

**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017  
SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH :**

**NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI**

**2001019**

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

**2023**

**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017  
SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

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



**DISUSUN OLEH :**

**NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI**

**2001019**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017  
SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA**

Disusun Oleh :

**NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI  
2001019**

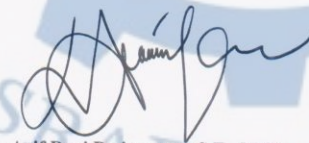
Disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif

Menyetujui

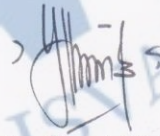
DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



Arif Devi Dwipavana, S.T., M.M.

NIP. 19851102 201902 1 003



Yusime Fitasari, S.T., M.Si.

NIP. 19910314 201012 2 001

Tanggal: 28 Juli 2023

Tanggal: 28 Juli 2023

Ditetapkan di: Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN  
KERTAS KERJA WAJIB**

**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017  
SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA**


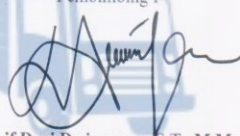

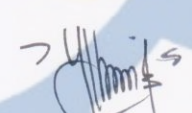
Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

**NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI**

2001019

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

**Tim Penguji**

<p>Penguji I</p>  <p><b><u>Dinda One Mulvaningtyas, S.T., M.Si.</u></b> NIP. 19880808 200912 2 003</p>	<p>Pembimbing I</p>  <p><b><u>Arif Devi Dwipavana, S.T., M.M</u></b> NIP. 19851102 201902 1 003</p>
<p>Penguji II</p>  <p><b><u>I Gusti Bagus Eka Nitivasa, S.T., M.T.</u></b> NIP. 19770420 200912 1 002</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p><b><u>Yusime Fitasari, S.T. M.Si</u></b> NIP. 19910314 201012 2 001</p>

Mengetahui,  
KETUA PROGRAM STUDI TO



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

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Putu Dyah Erna Savitri, Notar 2001019, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul "IMPLEMENTASI INDEKS KEPuasan MASYARAKAT BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA" 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 kearsyafan maupun sertifikat Akademik disuatu Perguruan tinggi.

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

Tabanan, 28 Juli 2023

Penulis,



**NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI**

**NOTAR. 2001019**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima”**

Kertas Kerja Wajib ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya Teknik serta merupakan hasil dari penerapan ilmu yang didapatkan selama mengikuti pendidikan serta perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan Magang II/Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Malang (Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor).

Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan KKW ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Efendhi Prih Raharjo, S.T, S.SiT, M.T selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
2. Bapak Adrian Pradana, A.Ma PKB, S.T, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif.
3. Bapak Arif Devi Dwipayana, S.T,M.M. dan Ibu Yusime Fitasari, S.T. M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan kertas kerja wajib/tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. R. Widjaja Saleh Putra selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang.
5. Bapak Badrus Soleh, SE selaku Kepala UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Dinas Perhubungan Kota Malang.

6. Bapak Budi Setyawan selaku Dosen Pembimbing Lapangan di UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Dinas Perhubungan Kota Malang.
7. Seluruh Dosen Program Studi Teknologi Otomotif di Politeknik Transportasi Darat Bali atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan.
8. Petugas dan Pegawai UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Dinas Perhubungan Kota Malang yang telah membantu dan mengarahkan saat pengambilan data untuk penelitian ini.
9. Kedua orang tua, kakak dan adik yang senantiasa mendukung dan selalu mendoakan penulis.
10. Rekan-rekan Taruna/i Diploma III Teknologi Otomotif angkatan I Politeknik Transportasi Darat Bali.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan bimbingan dan arahnya demi memperbaiki Kertas Kerja Wajib ini. Akhir kata, penulis juga berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat bagi UPT PKB Kota Malang dan untuk pembaca sebagai tambahan ilmu pengetahuan.

Tabanan, 28 Juli 2023

Penulis,



NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI

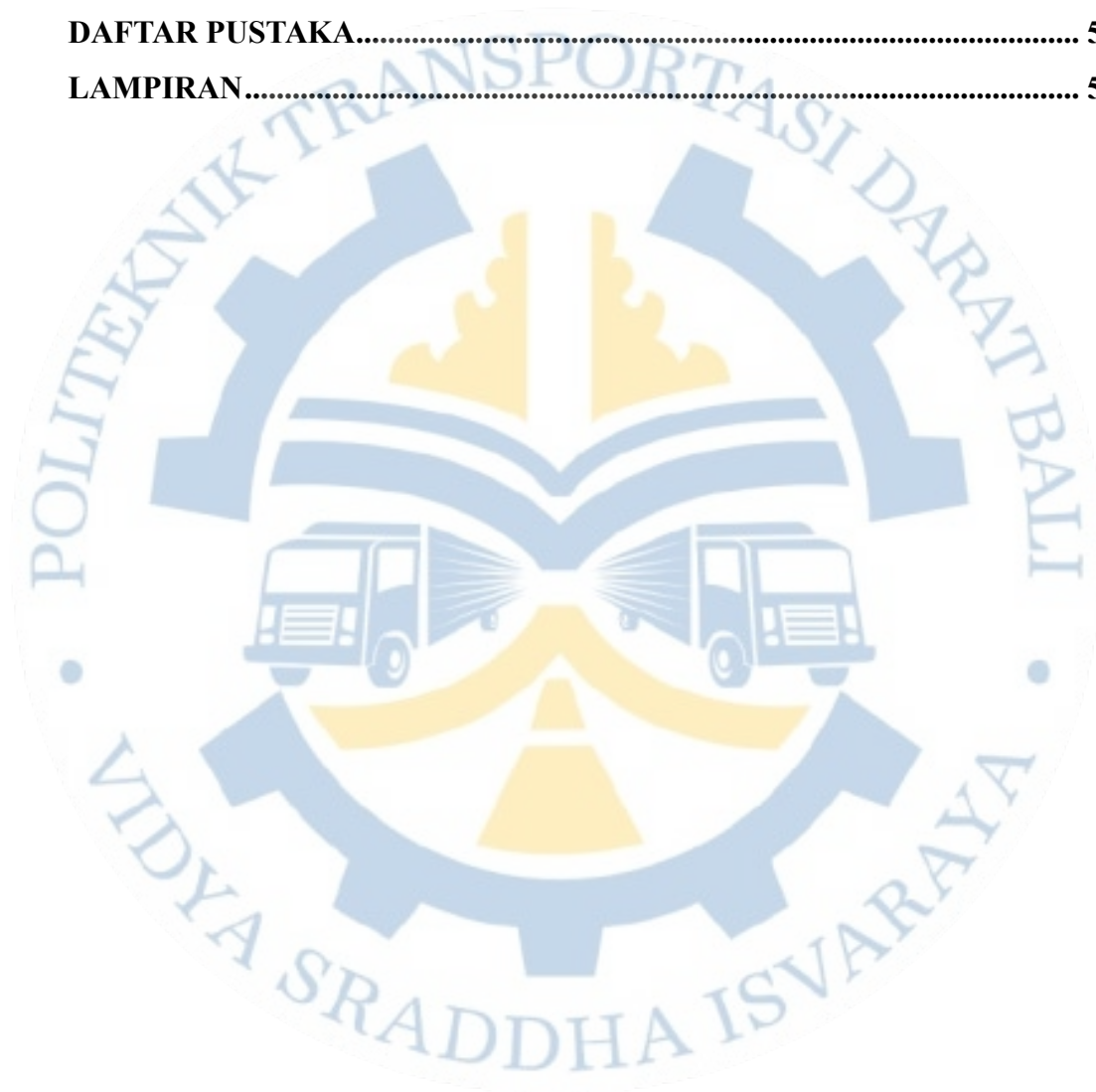
NOTAR. 2001019

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kondisi Wilayah.....	6
2.2 Kondisi Objek.....	8
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
3.1 Pelayanan .....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
3.3 Pengujian Kendaraan Bermotor .....	11
3.4 Pelayanan Prima.....	12
3.5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 .....	14
3.6 Penelitian Terdahulu .....	16

3.7 Penjelasan Pengolahan Data .....	23
3.7.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.7.2 Metode Analisa Data .....	25
<b>BAB IV METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
4.1.1 Populasi .....	26
4.1.2 Sampel .....	26
4.1.3 Instrumen Penelitian .....	26
4.1.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
4.2 Metode Analisis Data .....	28
4.3 Metode Pengolahan Data .....	29
4.3.1 Metode Pengolahan Data .....	29
4.3.2 Perangkat Pengolahan .....	29
4.4 Bagian Alir Penelitian .....	30
4.5 Timeline Kegiatan .....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
5.1 Hasil Persepsi Responden Unsur Pelayanan .....	34
5.1.1 Unsur Persyaratan Pelayanan .....	34
5.1.2 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan .....	34
5.1.3 Unsur Waktu Penyelesaian .....	35
5.1.4 Unsur Biaya/Tarif .....	36
5.1.5 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	36
5.1.6 Unsur Kompetensi Pelaksana .....	37
5.1.7 Unsur Perilaku Pelaksana .....	37
5.1.8 Unsur Sarana dan Prasarana .....	38
5.1.9 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	39
5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	39
5.3 Evaluasi Hasil Pelayanan .....	44
5.3.1 Unsur Biaya/Tarif .....	45
5.3.2 Unsur Sarana Dan Prasarana .....	45
5.3.3 Unsur Waktu Penyelesaian .....	46

5.3.4 Unsur Penanganan Pengaduan,Saran, Dan Masukan .....	47
5.3.5 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	47
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>49</b>
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	17
<b>Tabel 4. 1</b> Penilaian IKM.....	28
<b>Tabel 4. 2</b> Timeline Kegiatan.....	33
<b>Tabel 5. 1</b> Penilaian pada unsur Persyaratan Pelayanan.....	34
<b>Tabel 5. 2</b> Penilaian pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan ...	35
<b>Tabel 5. 3</b> Penilaian pada unsur Waktu Penyelesaian.....	35
<b>Tabel 5. 4</b> Penilaian pada unsur Biaya/Tarif.....	36
<b>Tabel 5. 5</b> Penilaian pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	36
<b>Tabel 5. 6</b> Penilaian pada unsur Kompetensi Pelaksana.....	37
<b>Tabel 5. 7</b> Penilaian pada unsur Perilaku Pelaksana.....	38
<b>Tabel 5. 8</b> Penilaian pada unsur Sarana dan Prasarana.....	38
<b>Tabel 5. 9</b> Penilaian pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan...	39
<b>Tabel 5. 10</b> Nilai IKM pelayanan per unsur .....	40
<b>Tabel 5. 11</b> Nilai IKM Unit Pelayanan .....	43
<b>Tabel 5. 12</b> Penilaian IKM.....	44

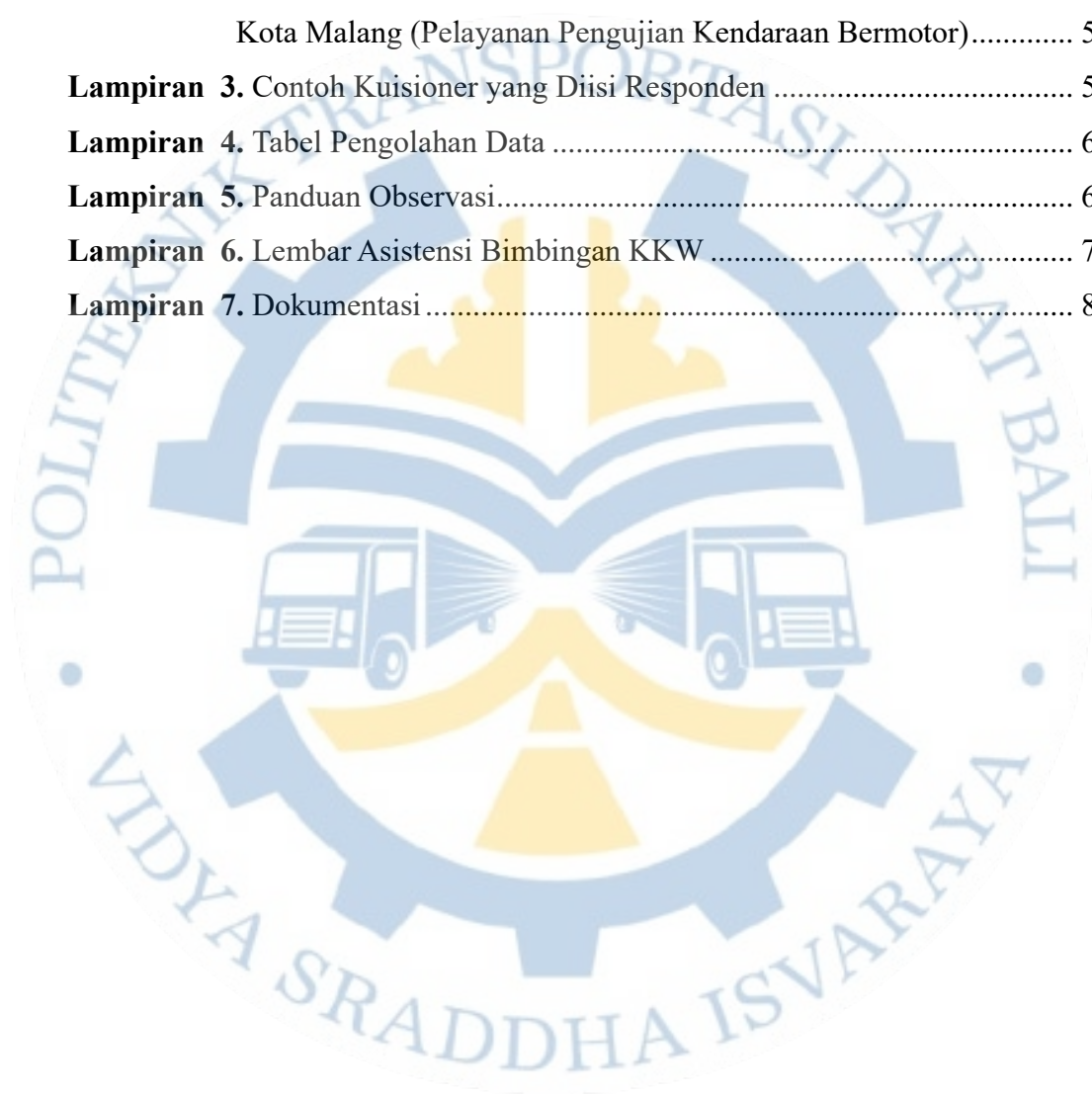
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Peta Administrasi Kota Malang .....	6
<b>Gambar 2.</b> UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Malang.....	8
<b>Gambar 3.</b> Diagram Alir .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Tabel Sampel Morgan and Kreijc .....	54
<b>Lampiran 2.</b> Instrumen Penelitian: Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Dinas Perhubungan Kota Malang (Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor).....	56
<b>Lampiran 3.</b> Contoh Kuisisioner yang Diisi Responden .....	58
<b>Lampiran 4.</b> Tabel Pengolahan Data .....	66
<b>Lampiran 5.</b> Panduan Observasi.....	69
<b>Lampiran 6.</b> Lembar Asistensi Bimbingan KKW .....	71
<b>Lampiran 7.</b> Dokumentasi .....	80



## INTISARI

### **Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima**

Oleh

NI PUTU DYAH ERNA SAVITRI

2001019

Keselamatan transportasi terutama dalam pengujian kendaraan bermotor menjadi hal yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian khusus. Tujuan pengujian kendaraan bermotor salah satunya yaitu untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Secara umum tuntutan akan pelayanan yakni pelayanan publik semakin meningkat. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2004 mengamanatkan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik. UPT PKB Kota Malang yang memberikan pelayanan di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, perlu melakukan pengukuran IKM. Penilaian IKM dilakukan melalui responden masyarakat pengguna layanan. Evaluasi terakhir pada tahun 2020 menunjukkan nilai "BAIK", tetapi belum memperhatikan aturan terbaru terkait IKM, yaitu Permenpan No.14 Tahun 2017. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan IKM dengan menggunakan indikator dari Permenpan No.14 Tahun 2017 dapat meningkatkan tingkat pelayanan instansi. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih jauh pelaksanaan IKM dengan merujuk pada aturan Permenpan No.14 Tahun 2017, sebagai wujud pelayanan prima.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik penelitian observasi, wawancara dan penyebaran angket (kuisisioner). Cara analisis yang digunakan yaitu analisis kuantitatif yang dihasilkan berdasarkan data kuantitatif yang didapatkan melalui pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa penilaian IKM dengan Permenpan No.14 Tahun 2017 secara

periodik penting dilakukan secara teratur dalam menunjang target kinerja instansi pengujian kendaraan bermotor dan dapat memperbaiki unsur pelayanan dimana nilai IKM yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu “75,08” memiliki mutu pelayanan “kurang baik”.

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



## **ABSTRACT**

### **Implementation of the Community Satisfaction Index Based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Biocratic Reform Number 14 of 2017 as a Form of Excellent Service**

By

Ni Putu Dyah Erna Savitri

2001019

Transportation safety especially in testing motorized vehicles is very important and must receive special attention. One of the purposes of testing motorized vehicles is to provide public services to the community. In general, the demand for services, namely public services, is increasing. Law of the Republic of Indonesia No. 25 of 2004 mandates the Community Satisfaction Index (IKM) as a benchmark for assessing the quality of public services. UPT PKB Malang City which provides services in the field of Motorized Vehicle Testing, needs to measure IKM. The IKM assessment is carried out through service user community respondents. The last evaluation in 2020 showed a "GOOD" value, but did not pay attention to the latest regulations related to IKM, namely Permenpan No.14 of 2017. Previous research has shown that the application of IKM using indicators from Permenpan No.14 of 2017 can increase the level of agency service. So this research aims to further examine the implementation of IKM by referring to Permenpan No.14 of 2017, as a form of excellent service.

The method used in this research is to use observational research techniques, interviews and questionnaires. The method of analysis used is quantitative analysis which is generated based on quantitative data obtained through data collection. The results of this study prove that it is important to periodically evaluate IKM with Permenpan No.14 of 2017 regularly in supporting the performance targets of

motorized vehicle testing agencies and can improve service elements where the IKM value resulting from this study is "75.08" having quality "poor" service.

**Keywords:** Motorized Vehicle Testing, Public Service, Community Satisfaction Index (IKM)



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keselamatan transportasi adalah hal yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian khusus, terutama di bidang pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 pasal 1 ayat (9) Tentang Kendaraan, Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan atau kereta tempelan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan. Menurut R.A Supriyono (2005), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi karena kebutuhan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, sehingga pelayanan sangat penting dalam upaya mendorong konsumen untuk menggunakan produk. atau layanan yang disediakan.

Adanya perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional, salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Sebagai salah satu unit pelaksana teknis di Dinas Perhubungan yang mempunyai tugas pokok di bidang pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, dimana umumnya melaksanakan kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat, maka Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang perlu melaksanakan pengukuran terkait IKM.

Penilaian IKM dilakukan melalui responden masyarakat yang menggunakan layanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Penilaian efektivitas terhadap IKM di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang telah

dilaksanakan terakhir pada tahun 2020 dengan nilai “BAIK”. Akan tetapi didalam proses evaluasi yang dilakukan belum mengakomodir dan belum menggunakan peraturan yang terbaru terkait dengan pelayanan IKM tersebut. Saat ini peraturan yang dijadikan rujukan untuk melakukan IKM adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017. Merujuk pada aturan tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait dengan pelaksanaan IKM dengan merujuk kepada aturan Permenpan No.14 Tahun 2017, dimana nantinya nilai yang diharapkan tentu saja dapat dijadikan bahan evaluasi terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa IKM dengan menggunakan indikator Permenpan No.14 Tahun 2017 sangat mampu meningkatkan tingkat pelayanan pada suatu instansi berdasarkan dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Ayudia *et al.*, 2021).

Dari uraian latar belakang diatas penulis bertujuan untuk menyusun Proposal Kertas Kerja Wajib dengan judul **“IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kesesuaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor Kota Malang sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017?
2. Indikator pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan untuk menunjang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang dalam mencapai target IKM “Sangat Baik”?

3. Bagaimanakah upaya Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang ini dalam menindaklanjuti hasil IKM sesuai dengan Permenpan No.14 Tahun 2017?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang sesuai Permenpan No.14 Tahun 2017 dengan melakukan sampling data penelitian saat periode magang.
2. Menguraikan setiap unsur pelayanan yang merefleksikan dari indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang dan permasalahan terkait unsur tersebut.
3. Menentukan aturan yang sesuai untuk dijadikan dasar dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat yaitu antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan wawasan dan pengetahuan terhadap pembaca terkait hasil penelitian ini yaitu implementasi indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan No.14 tahun 2017 sebagai wujud pelayanan prima di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang.
  - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai refrensi dan bahan masukan terhadap penelitian yang nantinya akan dilakukan dan berhubungan dengan topik yang dibahas pada penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisa masalah yang terjadi dan berpikir secara kritis untuk mendapatkan solusi terkait suatu masalah serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis terkait masalah yang diteliti.

b. Bagi Pemerintah/Instansi

Penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan terkait aturan dasar (sumber literatur) dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat khususnya didalam meningkatkan pelayanan sebagai wujud pelayanan prima sehingga mutu pelayanan dari instansi dapat bernilai Baik bahkan Sangat Baik.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk hasil yang lebih spesifik, maka diperlukan batasan masalah yang nantinya dapat dijadikan acuan agar permasalahan tersebut dapat diketahui secara sistematis. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

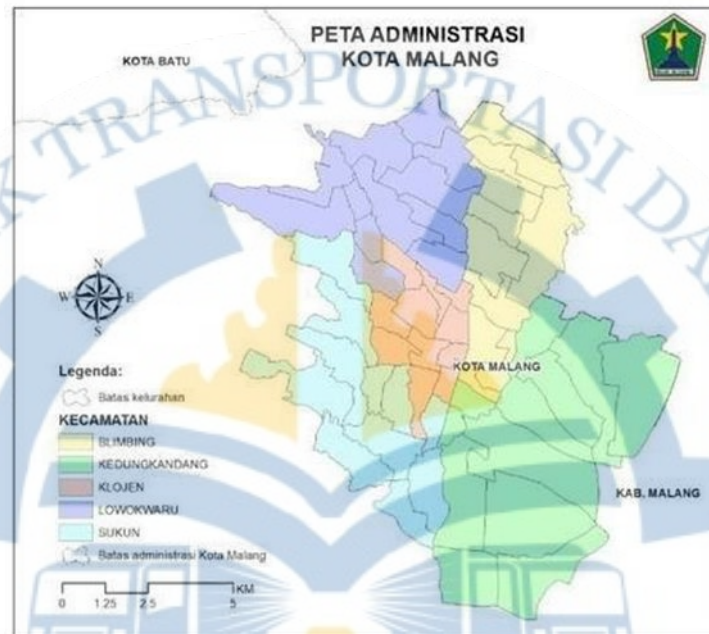
1. Menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai dasar perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Dilakukan hanya di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang.
3. Responden yang diberikan hanya terkait dengan indikator pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang.
4. Pelaksanaan pengambilan data penelitian IKM hanya dilakukan selama 3 bulanan (triwulan) saat periode magang, sesuai aturan Permenpan No.14 Tahun 2017 bahwa survei periodik adalah survei yang dapat dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 bulanan (triwulan).
5. Jumlah responden berdasarkan jumlah kendaraan bermotor wajib uji yg telah melaksanakan uji selama bulan Maret s/d Mei yang kemudian dirata-ratakan berdasarkan jumlah KBWU yang melaksanakan uji per

hari nya dan setelah itu sampel disesuaikan dengan Tabel Sampel  
*Morgan dan Krejcie* yang ada di Permenpan No.14 Tahun 2017.



## BAB II GAMBARAN UMUM

### 2.1 Kondisi Wilayah



(Sumber: Google Peta Administrasi Kota Malang)

**Gambar 1. Peta Administrasi Kota Malang**

Kota Malang merupakan kota yang terletak di Provinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah 111,007 km<sup>2</sup>. Jumlah Penduduk Kota Malang menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang tahun 2022 mencapai 846.126 orang dengan suku dominan Jawa, dan diikuti dengan Madura. Wilayah metropolitan Malang Raya merupakan wilayah metropolitan terbesar kedua di Jawa Timur setelah Gerbang Kertosusila. Secara geografis Kota Malang terletak pada 112,060 - 112,070 Bujur Timur dan 7,060 - 8,020 Lintang Selatan. Adapun batas wilayah Kota Malang yaitu:

- A. Wilayah Sebelah Utara: Kecamatan Karangploso dan Singosari;
- B. Wilayah Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang;
- C. Wilayah Sebelah Barat: Kecamatan Dau (Kota Batu) dan Wagir ;

D. Wilayah Sebelah Selatan: Kecamatan Pakisaji dan Kecamatan Tajinan

Kawasan administrasi Kota Malang terdiri dari 5 kecamatan yaitu:

- A. Kecamatan Kedungkandang;
- B. Kecamatan Sukun;
- C. Kecamatan Klojen;
- D. Kecamatan Blimbing;
- E. Kecamatan Lowokwaru.

Kecamatan yang paling luas diantara 5 kecamatan tersebut adalah Kecamatan Kedungkandang dengan luas wilayah mencapai 39.852 km<sup>2</sup> dan kecamatan paling kecil adalah Kecamatan Klojen dengan luas 8.829 km<sup>2</sup> atau dapat dikatakan 7.95 % dari wilayah Kota Malang. Kota Malang terletak pada wilayah yang strategis, hal ini dikarenakan terdapat sektor perekonomian yang mendukung berkembangnya daerah tersebut. Sektor yang menjadi unggulan adalah sektor perdagangan, pariwisata, dan sektor industri pengolahan. Ketiga sektor tersebut menjadi prioritas dalam pembangunan karena mempunyai kontribusi yang besar bagi Kota Malang.

## 2.2 Kondisi Objek



**Gambar 2. UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Malang**

UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Kota Malang adalah Unit Pelaksana Teknis di bidang pengujian kendaraan bermotor yang berada di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Kota Malang. Pelaksanaan kegiatan pengujian di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Malang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor. Pada awalnya UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Malang (Pengujian Kendaraan Bermotor) menjadi satu dengan Unit Pengujian Umum Kendaraan Bermotor Kabupaten Malang yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman, Kepanjen, Ketawang, Dilem, Kecamatan Kepanjen, Malang, Jawa Timur. Namun pada tahun 2016 Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang berpindah ke Jalan Mayjen Sungkono No.06, Arjowinangun, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur, hal ini dikarenakan luas unit pengujian sebelumnya yang dinilai tidak cukup untuk menampung kendaraan wajib uji per harinya serta ditambah dengan pertumbuhan kendaraan wajib uji yang terus meningkat setiap tahunnya di Kota Malang.

Dalam konteks yang semakin kompetitif dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pengujian kendaraan yang akurat dan terpercaya, Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang menyadari pentingnya memastikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dalam melaksanakan proses penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan ke masyarakat harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna kendaraan bermotor sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi harapan masyarakat. Melalui penilaian kepuasan pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang berusaha untuk mengevaluasi kualitas layanan yang telah diberikan dan mengidentifikasi apa yang perlu diperbaiki. Dengan melaksanakan proses penilaian kepuasan pelayanan, maka instansi/lembaga berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan reputasi mereka sebagai Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor yang dapat diandalkan serta memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat.



## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Pelayanan**

Pelayanan dalam kamus umum bahasa Indonesia, pelayanan membantu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (2006), jasa adalah kegiatan atau hasil yang dapat diberikan oleh suatu lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak terlihat dan yang hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain. Hadi Pranata (2011) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan tambahan yang melampaui tugas utama yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, dll, dan dialami sebagai penghargaan dan rasa hormat.

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, mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti yang telah dijelaskan diatas, definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang 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

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan pengertian pelayanan adalah segala kegiatan/hal yang dikerjakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan jasa administrasi sebagaimana yang diwajibkan oleh undang-undang dan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat menurut Husein Umar (2002: 238) adalah besarnya emosi orang dibandingkan dengan harapan mereka. Meskipun kepuasan menurut Rambat Lupiyoad (2001: 158) adalah tingkat emosional di mana seseorang melaporkan hasil membandingkan kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap kesuaian diantara tingkat kepentingan terdahulu dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil penilaian dan pengukuran opini publik secara kuantitatif dan kualitatif ketika menggunakan layanan penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka, berdasarkan prinsip layanan yang ditetapkan.

### **3.3 Pengujian Kendaraan Bermotor**

Pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan atau kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah No.55 Tahun 2012 tentang Kendaraan. “ Subandi, M. & Pratama, H.E. (2018) Salah satu sektor yang juga memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah pelayanan di bidang perhubungan yang secara teknis dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara, yang

berperan penting dalam hal pelayanan publik di bidang layanan transportasi seperti pelayanan uji kendaraan bermotor, serta layanan angkutan penumpang dan barang di dermaga”.

Berdasarkan aturan dan pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulan yaitu alam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pengujian Kendaraan Bermotor. Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Instansi Pemerintah dimana harus jelas mengenai peraturan yang mengikat suatu instansi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin di capai oleh pemerintah. Adapun peraturan hukum yang mengikat instansi adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Perhubungan 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan aturan diatas, maka tujuan dilaksanakannya pengujian kendaraan bermotor yaitu:

- a. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan Kendaraan Bermotor wajib Uji Berkala di jalan;
- b. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan Kendaraan Bermotor wajib Uji Berkala di jalan; dan
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

### **3.4 Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti “pelayanan terbaik atau sangat baik”. Dinilai sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh penyedia jasa. (Zenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018). Kemudian menurut Semili (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018), kata “*excellent service*” dalam bahasa Inggris sehari-hari bukan disebut “*premium service*”, melainkan “*excellent service*” (pelayanan unggul, sangat baik) atau “*excellent*

*service” (pelayanan prima). ) . mulia, layanan dari ) disebut sangat). kualitas baik). Bagus).*

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima sangatlah penting dalam membuat pelanggan merasa puas, sehingga tujuan memenuhi dan memuaskan pelanggan dibutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan untuk menanggapi hal itu.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan Tanggung jawab.

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

#### 4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

#### 5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

#### 6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **3.5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

Sebagai bahan pelaksanaan perbaikan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan, dilakukan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Bahwasannya peraturan yang saat ini harus diterapkan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No.14 Tahun 2017. Dimana untuk peraturan sebelumnya yaitu Kepmenpan No. 25 Tahun 2003 dan Permenpan No.16 Tahun 2014 sudah dicabut dan tidak dapat digunakan kembali.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pengujian Kendaraan Bermotor. Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Instansi Pemerintah dimana harus jelas mengenai peraturan yang mengikat suatu instansi agar berjalan sesuai

dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah. Maka dari itu didalam menyusun indeks kepuasan masyarakat harus memperhatikan dari prinsip pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut.

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

(1) Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;

(2) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

(1) Prinsip pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

1. Transparan

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

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar

dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### 4. Berkesinambungan

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

#### 5. Keadilan

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

#### 6. Netralitas

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

### **3.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang dimana penelitian tersebut dianggap mempunyai keterkaitan judul dan topik yang akan diteliti. Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk menghindari penelitian dengan permasalahan yang sama antara penelitian orang lain dengan penulis. Berikut merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian dari penulis dengan judul “Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima”.

**Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu**

NO	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ipik Permana dan Tosa Median Jaya (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kuwu Desa Tegalsarikecamatan Plered Kabupaten Cirebon	Metode penelitian survei	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi di kantor kuwu desa Tegalsari dengan persentase 60,4% dalam kriteria sedang. Terdapat pengaruh kepuasan masyarakat di desa Tegalsaridengan persentase 58,1% dalam kriteria sedang. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat secara parsial melalui Tangible/Bukti Langsung terhadap kepuasan masyarakatdengan pengaruh total sebesar 10,32%, Reliability/Kehandalan terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 5,89%,Responsive/Daya

NO	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>Tanggap terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 9,39%, Assurance/Jaminan terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 10,66%, Emphaty/Empati terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 13,39%. Sedangkan secara simultan didapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi</p>
2.	Suandi (2019)	<p>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur</p>	<p>Menggunakan Teknik <i>non-probability sampling</i> dengan jenis <i>accidental sampling</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 2,88 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 71,95. Ini artinya mutu</p>

NO	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang menggaanggap pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang.</p>
3.	Elin Cahyaningsih, Dede Rudianto (2021)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian	Menggunakan Metode <i>simple random sampling</i>	<p>Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pembinaan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian bernilai baik dengan keseluruhan variabel dan indikator memenuhi kepuasan masyarakat dengan nilai tertinggi ada pada perilaku pelaksana. Secara umum hasil IKM Pengelolaan Data dan</p>

NO	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>Penyajian Informasi Kepegawaian yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian bernilai “Baik” dan melebihi target capaian indikator kinerja tahun 2020 sebesar 80.</p> <p>Selanjutnya, variabel yang menjadi <i>critical success factor</i> serta keunggulan kompetitif dan memberi daya saing yang berbeda dari unit dan instansi lain adalah perilaku pelaksana yang memberikan layanan serta kualitas layanan prima terhadap masyarakat pengguna.</p>
4.	Abidah Ismail Lubis (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap	Metode analisis regresi logistik	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan dokter ( $p=0,001$ ) dan <i>physical evidence</i> rumah sakit ( $p=0,004$ ) terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

NO	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>Disarankan bagi RSUD Sarah Medan agar terus mengevaluasi kinerja pelayanan dokternya, seperti bersikap profesional dan bekerja sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan sehingga semakin meningkatkan kepercayaan pasien untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Sarah Medan. Begitu juga terkait <i>physical evidencerumah</i> sakit, Untuk terus dibenahi agar meningkatkan rasa kepuasan para RSUD Sarah Medan dan mau kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Sarah Medan.</p>
5.	Yudi Zanzeno (2020)	Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Sarolangun	Metode <i>purposive sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan puskesmas di Kabupaten Sarolangun pada

NO	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Tahun 2018; Kajian Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Indikator Permenpan No. 14 Tahun 2017		<p>kategori Baik, dengan mutu pelayanan B dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu 77,49. Indikator yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kepuasan pasien adalah sarana prasarana dan waktu penyelesaian, sedangkan indikator yang harus dipertahankan yaitu pembiayaan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.</p> <p>Disarankan untuk dapat melakukan pengukuran kebutuhan sendiri (<i>self assessment</i>) terkait sarana prasarana dengan mempertimbangkan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan menggunakan skala prioritas pelayanan sesuai dengan tingkat urgen pemberian tindakan.</p>

(Sumber: Data Diolah, 2023)

Perbedaan utama yang penulis lakukan dari penelitian ini dengan rujukan penelitian jurnal diatas adalah pada penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisa deskriptif kuantitatif, dimana dengan menggunakan metode ini dapat mendeskripsikan atau menjelaskan suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka, dimana lebih memperkuat analisa penelitian dalam membuat suatu kesimpulan, yang hasil penelitian diperoleh dari hasil perhitungan indikator-indikator variabel penelitian kemudian dipaparkan secara tertulis oleh penulis.

### **3.7 Penjelasan Pengolahan Data**

#### **3.7.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Sumber Data**

Menurut Abubakar (2021) Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh atau diambil. Sedangkan menurut Riadi (2016) sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan pendapat para ahli, sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang akan diperoleh. Dalam penelitian kali ini menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data primer merupakan data yang mengacu pada data yang telah didapatkan oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau lokasi objek penelitian dilakukan. Dalam Penelitian ini data primer tersebut adalah data observasi, hasil wawancara dan hasil kuisisioner.

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang telah ada (Hasan, 2002). Data sekunder penelitian ini adalah meliputi data jumlah kendaraan bermotor wajib uji beserta data pemilik KBWU di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang dan studi literatur untuk mendukung data primer yang telah diperoleh.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting dalam melakukan sebuah penelitian untuk mendapatkan data yang diinginkan. Pada penelitian ini penulis menggunakan data yang berbentuk data kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

### a. Teknik Observasi

Teknik Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap fakta-fakta atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Tujuan dilakukannya suatu observasi adalah agar peneliti lebih memahami konteks data secara dalam seluruh situasi sosial (Hardani dkk., 2020). Dengan dilakukannya observasi juga nantinya peneliti mendapatkan pandangan secara menyeluruh terhadap masalah yang akan diteliti serta mendapatkan pengalaman secara langsung dan akan membuka peluang untuk mendapatkan temuan-temuan terbaru.

### b. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan cara melakukan percakapan antara dua pihak untuk mendapatkan suatu informasi yang diinginkan dari salah satu pihak yang mengajukan pertanyaan pada wawancara tersebut. Wawancara dipenelitian ini dilaksanakan secara langsung untuk mengetahui informasi atau keterangan yang ditanyakan terkait kondisi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan kepada masyarakat.

### c. Teknik Penyebaran Angket (Kuisisioner)

Teknik ini digunakan penulis untuk menyebarkan angket yang merupakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti yang nantinya ditujukan kepada responden. Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi

pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan yang terkandung dalam angket merupakan pertanyaan yang jawabannya diperlukan untuk pemecahan masalah dalam penelitian ini. Tipe pertanyaan dalam angket yaitu Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

### 3.7.2 Metode Analisa Data

#### Analisis Kuantitatif

Analisa yang dihasilkan berdasarkan data kuantitatif atau angka yang didapatkan melalui pengumpulan data di lapangan berupa penyebaran angket atau kuisisioner, dan lain sebagainya (Raditya, 2018).

