

**“OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR KOTA PANGKALPINANG”**

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada Program Studi Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor



Disusun oleh :

Dzaky Sepri Yansyakh

17.03.0429

**PROGRAM STUDI D3 PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2020**

**“OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR KOTA PANGKALPINANG”**

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada Program Studi Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor



Disusun oleh :

Dzaky Sepri Yansyakh

17.03.0429

**PROGRAM STUDI D3 PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA PANGKALPINANG**

OPTIMIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES WITH A COMMUNITY
SATISFACTION INDEX TO IMPROVE MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES IN
THE CITY OF PANGKALPINANG

Disusun oleh:

DZAKY SEPRI YANSYAKH

17.03.0429

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1

Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A
NIP. 19780523 200312 2 001

Tanggal

Pembimbing 2

Faris Humami, S.Pd., M.Eng
NIP.19901110 2011902 1 002

Tanggal

HALAMAN PENGESAHAN

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN INDEKS KEPUASAN ASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA PANGKALPINANG

OPTIMIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES WITH A COMMUNITY
SATISFACTION INDEX TO IMPROVE MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES IN
THE CITY OF PANGKALPINANG

Disusun oleh :

DZAKY SEPRI YANSYAKH

17.03.0429

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 3 September 2020

Ketua Sidang

Tanda tangan

Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A

NIP. 197805232003122001

Penguji 1

Tanda tangan

Dr. Agus Sahri, A.TD., MT

NIP. 195608081980031021

Penguji 2

Tanda tangan

M. Rifqi Tsani, S.Kom., M.Kom

NIP. 198908222019021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor

Pipit Rusmandani, S.ST., MT
NIP. 19850605 200812 2 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dzaky Sepri Yansyakh

Notar. : 17.III.0429

Program Studi : Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor

Menyatakan bahwa Laporan Kertas Kerja Wajib dengan judul "Optimalisasi Pelayanan Administrasi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan KKW ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan KKW ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, Agustus 2020

Yang menyatakan,

Dzaky Sepri Yansyakh

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang”**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor, serta merupakan hasil dari penerapan ilmu yang didapatkan selama mengikuti pendidikan serta perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Profesi yang dilaksanakan di Unit Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang.

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

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan proposal.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST., MT selaku Kepala Program Studi D3 Pengujian Kendaraan Bermotor yang telah membimbing dan memberi arahan saat penyusunan proposal.
3. Bapak Faris Humami, S.Pd., M.Eg selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan proposal.
4. Ayah dan mama yang telah membantu dan mengarahkan serta memberikan doa selama penyusunan proposal.
5. Petugas dan Pegawai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang yang telah membantu dan mengarahkan saat pengambilan data untuk penelitian ini.
6. Kak Galih Nurparian yang telah memberi dorongan dan arahan selama penyusunan proposal.
7. Teman kamarku BG 203 yang telah memberikan motivasi selama pembuatan penyusunan proposal.
8. Teman Kelompok Praktek Kerja Profesi yang telah memberikan masukan dan saran atas penyusunan proposal.

9. Muhammad Rakha Fayi Atallah atas waktunya yang telah menemani proses penyusunan proposal.

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. Dan penulis juga berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat bagi Unit Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang dan untuk pembaca sebagai tambahan ilmu pengetahuan.

Tegal, Agustus 2020
Penulis

Dzaky Sepri Yansyakh

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Batasan Masalah	3
I.3 Rumusan Masalah	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	3
I.5 Manfaat Penelitian	3
I.5.1 Manfaat Teoritis.....	3
I.5.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Pelayanan	5
II.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
II.3 Pengujian Kendaraan Bermotor	13
II.4 Optimalisasi	14
II.5 Administrasi	15
II.6 Penelitian Relevan	15

BAB III METODE PENELITIAN.....	17
III.1 Lokasi Penelitian.....	17
III.2 Alur Penelitian.....	18
III.3 Populasi dan Sampel.....	19
III.3.1. Populasi.....	19
III.3.2. Sampel.....	19
III.4 Metode Penelitian.....	20
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
III.5.1. Observasi.....	21
III.5.2. Studi Literatur.....	21
III.5.3. Kuesioner.....	22
III.6 Instrumen Penelitian.....	22
III.7 Metode Pengolahan Data.....	24
III.7.1. Metode Pengolahan Data.....	24
III.7.2. Perangkat Pengolahan.....	25
III.7.3. Pengujian Kualitas Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
IV.1 Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan.....	27
IV.2.1. Unsur Prosedur Pelayanan.....	27
IV.2.2. Unsur Persyaratan Pelayanan.....	28
IV.2.3. Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan.....	29
IV.2.4. Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	30
IV.2.5. Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	31
IV.2.6. Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan.....	32
IV.2.7. Unsur Kecepatan Pelayanan.....	33
IV.2.8. Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	34
IV.2.9. Unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan.....	35

IV.2.10. Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan (Retribusi).....	36
IV.2.11. Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan (Retribusi).....	37
IV.2.12. Unsur Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan	38
IV.2.13. Unsur Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	39
IV.2.14. Unsur Keamanan Pelayanan.....	40
IV.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.....	40
IV.3 Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	47
IV.4.1. Unsur Kenyamanan Lingkungan	47
IV.4.2. Unsur Keamanan Pelayanan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
V.1 Kesimpulan	49
V.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Lokasi Pengujian Kendaraan Bermotor	17
Gambar III. 2 Diagram Alir Penelitian	18
Gambar IV. 1 Persentase pada unsur Prosedur Pelayanan	27
Gambar IV. 2 Persentase pada unsur persyaratan pelayanan.....	28
Gambar IV. 3 Persentase pada unsur kejelasan petugas pelayanan.....	29
Gambar IV. 4 Persentase pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan	30
Gambar IV. 5 Presentase pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan.....	31
Gambar IV. 6 Persentase pada unsur kemampuan petugas pelayanan	32
Gambar IV. 7 Persentase pada unsur kecepatan petugas pelayanan	33
Gambar IV. 8 Persentase pada unsur Keadilan mendapatkan pelayanan.....	34
Gambar IV. 9 Persentase pada unsur keramahan petugas pelayanan	35
Gambar IV. 10 Persentase pada unsur kewajaran biaya pelayanan	36
Gambar IV. 11 Persentase pada unsur kesesuaian biaya pelayanan	37
Gambar IV. 12 Persentase pada unsur ketepatan jadwal pelayanan	38
Gambar IV. 13 Persentase pada unsur kenyamanan lingkungan pelayanan.....	39
Gambar IV. 14 Persentase pada unsur keamanan pelayanan	40

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Kuesioner dengan 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
Tabel III. 2 Penilaian IKM.....	24
Tabel IV. 1 Penilaian pada unsur Prosedur Pelayanan	27
Tabel IV. 2 Penilaian pada unsur persyaratan pelayanan	28
Tabel IV. 3 Penilaian pada unsur kejelasan petugas pelayanan	29
Tabel IV. 4 Penilaian pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan.....	30
Tabel IV. 5 Penilaian pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan	31
Tabel IV. 6 Penilaian pada unsur Kemampuan Pegas Pelayanan	32
Tabel IV. 7 Penilaian pada unsur kecepatan petugas pelayanan.....	33
Tabel IV. 8 Penilaian pada unsur Keadilan mendapatkan pelayanan.	34
Tabel IV. 9 Penilaian pada unsur keramahan petugas pelayanan	35
Tabel IV. 10 Penilaian pada unsur kewajaran Biaya Pelayanan.....	36
Tabel IV. 11 Penilaian pada unsur kesesuaian biaya pelayanan.....	37
Tabel IV. 12 Penilaian pada unsur ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan.....	38
Tabel IV. 13 Penilaian pada unsur kenyamanan lingkungan pelayanan	39
Tabel IV. 14 Penilaian pada unsur Kemanan Pelayanan.....	40
Tabel IV. 15 Nilai IKM pelayanan per unsur.....	41
Tabel IV. 16 Nilai IKM Unit Pelayanan.....	45
Tabel IV. 17 Penilaian IKM	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Kuesioner IKM
- Lampiran 2 Hasil Perhitungan IKM
- Lampiran 3 Penilaian Responden pada Kuesioner IKM
- Lampiran 4 SOP Administrasi
- Lampiran 5 SOP Uji Berkala Pertama
- Lampiran 6 SOP Uji Berkala Berikutnya
- Lampiran 7 Lembar Asistensi Penyusunan KKW
- Lampiran 8 Dokumentasi

INTISARI

Unit pelaksana teknis Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya bagi masyarakat. Untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor roda empat dan/atau lebih pada Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang, perlu dilakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan hasil dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat serta mengetahui unsur-unsur yang kurang optimal dalam pelayanan tersebut. Hasil pencapaian indeks kepuasan masyarakat dari pengolahan data kuesioner menunjukkan nilai sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori Baik (B). Namun masih ada beberapa indikator yang mendapatkan nilai terendah dan harus dioptimalkan guna mencapai kualitas pelayanan yang maksimal, antara lain yaitu unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai 3,24 dan unsur keamanan pelayanan dengan nilai 3,32.

Kata Kunci: Pengujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

As one of the government agencies of the technical implementation unit for public service providers, the Office/Center for Motor Vehicle Testing is required to be able to provide the best public services for the community. To find out how much the level of community satisfaction with the testing service for four-wheeled and/or more wheeled motorized vehicles at the Pangkalpinang City Motorized Vehicle Testing Office/Center, it is necessary to conduct a community satisfaction index survey. In this research, the author used quantitative descriptive method with the results being able to know/determine the level of community satisfaction with the services that have been provided to the community and also to know the elements that are less than optimal in these services. The results of achieving the community satisfaction Index from the questionnaire data processing of the survey results show a value of 3.83 which is included in the "Good" category (B). However, there are still several indicators that get the lowest score and must be optimized in order to achieve maximum service quality, such as the element of environmental comfort with a value of 3.24 and a security element of service with a value of 3.32.

Keywords: Vehicle Inspection, Public Services, Public Satisfaction, Public Satisfaction Index.