

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilali tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan pengujian kendaraan bermotor akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan

mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dari pernyataan maksud pengujian kendaraan bermotor diatas selain sebagai penjamin keselamatan kendaraan bermotor, PKB juga bermaksud melayani masyarakat.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum harus mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan. Untuk mengetahui aspek tersebut bisa diadakannya survey terhadap indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat tersebut berisi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable yang dalam penelitian telah dikerucutkan menjadi 5 unsur (KEP/14/M.PAN/2/2017).

Berdasarkan latar belakang yang telah terpapar diatas, penulis tertarik untuk membuat KERTAS KERJA WAJIB yang berjudul "**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG**".

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT PKB Kabupaten Tulungagung ?
2. Unsur apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum di UPT PKB Kabupaten Tulungagung ?

I.3 Batasan Masalah

Dengan waktu penelitian yang sangat terbatas dan agar penulisan dapat terarah pada tujuan yang telah diterapkan, maka masalah penelitian ini dibatasi hanya kepada hal-hal berikut :

1. Melakukan peningkatan dalam kinerja pelayanan dan juga menetapkan kebijakan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Melakukan penelitian agar perbandingan antara harapan dan kebutuhan pelayanan publik harus sesuai harapan dan memperoleh kualitas yang baik.

I.4 Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di UPT PKB Kabupaten Tulungagung.
2. Menganalisis setiap unsur yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT PKB Kabupaten Tulungagung.

I.5 Manfaat

I.5.1 Manfaat kegiatan penelitian bagi penulis :

1. Sebagai pelatihan pola pikir penulis dalam menciptakan suatu aplikasi yang dapat diterapkan pada UPT PKB Kabupaten Tulungagung agar mendapat sistem kerja efektif dengan hasil yang akurat dan dapat di pertanggung jawabkan dengan Sistem Informasi Manajemen PKB.
2. Memberikan wawasan lebih luas serta pengetahuan yang lebih mendalam mengenai proses pengujian kendaraan bermotor terkhusus pada sistem administrasi.

I.5.2 Manfaat penelitian bagi Unit Pelaksana Teknis Kendaraan Bermotor kabupaten tulungagung :

Bersifat saran untuk perbaikan proses administrasi dari manual menuju komputerasi dan penerapan Sistem Informasi Manajemen PKB menggunakan aplikasi yang dapat mempermudah pekerjaan, meningkatkan waktu pelayanan, dan keamanan terhadap penyimpanan data melalui database terjamin.

1. Membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung terhadap masyarakat pengguna jasa.

I.5.3 Manfaat penelitian bagi masyarakat

1. Memuaskan masyarakat dengan adanya perbaikan pada sistem pelayanan di Pengujian Kendaraan Bermotor terutama pada proses administrasi. Secara otomatis efektifitas waktu pelayanan terlaksana sehingga masyarakat tidak membuang waktu terlalu lama pada bagian proses administrasi.
2. Mendapatkan pelayanan maksimal dari Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung.

I.5.4 Manfaat penelitian bagi lembaga pendidikan politeknik keselamatan transportasi jalan penyelenggara diploma III pengujian kendaraan bermotor:

1. Menjadi patokan sebuah tolak ukur kemampuan akademik taruna dan taruni Diploma III pengujian kendaraan bermotor guna meningkatkan kualitas sistem pembelajaran yang lebih baik agar dapat dijadikan sebagai bahan analisis dan kajian pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan tugas pokok dan fungsi baik selama masa pembelajaran maupun pada dunia pekerjaan.
2. Sebuah saran dalam meningkatkan mutu pendidikan sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap kerja dibidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

I.6 Sistematika Penulisan

Penulisan Kertas Kerja Wajib dengan judul "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, waktu pelaksanaan Penelitian, sistematika penulisan untuk penelitian berjudul INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT

KABUPATEN TULUNGAGUNG pada pengujian kendaraan bermotor kabupaten Tulungagung.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Membahas mengenai aspek teori yang digunakan sebagai referensi, kerangka berpikir dan penjelasan mengenai inti dari penelitian yang akan dikupas habis dalam pembuatan kertas kerja wajib yang berjudul INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BEMOTOR DI UPT KABUPATEN TULUNGAGUNG.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, jadwal kegiatan penelitian digunakan dalam proses penyusunan kertas kerja wajib.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan hasil dari penelitian yang telah di dilakukan mengetahui indeks kepuasan masyarakat sehingga mengetahui hasilnya dengan baik.

Bab V: Kesimpulan

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil yang telah dicapai hasil penelitian IKM yang ditujukan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

Lampiran