



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )

### UNIT PELAYANAN

### PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

### DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

### SEMESTER II TAHUN 2024

#### DATA RESPONDEN

JUMLAH RESPONDEN	: 100	ORANG
JENIS KELAMIN	: 100	LAKI-LAKI - PEREMPUAN
USIA	: -	< 20 Tahun 20 21 - 30 Tahun 31 31 - 40 Tahun 30 41 - 50 Tahun 19 Diatas 50 tahun
PENDIDIKAN TERAKHIR	: 7	SD 25 SLTP / SMP 60 SLTA / SMA / SMU / SMK 8 S1 - S2
PEKERJAAN	: 2	PNS 1 TNI - POLRI 46 SWASTA 38 WIRUSAHA 13 LAINNYA

NILAI IKM :	KATAGORI MUTU PELAYANAN
<b>91,410</b>	<b>A</b> <b>( SANGAT BAIK )</b>



**ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI UNIT PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG**

**A. Pendahuluan**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh 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). Survei Kepuasan Masyarakat Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dilakukan secara periodik dua kali dalam setahun oleh tim survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari staf pengujian kendaraan bermotor dibawah bimbingan dan pengawasan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dan Tim Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. Untuk Survei Kepuasan Masyarakat periode 2 dilaksanakan di semester II yaitu pada bulan Oktober s/d bulan Nopember tahun 2024 di areal ruang tunggu Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, untuk jenis survey langsung (menggunakan lembar kuisisioner) dan bisa juga dilakukan dari tempat lain melalui survey online dengan google form melalui barcode dan link yang sudah tersedia di loket penerimaan bukti lulus uji.

Untuk melakukan survey secara periodik menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada Skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur Survey Kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka ada 9 unsur yang akan diukur dalam penelitian ini.

Berikut unsur dalam penelitian ini :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **B. Pembahasan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat dikategorikan **SANGAT BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 91,410 berada dalam interval 88,31 – 100,00, mengalami sedikit penurunan dibandingkan dengan indeks kepuasan masyarakat semester I tahun 2024 (91,493) karena terjadi penurunan pada unsur Waktu Penyelesaian disebabkan pada beberapa hari pelayanan sempat terjadi trouble pada wifi dan kelistrikan sehingga terjadi perpanjangan waktu pelayanan yang berpengaruh pada turunnya penilaian masyarakat pada aspek tersebut.

### Indeks Per Unsur Pelayanan

Komponen-komponen yang digunakan dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

- a. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

<b>Bobot nilai rata-rata tertimbang</b>	<b>=</b>	<b>Jumlah bobot/unsur bobot</b>
	<b>=</b>	<b>1/9</b>
	<b>=</b>	<b>0,11</b>

- b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikoneksi dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unsur pelayanan} \times 25$$

Tabel 1

Nilai persepsi, Nilai interval, Nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut :



No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,64
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64
3	Waktu Penyelesaian	3,43
4	Biaya / Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67
6	Kompetensi pelaksana	3,79
7	Perilaku Pelaksana	3,69
8	Sarana dan Prasarana	3,61
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77

Jumlah Responden sebanyak 100 orang

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$(NRR\ U01 \times 0.11) + (NRR\ U02 \times 0.11) + (NRR\ U03 \times 0.11) + (NRR\ U04 \times 0.11) + (NRR\ U05 \times 0.11) + (NRR\ U06 \times 0.11) + (NRR\ U07 \times 0.11) + (NRR\ U08 \times 0.11) + (NRR\ U09 \times 0.11) = \text{Nilai Indeks}$

Nilai Indeks = 3,656

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,656 \times 25 = 91,410$
- Mutu Pelayanan : **A**
- Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**

### C. Penutup

Dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya.

Singaraja, 3 Desember 2024

#### TIM EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

##### DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	<b><u>I Gede Ngurah Sariaya, S.E</u></b> Nip. 19720330 199303 1 003	Sekretaris	
2	<b><u>Kadek Hendra Negara Putra, A.Md,LLAJ, S.H.,M.M</u></b> Nip. 19820822 200312 1 003	Kabid Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan	
3	<b><u>Ni Ketut Swantini, S.H</u></b> Nip. 19750129 200701 2 016	Kasubag. Umum	
4	<b><u>Agus Astra Bawa, S.T</u></b> Nip. 19821124 201503 1 001	Fungsional Analis Kebijakan	

Mengetahui  
Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Buleleng,



**Gede Gunawan Adnyana Putra, SE, M.Si**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19660806 199303 1 009