

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar ahli Madya



Disusun oleh :
Gilang Agusta Suharsasi
17.III.0373

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BEMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG**

*PUBLIC SATISFACTION INDEX TESTING SERVICES OF MOTOR VEHICLES IN UPT
TULUNGAGUNG DISTRICT*

Disusun oleh :

GILANG AGUSTA SUHARSASI

17.III.0373

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Ethys Pranoto, ST, MT
NIP.198006022009121001

tanggal.....

Pembimbing 2



R.Arief Novianto, ST, M.Sc
NIP.197411292006041001

tanggal.....

HALAMAN PENGESAHAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG

*PUBLIC SATISFACTION INDEX TESTING SERVICES OF MOTOR VEHICLES IN UPT
TULUNGAGUNG DISTRICT*

Disusun oleh:

GILANG AGUSTA SUHARSASI
17.III.0373

Telah dipertahankan didepan penguji pada
tanggal 11 September 2020

Ketua Sidang

Ethys Pranoto, ST., MT
NIP.198006022009121001
Penguji 1

Agus Samito, A.TD., M.T
Penguji 2

Suprpto Hadi, S.Pd., MT
NIP.199112052019021002

Tanda tangan



Tanda tangan



Tanda tangan



Mengetahui,
Ketua Progam Studi
Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor



Pipit Rusmandani, S.ST, MT
NIP.198506052008122002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gilang Agusta Suharsasi

Notar : 17.III.0373

Program Studi : DIII Pengujian Kendaraan Bermotor

Menyatakan bahwa Laporan Kertas Kerja wajib dengan judul "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu lembaga pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh/lembaga lain, kecuali yang tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan Kertas Kerja Wajib ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Kertas Kerja Wajib ini ditemukan dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan dengan disengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka pebulis bersedia menerima sanksi hokum yang berlaku.

Tegal, Agustus 2020

Yang menyatakan,

Gilang Agusta Suharsai

Dipersembahkan kepada Ayah & Ibu

Yang telah membimbing dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang

Sehingga bisa tercapai cita-cita seperti sekarang ini

*Serta untuk seluruh dosen serta staf PKTJ yang telah membantu dan mendidik
saya untuk menjadi seperti sekarang.*

*Seluruh Rekan, Senior, maupun Junior yang telah memberikan pengalaman yang
sangat berharga.*

Untuk Seluruh Rekan-rekan Angkatan 28 yang telah menjadi Keluargaku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas rahmat dan karunia ALLAH SWT, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib dengan judul **"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG"**. Kertas Kerja Wajib ini disusun sebagai tugas akhir guna melengkapi program belajar dan sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor, sekaligus merupakan perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Profesi yang dilaksanakan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung, sekaligus merupakan suatu perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Profesi. Dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada pihak – pihak terkait yang ikut membantu atas terselesainya Kertas Kerja Wajib ini, dan semoga ALLAH SWT membalas kebaikannya Amin.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Ibu Siti Maemunah Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
2. Bapak Dozi Wardiansyah, A.Ma. PKB, S.H., M.M. Selaku Kepala Bagian Administrasi dan Ketarunaan;
3. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST., M.T. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor.
4. Bapak Totok Harianto, SE, M.M. Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung.
5. Ethys Pranoto, ST, MT dan R.Arief Novianto, ST, M.sc selaku Dosen Pembimbing.
6. Dosen Pengajar Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor.
7. Rekan – rekan dan Adek-adek Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun

untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Tegal, Agustus 2020

Gilang Agusta Suharsasi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1.Latar Belakang	1
I.2.Rumusan Masalah	2
I.3.Batasan Masalah	2
I.4.Tujuan	3
I.5.Manfaat	3
I.5.1 Manfaat kegiatan penelitian bagi penuli.....	3
I.5.2 Manfaat bagi UPT PKB Kabupaten Tulungagung.....	3
I.5.3 Manfaat penelitian bagi masyarakat.....	4
I.5.4 Manfaat bagi lembaga.....	4
I.6.Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Penelitian Relevan	7
II.1.1 Sifat Pelayanan.....	7
II.1.2 Karakteristik Pelayanan.....	8
II.1.3 Standar Pelayanan.....	9
II.2. Landasan Teori.....	10
II.2.1 Pengertian Pelayanan	10
II.2.2 pengertian Publik	11
II.2.3 Pelayanan Publik.....	12
II.2.4 Azas Pelayanan Publik	14
II.2.5 Kepuasan Masyarakat.....	15

II.2.6	Kualitas Pelayanan Publik.....	16
II.2.7	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
II.2.8	Administrasi.....	21
II.2.9	Pengujian Kendaraan Bermotor.....	21
II.2.10	Pertanyaan Penelitian.....	22
II.3	Kerangka Berpikir	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
III.1.	Lokasi Penelitian	24
III.2.	Bahan Penelitian	24
III.2.1	Populasi.....	24
III.2.2	Objek populasi.....	24
III.2.3	Sampel.....	24
III.3.	Teknik Pengumpulan Data	25
III.4.1	Kuesioner.....	25
III.4.2	Observasi.....	25
III.4.	Instrumen penelitian.....	26
III.5.	Diagram Alir Penelitian.....	28
III.6.	Variabel Penelitian	29
BAB IV	HASIL PEMBAHASAN.....	30
IV.1.	Hasil Penelitian.....	30
IV.1.1	Uji Validitas.....	31
IV.1.2	Uji Reliabilitas.....	32
IV.1.3	Pengukuran Skala Linkert.....	33
IV.1.4	Perhitungan IKM.....	34
IV.2.	Hasil Pembahasan.....	40
IV.2.1	Hasil Observasi.....	40
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
V.1.	Kesimpulan.....	56
V.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.3. Kerangka Berfikir.....	23
Gambar III.1. Alur Penelitian.....	28
Gambar IV.1. Prosedur pelayanan.....	42
Gambar IV.2. Prosedur persyaratan pelayanan.....	43
Gambar IV.3. SOP Pelayanan.....	43
Gambar IV.4. Penyampaian Intruksi Oleh Kepala UPT.....	43
Gambar IV.5. Pengujian Teknis.....	48
Gambar IV.6. Tarif restribusi.....	48
Gambar IV.7. Sertifikat Akreditasi.....	49
Gambar IV.8. Layout Pengujian.....	50
Gambar IV.9. Gedung Pengujian.....	50
Gambar IV.10. Toilet Umum.....	51
Gambar IV.11. Tempat Parkir.....	51
Gambar IV.12. Ruang Tunggu.....	52
Gambar IV.13. Mushola.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Pedoman Observasi.....	26
Tabel III.2. Kisi-kisi kuesioner.....	27
Tabel III.3. Bobot Penilaian.....	27
Tabel IV.1. Hasil Uji Validasi.....	32
Tabel IV.2. Korelasi uji validitas.....	32
Tabel IV.3. Tabel Indikator Uji Reliabilitas.....	33
Tabel IV.4. Kategori Mutu Pelayanan.....	34
Tabel IV.5. Penilaian IKM	35
Tabel IV.6. Hasil IKM per-unsur Pelayanan.....	35
Tabel IV.7. Waktu Pelayanan.....	44
Tabel IV.8. Peralatan Uji.....	53
Tabel IV.9. Alat Penunjang.....	54
Tabel IV.10. Alat Bantu.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	60
2. Hasil 60 Koresponden.....	61

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung Jawa Timur diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka serta teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Penelitian dilakukan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung pada bulan February sampai April 2020. Responden berjumlah 60 masyarakat di lingkungan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung. Teknik sampling yang digunakan adalah Accidental Sampling dimana responden dipilih secara kebetulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung sudah baik dengan mendapat nilai IKM sebesar 83,33 dengan mutu pelayanan berada pada tingkat "A" (Sangat baik). Dalam 5 unsur yang telah dibuat semua rata-rata nilai di atas 82,00 yang memungkinkan kebanyakan masyarakat merasa nyaman, mudah dan efektif yang telah dilakukan para penguji dalam proses Uji Berkala dalam sistem pelayanannya.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to determine the service at the UPT Motor Vehicle Testing in Tulungagung Regency, East Java, measured based on community satisfaction using the Community Satisfaction Index.

This research is a quantitative descriptive study using the Community Satisfaction Index analysis with the results of the data in the form of numbers and the data collection techniques using observation and questionnaires. The research was conducted at the UPT Motor Vehicle Testing in Tulungagung Regency from February to April 2020. There were 60 respondents in the UPT Motor Vehicle Testing Unit, Tulungagung Regency. The sampling technique used is Accidental Sampling in which respondents are selected by chance.

The results showed that the service at the UPT Motor Vehicle Testing in Tulungagung Regency was already good with an IKM score of 83.33 with service quality at the level of "A" (Very good). In the 5 elements that have been made, all the average values are above 82.00 which allows most people to feel comfortable, easy and effective which has been done by the examiners.

Keywords : Public Service, Public Satisfaction, Public Satisfaction Inde.