat judul **“PENYUSUNAN SOP PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN BERMOTOR BERDASARKAN PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JAGAKARSA”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting pelaksanaan SKM yang diselenggarakan oleh UP PKB Jagakarsa jika dibandingkan dengan pedoman SKM PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017?
2. Bagaimana penyusunan SOP penilaian IKM di UP PKB Jagakarsa berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017?
3. Bagaimana hasil verifikasi dan validasi dari hasil usulan SOP yang telah disusun menggunakan dasar acuan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 di UP PKB Jagakarsa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam studi ini, peneliti telah menetapkan serangkaian sasaran yang spesifik, yang secara langsung berkorelasi dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun sasaran tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting pelaksanaan SKM yang diselenggarakan oleh UP PKB Jagakarsa. Jika dibandingkan dengan pedoman SKM PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017;
2. Melakukan penyusunan SOP penilaian IKM di UP PKB Jagakarsa berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017;

3. Untuk mengetahui hasil verifikasi dan validasi dari hasil usulan SOP yang telah disusun menggunakan dasar acuan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 di UP PKB Jagakarsa.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang bermanfaat dalam berbagai aspek, yaitu:

1. Secara teoritis:  
Memberikan bahan referensi dalam mengembangkan teori dan sebagai acuan penelitian selanjutnya terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Secara praktis:  
Penelitian ini diharapkan menghasilkan masukan yang bermanfaat bagi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Jagakarsa dalam mengoptimalkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
3. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali  
Sebagai bahan referensi untuk Mahasiswa/i Politeknik Transportasi Darat Bali dalam menambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan pengujian kendaraan bermotor.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk membatasi luasnya lingkup penelitian penulis menetapkan beberapa batasan-batasan, yaitu:

1. Menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai dasar penyusunan SOP;
2. Format SOP menggunakan acuan Peraturan Gubernur (PERGUB DKI Jakarta) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur;

3. Penelitian dilakukan di UP PKB Jagakarsa Jakarta Selatan.
4. Penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini hanya sebatas penyusunan SOP penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, tidak sampai tahap pengimplementasian.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Kondisi Wilayah

Dalam pembagian wilayah administratif Provinsi DKI Jakarta, Jakarta Selatan merupakan salah satu Kota yang menempati bagian selatan Ibu Kota. Pada tahun 2021, jumlah penduduk di Jakarta Selatan tercatat sebanyak 1.191.213 jiwa dengan jumlah penduduk mencapai 16.865,17 orang per kilometer persegi. Kawasan daerah Jakarta Selatan berada di antara  $106^{\circ}22'42''$  hingga  $106^{\circ}58'18''$  Bujur Timur (BT) dan  $5^{\circ}19'12''$  Lintang Selatan (LS). Jakarta Selatan mencakup area seluas 141,47 kilometer persegi, yang merepresentasikan proporsi signifikan dari keseluruhan wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Tepatnya, wilayah ini berkontribusi sebesar 21,29% dari total luas Ibukota. Persentase tersebut menunjukkan bahwa Jakarta Selatan merupakan bagian substansial dari komposisi geografis Jakarta secara keseluruhan. Gambar peta administrasi Kota Jakarta Selatan dapat dilihat pada Gambar 1.



(Sumber: Google Peta Administrasi Kota Jakarta Selatan)

**Gambar 1.** Peta administrasi Kota Jakarta Selatan

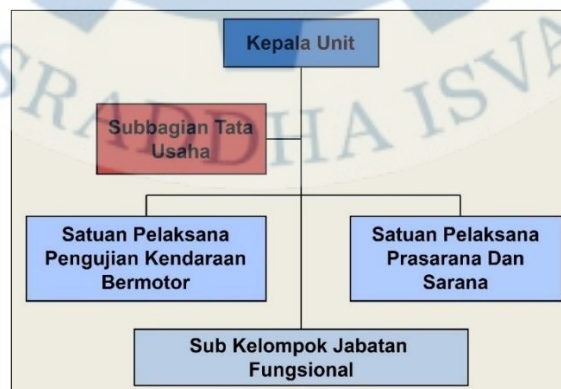
## 2.2 Kondisi Objek

Penelitian ini dilakukan di UP PKB Jagakarsa, sebuah unit di bawah naungan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Lembaga ini bertanggung jawab atas pengujian kendaraan bermotor dan berlokasi di Jalan Moch. Kahfi II No.6, RT.6/RW.3, Cipedad, Jagakarsa, Jakarta Selatan, dengan Kode Pos 12630. Gambar UP UPKB Jagakarsa dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** UP PKB Jagakarsa

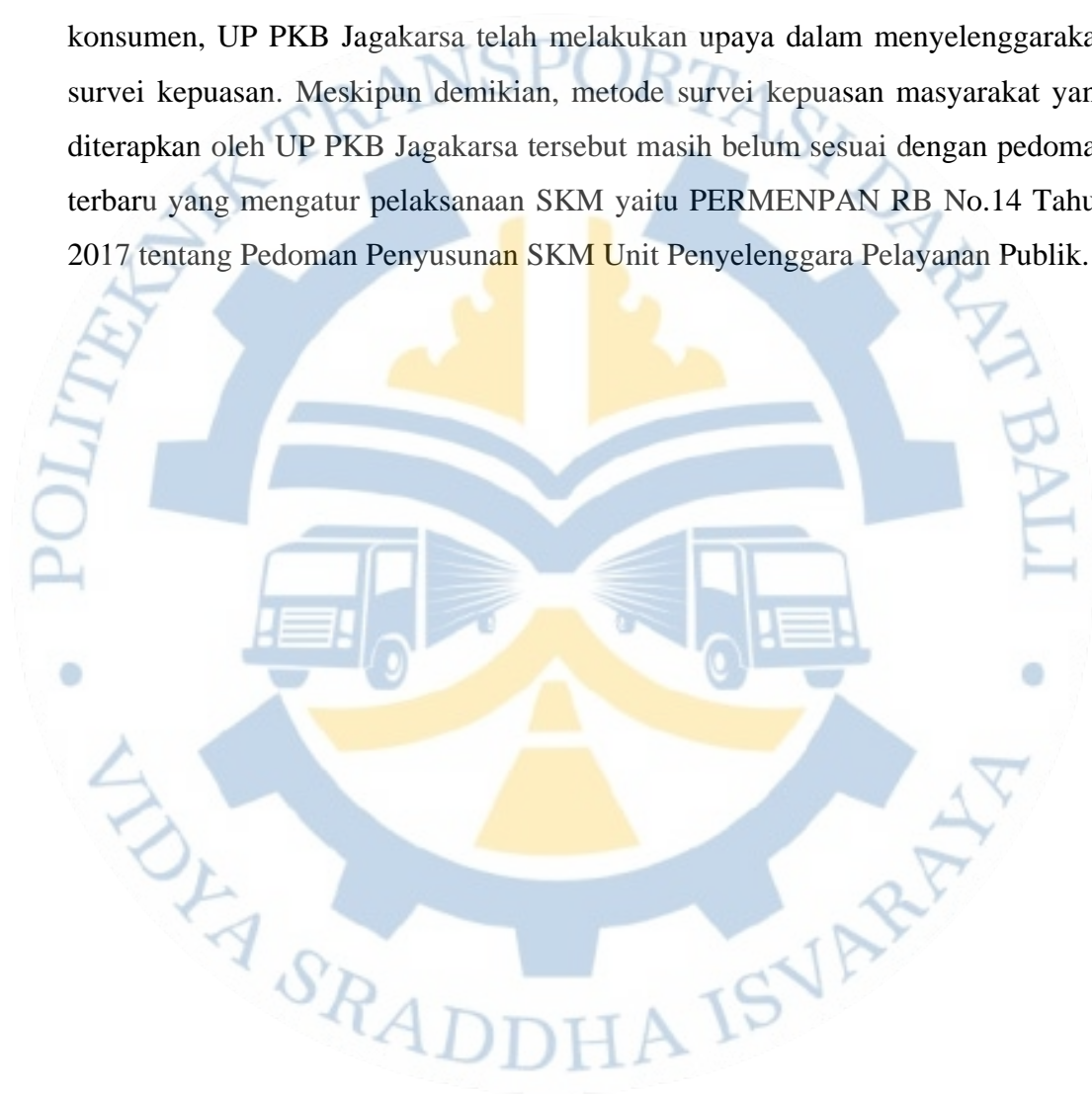
Struktur organisasi dan tata kerja UP PKB diatur dalam PERGUB DKI Jakarta Nomor 331 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor. Pasal 2 tentang Pembentukan menyatakan bahwa UP PKB yang berada dibawah naungan Dishub Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 5 unit, salah satunya adalah UP PKB Jagakarsa. Gambar struktur organisasi UP PKB Jagakarsa dapat dilihat pada Gambar 3.



*(Sumber: UP PKB Jagakarsa)*

**Gambar 3.** Struktur organisasi UP PKB Jagakarsa

UP PKB Jagakarsa dipimpin oleh Kepala Unit Pengelola yang dibantu oleh Kasubbag TU, Kasatpel PKB, Kasatpras, serta Sub kelompok Jabatan Fungsional. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui dan memastikan tingkat kepuasan dari konsumen atau dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor wajib uji, yaitu adalah dengan menyelenggarakan SKM. Untuk memastikan tingkat kepuasan dari konsumen, UP PKB Jagakarsa telah melakukan upaya dalam menyelenggarakan survei kepuasan. Meskipun demikian, metode survei kepuasan masyarakat yang diterapkan oleh UP PKB Jagakarsa tersebut masih belum sesuai dengan pedoman terbaru yang mengatur pelaksanaan SKM yaitu PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Penyusunan**

Merujuk pada definisi yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dengan menguraikan konsep “penyusunan”. Mereka menjelaskan bahwa kata tersebut memiliki dasar istilah “susun” yang artinya sekelompok atau kumpulan entitas dalam jumlah terbatas. Mereka juga memperluas pengertian dari “penyusunan” adalah sebuah proses sistematis yang melibatkan pengolahan informasi atau sekumpulan data yang dapat dilakukan oleh individu maupun organisasi (Austin dan Chola, 2023). dalam kajiannya yang meneliti terkait penyusunan tinjauan literatur, tahapan pada suatu penyusunan kajian tersebut adalah mencari literatur yang memiliki hubungan dengan yang akan diteliti berupa artikel atau buku, kemudian mengevaluasi terhadap literatur yang telah didapat sehingga didapatkan berbagai rujukan yang dapat digunakan, mengidentifikasi topik dengan kesenjangan yang terdapat dilapangan, menyusun gambaran secara garis besar, kemudian melakukan penyusunan sebuah kajian literatur yang sesuai dengan standar struktur penulisan (Cahyono dkk., 2019). Dalam penelitian terkait penyusunan SOP, syarat tahapan dari penyusunan SOP yang dilakukan yaitu SOP yang disusun merujuk pada regulasi atau perundang-undangan, penulisan SOP harus jelas, memperhatikan SOP yang lain, SOP yang disusun bisa dipertanggungjawabkan (Waruwu dkk., 2022).

Merujuk dari definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa dalam tahapan suatu penyusunan membutuhkan pengkajian dari teori-teori literatur yang dapat dijadikan suatu rujukan terkait apa yang akan disusun. Kemudian dalam proses penyusunan juga harus memperhatikan kesenjangan yang terjadi dilapangan dan membuat suatu gambaran yang harus dilakukan agar dapat menentukan kebutuhan yang harus dipenuhi. Penyusunan juga harus memperhatikan kejelasan terkait apa yang disusun, memperhatikan standar regulasi yang ada sehingga hasil dari apa yang telah disusun bisa dipertanggungjawabkan agar mendapatkan hasil yang diharapkan.

### 3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan kumpulan petunjuk berbentuk tulisan yang telah distandarisasi terkait cara dan waktu pelaksanaan, lokasi, dan pihak yang melaksanakan sekaligus langkah-langkah penyelenggaraan aktivitas dalam organisasi. SOP teknis yaitu prosedur standar yang amat detail berdasarkan aktivitas yang dijalankan oleh seorang petugas/karyawan dengan suatu tugas kewajiban atau peranan tertentu. SOP administratif yaitu panduan prosedur yang bersifat general dan tidak mendetail, prosedur ini melibatkan beberapa pegawai atau pelaksana dengan berbagai posisi atau peran yang mencakup semua tingkatan mulai dari pejabat tertinggi hingga pejabat terendah (Sanoto, 2020). Adanya keberadaan SOP akan memastikan bahwa seluruh pelaksana dapat melaksanakan tugas dengan cara yang sama, apabila pelaksana mengacu berdasarkan panduan yang telah ada maka akan mendapat hasil yang diinginkan (Chintia dkk., 2020). Tujuan SOP adalah untuk memberikan petunjuk dan menciptakan komitmen kepada satuan kerja (Paputungan dkk., 2021).

Mengacu pada berbagai pendapat yang disampaikan oleh para peneliti tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya SOP terdiri dari SOP teknis dan administratif, definisi dari SOP merupakan pedoman berupa petunjuk yang wajib digunakan oleh seorang petugas/pelaksana dalam melakukan proses aktivitas sehingga terciptanya komitmen dalam organisasi. Apabila pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan SOP maka langkah-langkah yang harus dikerjakan lebih jelas sehingga mengurangi risiko kesalahan, dan pelaksanaannya akan lebih efektif dan efisien.

Rizky dkk. (2017) menyatakan bahwa didalam penelitiannya tahapan yang dilakukan pada penyusunan SOP yang dirancang yaitu meliputi tahap penggalan data, tahap analisis kesenjangan, tahap pembuatan SOP, tahap verifikasi dan validasi, dan tahap akhir berupa penarikan kesimpulan berdasarkan hasil SOP yang sudah dibuat.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PERGUB DKI Jakarta) Nomor 24 Tahun 2012 merupakan peraturan yang mengatur terkait petunjuk teknis dalam penyusunan SOP dan pelaksanaan SOP di lingkungan

Pemerintah Provinsi (PEMPROV) DKI Jakarta yang berlaku mulai tanggal 12 Maret 2012 yang diterbitkan oleh Gubernur DKI Jakarta (Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 2012). Peraturan ini dirancang untuk SKPD/UKPD dalam rangka memberikan petunjuk penyusunan dan pelaksanaan SOP yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan konsisten. Berikut adalah format SOP yang terdapat didalam peraturan tersebut:

1. Halaman Judul, dalam bagian ini memuat identitas instansi dan judul SOP;
2. Informasi Prosedur yang akan distandarkan. Pada bagian ini memuat terkait logo PEMDA dan nama SKPD, nomor SOP, tanggal pembuatan, tanggal revisi, tanggal pengesahan, disahkan oleh, nama SOP, dasar hukum yang digunakan, kualifikasi pelaksana, keterkaitan, peralatan/perlengkapan, peringatan, pencatatan dan pendataan. Berikut informasi prosedur yang akan distandarkan yaitu disajikan di Tabel 3.1:

**Tabel 3.1** Informasi prosedur yang akan distandarkan

	<b>SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH</b>	Nomor Standar Operasional Prosedur	.....
		Tgl Pembuatan	.....
		Tgl Revisi	.....
		Tgl Pengesahan	.....
		Disahkan Oleh	.....
		Nama Standar Operasional Prosedur	.....

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1. .... 2. ....	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
.....	1. .... 2. ....
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
1. .... 2. ....	

(PERGUB DKI Jakarta No.24 Tahun 2012)

Cara pengisian informasi prosedur pada tabel yang telah disajikan diatas dapat dilihat dalam Tabel 3.2 sebagai berikut.

**Tabel 3.2** Informasi prosedur yang akan distandarkan

(1)	Nomor SOP	Diisi dengan nomor SOP
(2)	Tanggal Pembuatan	Diisi dengan tanggal pengesahan SOP
(3)	Tanggal Revisi	Diisi dengan tanggal SOP
(4)	Tanggal Pengesahan	Diisi dengan tanggal mulai berlaku
(5)	Disahkan Oleh	Diisi dengan jabatan yang berkompeten yang mengesahkan
(6)	Nama SOP	Diisi dengan nama prosedur yang akan distandarkan
(7)	Dasar Hukum	Diisi dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar disusunnya SOP.
(8)	Kualifikasi Pelaksana	Diisi dengan penjelasan mengenai kualifikasi pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan.
(9)	Keterkaitan	Diisi dengan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan.
(10)	Peralatan/perlengkapan	Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan.
(11)	Peringatan	Diisi dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan risiko yang akan timbul ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.</li> <li>- Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan berbagai dampak yang mungkin ditimbulkan.</li> <li>- Dalam hal ini, dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya.</li> </ul>
(12)	Pencatatan dan pendataan	Diisi dengan penjelasan mengenai berbagai hal yang perlu didata, dicatat atau diparaf oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan prosedur yang telah distandarkan.
(13)	Uraian prosedur	Langkah kegiatan secara rinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan.
(14)	Pelaksana	Diisi dengan jabatan yang melakukan suatu proses/aktivitas.
(15)	Kelengkapan	Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan kelengkapan yang dibutuhkan.
(16)	Waktu	Diisi dengan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses/kegiatan.
(17)	Output	Diisi dengan hasil/keluaran dari suatu proses/kegiatan.
(18)	Pengesahan	Diisi dengan nama dan tanda tangan Kepala SKPD.

(PERGUB DKI Jakarta No.24 Tahun. 2012)

3. Uraian Prosedur. Pada bagian ini memuat terkait uraian langkah-langkah prosedur, pelaksana, kelengkapan/persyaratan, waktu, *output*, dan keterangan. Ditampilkan di Tabel 3.3.


**Tabel 3.3** Uraian prosedur SOP

Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket	
	Pelaks 1	Pelaks 2	Pelaks 3	Persyr/ Klkpn	Waktu	Output		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								

(PERGUB DKI Jakarta No.24 Tahun. 2012)

Uraian prosedur di atas ditentukan cara pengisiannya. Cara pengisian uraian prosedur di atas disajikan di Tabel 3.4.

**Tabel 3.4** Cara pengisian uraian prosedur SOP

(1)	Uraian Prosedur 	Diisi dengan proses sejak dari kegiatan mulai dilakukan sampai dengan kegiatan selesai dan keluaran dihasilkan untuk setiap Standar Operasional Prosedur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit organisasi yang bersangkutan.
(2)	Pelaksana	Diisi dengan pelaksana kegiatan yang bersangkutan, mulai dari jabatan tertinggi sampai dengan jabatan terendah (fungsional umum/staf).
(3)	Mutu Baku	Diisi dengan persyaratan dan kelengkapan yang diperlukan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan dan output pada setiap aktifitas yang dilakukan.

(PERGUB DKI Jakarta No.24 Tahun. 2012)

4. Simbol-simbol, merupakan simbol yang digunakan dalam pembuatan bagan alir dalam penyusunan SOP. Definisi dari masing-masing simbol disajikan di Tabel 3.5.

**Tabel 3.5** Definisi simbol dalam SOP

Simbol	Sebutan	Definisi
	Terminator	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal/mulai dan akhir suatu bagan alir
	Proses	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan
	Pengambilan Keputusan	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan
	Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen sebagai bukti pelaksanaan kegiatan
	Penggandaan Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan penggandaan dari semua jenis dokumen
	Arsip Manual	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis pengarsipan dokumen dalam bentuk kertas/manual
	File	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis penyimpanan dalam bentuk data/file
	Konektor	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam satu halaman
	Konektor	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda
	Garis alir	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan

(PERGUB DKI Jakarta No.24 Tahun. 2012)

### 3.3 Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor yang umumnya dikenal dengan sebutan uji kir oleh masyarakat merupakan suatu pelayanan di bidang transportasi yang

berkorelasi terhadap terwujudnya keselamatan berlalu lintas, pengujian kendaraan bermotor yaitu jenis mobil barang dan kendaraan umum wajib dilakukan secara berkala yaitu enam bulan sekali (Natika dan Putri, 2021). Pengujian kendaraan bermotor dilakukan oleh penguji untuk memeriksa dan menguji kendaraan bermotor dengan tujuan untuk mengetahui kelaikan kendaraan bermotor dan menentukan apakah kendaraan yang diuji tersebut memenuhi persyaratan teknis serta laik jalan (Handayani dan Rijali, 2021). Salah satu tujuan dilaksanakannya uji berkala berdasarkan Permenhub No.19 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor pasal 2 ayat (2) a dan c adalah untuk memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor wajib uji berkala di jalan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2021).

Merujuk pada regulasi dan pandangan para pakar yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwasannya pengujian berkala memiliki beberapa tujuan, diantaranya menjamin keselamatan secara teknis pada kendaraan yang diuji dan juga menyediakan layanan publik berupa pemeriksaan dan pengujian kelayakan kendaraan baik dari sisi teknis maupun operasional. Kegiatan pengujian tersebut dijalankan secara periodik setiap enam bulan sekali.

### **3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat merupakan data yang diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat terkait servis yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik yang kemudian data tersebut dilakukan pengukuran secara kuantitatif sehingga diperoleh informasi tentang IKM (Jazuli dan Fatimah, 2019). Muzaqi dkk. (2021) yang melakukan pendampingan terhadap penerapan pedoman SKM PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 di Kantor Desa Sumberejo Kediri mengungkapkan bahwa pedoman tersebut efektif sebagai alat untuk menyampaikan pendapat masyarakat, kemudian hasil akhir dari SKM menunjukkan kualitas layanan dikategorikan “BAIK” namun masih terdapat dua unsur pelayanan dari sembilan unsur pelayanan yang harus diperbaiki.

Dari beberapa penjabaran pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwasannya IKM merupakan nilai kepuasan masyarakat yang didapatkan melalui hasil SKM yang didapatkan melalui pengukuran yang dilakukan dengan mengolah data berupa angka. Penerapan pedoman SKM PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 dianggap sebagai media yang efektif dalam menyampaikan aspirasi pengguna layanan yaitu masyarakat terhadap kinerja dari suatu unit pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 merupakan regulasi yang mengatur terkait pedoman penilaian SKM unit penyelenggara pelayanan publik (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017). Peraturan tersebut adalah merupakan peraturan baru yang menggantikan peraturan lama yaitu PERMENPAN RB No.16 Tahun 2014 yang saat ini sudah tidak berlaku. Tujuan peraturan ini dirancang adalah untuk sebagai pedoman dalam pelaksanaan SKM yang merupakan pengguna layanan publik serta untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan layanan publik oleh suatu instansi penyelenggara layanan publik. Dalam peraturan ini terdapat 9 unsur pelayanan yang dilakukan SKM, yaitu meliputi:

1. Persyaratan. Berdasarkan PM 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, untuk melakukan uji berkala perpanjangan persyaratan yang wajib dipenuhi yaitu membawa kendaraan bermotor yang akan diuji dalam kondisi siap uji, salinan/fotokopi kartu identitas pemilik kendaraan dengan menunjukkan aslinya, salinan/fotokopi surat tanda nomor kendaraan bermotor, bukti lulus uji berkala yang sudah habis masa berlakunya, surat kuasa yang dibubuhi materai apabila diwakilkan (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2021);
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. urutan prosedur yang wajib dijalankan mulai dari tahap pertama hingga tahap terakhir dalam suatu kegiatan dikenal sebagai mekanisme (Yuniarsih, 2019);
3. Waktu Penyelesaian. Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;

4. Biaya/Tarif. Biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan jasa pelayanan didefinisikan sebagai tarif (Eriswanto, 2018);
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan. Merupakan hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. setelah menjalani proses pelayanan pengujian berkala, pemilik kendaraan akan menerima beberapa produk berupa kartu uji, stiker uji, dan sertifikat uji (Handayani & Rijali, 2021).
6. Kompetensi Pelaksana. Merupakan kemampuan dari seseorang berdasarkan aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi dalam menyelesaikan tugas (Pratama dan Permatasari, 2021).
7. Perilaku Pelaksana. Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana.

Langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017) meliputi:

1. Persiapan survei (6 hari kerja), meliputi:
  - a. Penetapan pelaksana;
  - b. Penyiapan bahan survei, penetapan jumlah responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data;
2. Pelaksanaan pengumpulan data (6 hari kerja);
3. Pengolahan data (6 hari kerja);
4. Penyusunan laporan hasil akhir kegiatan penilaian indeks kepuasan masyarakat (6 hari kerja);
5. Pemantauan, evaluasi, dan mekanisme hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat;
6. Analisa hasil survei dan menentukan rencana tindak lanjut.

### **3.5 Analisis GAP (Kesenjangan)**

Analisis kesenjangan adalah teknik melakukan perbandingan antara kondisi terkini dengan kondisi seharusnya untuk membantu dalam memahami kualitas layanan, sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk mencapai kondisi ideal (Chintia dkk., 2020). Analisis gap merupakan salah satu cara untuk melakukan penilaian terhadap derajat kinerja sistem yang ada dengan standar yang dijadikan acuan (Rachmi dkk., 2014). Dalam analisis kesenjangan, langkah-langkah yang dilakukan yaitu mengetahui kondisi kekinian yang merupakan langkah untuk menggambarkan kondisi aktual, kondisi ideal yang merupakan langkah untuk menggambarkan kondisi yang ingin dicapai, melakukan analisis kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi standar, lalu memberikan solusi yang dapat digunakan untuk mengurangi/menghilangkan gap yang ditemukan (Chintia dkk., 2020).

Merujuk dari penjabaran di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya analisis kesenjangan merupakan cara untuk membandingkan keadaan saat ini dengan keadaan yang seharusnya. Tujuannya yaitu untuk melihat dan menilai suatu proses berjalan dan bagaimana cara untuk melakukan evaluasi dengan memperbaikinya. Langkah-langkah dari analisis kesenjangan tersebut yaitu mengetahui keadaan sekarang seperti apa, menentukan kondisi yang diharapkan, mengkomparasikan keduanya, kemudian mencari cara untuk mengetahui kesenjangan/gap yang ada.

### **3.6 Flowchart (Bagan Alur)**

*Flowchart* merupakan representasi visual dari sebuah proses menggunakan berbagai simbol grafis. Diagram ini menggambarkan urutan langkah-langkah dalam suatu prosedur atau program dengan fungsi spesifik. Tujuan utama dari *flowchart* adalah menyajikan alur kerja atau produksi secara jelas dan terstruktur. Dengan menggunakan *flowchart*, orang dapat dengan mudah memahami dan mengikuti rangkaian proses mulai dari awal hingga akhir. Hal ini membantu dalam memvisualisasikan transisi antar tahapan, sehingga memudahkan pemahaman keseluruhan alur kerja (Malabay, 2016). Representasi grafis yang menunjukkan rangkaian tahapan atau proses secara teratur dalam menjalankan sebuah program

disebut *flowchart*. Alat visual ini memungkinkan penggambaran lebih rinci dari proses analisis, desain, dan pengkodean, yang berguna untuk memecahkan masalah secara lebih mendalam dalam operasional suatu aktivitas. Penggunaan *flowchart* umumnya ditujukan untuk mempermudah identifikasi dan penyelesaian masalah, terutama saat diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif. Dengan menyajikan informasi dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami, *flowchart* menjadi instrumen yang efektif dalam manajemen proses dan pemecahan masalah (Kus Indrani Listyoningrum dkk., 2023). Visualisasi berbentuk diagram yang menampilkan tahapan-tahapan serta urutan dari prosedur dalam program yaitu disebut *flowchart* (Zalukhu dkk., 2023). Contoh pengimplementasian *flowchart* pada SOP yaitu di Tabel 3.6

**Tabel 3.6** Contoh pengimplementasian *flowchart* pada SOP

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analisis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering					Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analisis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid					Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SOP Pengumpulan Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid					Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki.					Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analisis untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering.					Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	

(PERMENPAN RB No.35 Tahun 2012)

Merujuk dari penjabaran di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya *flowchart* merupakan gambar yang menunjukkan langkah-langkah dalam suatu proses. *Flowchart* menggunakan simbol-simbol khusus untuk

menjelaskan urutan kerja dari awal hingga akhir. Tujuannya adalah untuk membuat suatu proses lebih mudah dipahami oleh semua orang.

### **3.7 Penelitian Kualitatif**

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggabungkan unsur deskriptif dan analisis. Aspek deskriptifnya melibatkan penggambaran rinci dan penjelasan komprehensif tentang kejadian, gejala, dan konteks sosial yang menjadi fokus penelitian. Sementara itu, elemen analisisnya mencakup proses pemaknaan, interpretasi, dan komparasi data yang diperoleh dari penelitian. Penelitian pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mendeskripsikan temuan mereka, tetapi juga menafsirkan dan membandingkan hasilnya, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti (M. Waruwu, 2023). Terdapat 3 (tiga) prinsip yang wajib diimplementasikan oleh peneliti pada pengumpulan data kualitatif, yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui teknik pengamatan (observasi), teknik wawancara baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan teknik pengumpulan dokumen. Data pada penelitian kualitatif terdiri dari tipe data primer dan sekunder. Data primer tersebut diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi. Data sekunder yaitu merupakan data yang bersumber dari dokumen, dokumen yang dimaksud disini adalah data yang bersumber dari jurnal, laporan hasil penelitian, buku, dan sebagainya (Ultavia dkk., 2023). Penelitian kualitatif bersifat fleksibel. Oleh karena itu yang terpenting dalam menentukan informan adalah bukan berdasarkan dari jumlah narasumbernya namun kemampuan yang dibutuhkan yaitu kemampuan dari narasumber untuk memberikan penjelasan yang lebih baik terkait topik yang sedang dikaji (Syaeful Millah dkk., 2023). Penelitian dengan pendekatan kualitatif menjelaskan atau menampilkan data hasil temuannya dengan kata-kata, bagan, gambar, dan bukan berupa angka (Rosid, 2021).

Merujuk dari penjabaran di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya penelitian kualitatif merupakan teknik meneliti dengan menggabungkan deskripsi dan analisis untuk memahami suatu masalah secara mendalam. Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti tidak hanya

menggambarkan apa yang mereka amati, namun juga menafsirkan maknanya. Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen/literatur. Data pada penelitian kualitatif dibagi menjadi 2 (dua) tipe yaitu data primer yang didapatkan langsung dari sumber/lokasi penelitian dan data sekunder yang berasal dari dokumen yang sudah ada atau studi literatur. Ciri khas dari penelitian kualitatif yaitu lebih fleksibel, dalam menentukan narasumber lebih berfokus terhadap kualitas informasi bukan dari banyaknya narasumber, dan data yang disajikan berupa kata-kata, bagan, gambar, dan bukan angka.

### **3.8 Pelayanan**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan dikenal sebagai pelayanan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian pekerjaan yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah (Nurhadi, 2020). Berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009).

Merujuk dari penjabaran tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Tujuan utama dari pelayanan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam aspek

penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif sebagai upaya untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

### 3.9 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian, penulis mengkaji beberapa penelitian mengenai SOP. Berikut merupakan penelitian sebelumnya yang serupa dengan judul yang diangkat oleh penulis yang dijabarkan pada Tabel 3.6.

**Tabel 3.7** Penelitian terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	(Rahmaningtias dan Hati, 2020) “Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi”	Deskriptif Kualitatif	Hasil SOP dalam penelitian ini menggunakan <i>flowchart Swinlane</i> dan naratif, serta dibubuhi dengan instrumen pendukung berupa formulir yang digunakan dalam pelaksanaannya.
2	(Aryanto dan Maksum, 2022) “Analisis Sistem Manajemen Pergudangan dan Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pada PT.X”	Kualitatif	Penelitian ini menghasilkan SOP pada setiap kegiatan di gudang untuk menunjang kegiatan agar para pekerja dapat menjalankan prosedur atau kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan.

3	(Chintia dkk., 2020) “Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Layanan Domain dan Hosting Menggunakan Metode Analisis Kesenjangan (Studi Kasus: DPTSI ITS)”	Analisis Kesenjangan	Penelitian ini menghasilkan pengembangan terhadap SOP lama setelah dilakukan analisis kesenjangan, verifikasi, dan validasi.
4	(Effendi dkk., 2019) “Pembuatan Standard Operating Procedure Pengembangan Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus DPTSI ITS”	<i>Gap Analysis</i>	Penelitian ini menghasilkan SOP pada bidang TI menggunakan standar acuan ITIL V3 dalam menentukan langkah-langkah pada prosedur SOP.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metode analisis gap untuk menyelesaikan rumusan masalah, yaitu dengan membandingkan antara kondisi *existing* dengan kondisi standar. Selain itu, SOP yang disusun yaitu SOP terkait penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan standar acuan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 pada pengujian berkala kendaraan bermotor.