

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI UPT PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN
KARANGANYAR PROVINSI JAWA TENGAH**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar ahli madya D3
Pengujian Kendaraan Bermotor



Disusun oleh :
KADEK RIAN PRATAMA
17.III.0434

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

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN KARANGANYAR

*ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL OF SERVICE AT UPT TESTING
OF MOTOR VEHICLE OF KARANGANYAR REGENCY*

Disusun oleh:

KADEK RIAN PRATAMA

17.03.0434

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



Dr, Ir. Herman M.K, M.Sc

Pembina TK. I (IV/b)

NIP. 195611041986031001

tanggal Agustus 2020

Pembimbing 2



Pembina (IV/a)

NIP. 197006041996031002

tanggal Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN
KARANGANYAR

*ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL OF SERVICE AT UPT TESTING
OF MOTOR VEHICLE OF KARANGANYAR REGENCY*

Disusun oleh:
KADEK RIAN PRATAMA
17.III.0434

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 10 September 2020

Ketua Penguji

Dr. Ir. Herman M.K, M.Sc

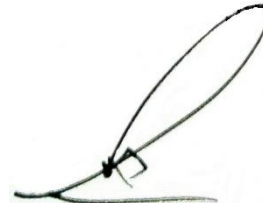
Tanda Tangan



Penguji 1

Dr. Rukman, SH., MM

Tanda Tangan



Penguji 2

Rizki Hardimansyah, S.ST., M.Sc

Tanda Tangan



Mengetahui :
Ketua Program Studi
Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor



Pipit Rusmandani, S.ST., M.T.
Penata Muda Tk. I (III/b)
NIP. 19850605 200812 2 002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KADEK RIAN PRATAMA
Notar : 17.III.0434
Program Studi : D3 Pengujian Kendaraan Bermotor

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa kertas kerja wajib saya yang berjudul:

*"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN
KARANGANYAR"*

Adalah hasil karya sendiri dan bukan jiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa kertas kerja wajib saya merupakan hasil jiplakan maka saya bersedia untuk menanggalkan gelar ahli madya yang saya peroleh.

Tegal, Agustus 2020

KADEK RIAN PRATAMA

INTISARI

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah 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, kuesioner, dan wawancara. Penelitian dilakukan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor yang direncanakan pada bulan Februari sampai Maret 2020. Responden berjumlah 52 masyarakat dilingkungan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental sampling* dimana responden dipilih secara kebetulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar sudah baik dengan mendapat nilai IKM sebesar 79,12 dengan mutu pelayanan berada pada tingkat "B" (baik). Ditemukan 1 unsur mendapat nilai A, 4 unsur mendapat nilai B, dan 4 unsur mendapat nilai C. Unsur yang mendapat nilai C adalah persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Terdapat kekurangan pada unsur persyaratan untuk informasi persyaratan yang hanya terdapat atau tertempel didinas saja. Untuk unsur waktu penyelesaian berupa sering terjadi gangguan jaringan internet dan antrian panjang ketika alat uji lagi bermasalah. Unsur tarif/biaya berupa pembayaran melalui transfer hanya bisa via bank Jateng. Untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berupa tidak ada petugas khusus untuk melayani langsung pengaduan, saran dan masukan.

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

ABSTRACT

One of the activities carried out by an organization is to provide services both to activity units within the organization and to parties outside the organization. The services provided are not only providing assistance to customer needs, but also providing good service to customers. This study aims to determine the services at the UPT Motor Vehicle Testing in Karanganyar Regency, Central 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, questionnaires, and interviews. The research was conducted at the UPT Motor Vehicle Testing which is planned for February to March 2020. There were 52 respondents in the UPT Motor Vehicle Testing Unit in Karanganyar Regency. The sampling technique used was accidental sampling in which the respondents were selected by chance.

The results showed that the service at the Motor Vehicle Testing Unit in Karanganyar Regency was good, with an IKM score of 79,12 with service quality at the "B" (good) level. It was found that 1 element got an A, 4 elements got a B value, and 4 elements got a C value. The elements that got a C were requirements, time of settlement, fees / rates, and complaint handling, suggestions and input. There is a deficiency in the element of requirements for required information that is only available or attached to service only. For the element of completion time in the form of frequent internet network disruptions and long queues when the test equipment has problems again. The tariff / fee element in the form of payment via transfer can only be via Central Java banks. For the complaint handling element, suggestions and input are in the form of no special officer to directly serve complaints, suggestions and input.

Key words : Public service, Community satisfaction, Community satisfaction index

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan Rahmad, dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN KARANGANYAR"**.

Penulisan proposal kertas kerja wajib merupakan salah satu syarat guna memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan serta untuk memberikan saran untuk membangun unit pengujian kendaraan bermotor yang di gunakan sebagai lokasi penelitian. Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu, pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang penulis miliki, sehingga dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini masih banyak memiliki kekurangan, baik isi, penulisan, maupun dalam susunan kata yang jauh dari sempurna. Maka penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan susunan Kertas Kerja Wajib ini.

Atas tersusunnya Kertas Kerja Wajib ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E, M.A selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
2. Pipit Rusmandani, S.ST, MT Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor.
3. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar beserta Staf.
4. Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar beserta Staf.
5. Dr, Ir. Herman M.K, M.Sc selaku dosen pembimbing 1.
6. M. Hermawan SH, MM selaku Dosen Pembimbing 2.

7. Dosen Pengajar Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor.
8. Rekan – Rekan Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
9. Orang Tua dan adik-adik yang telah memberikan motivasi dan dorongan yang sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan proposal Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Kertas Kerja Wajib ini.

Akhir kata, semoga penulisan Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi Taruna/I pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, serta bagi instansi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar.

Tegal, September 2020

KADEK RIAN PRATAMA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Pengertian Pelayanan	5
II.2 Pengertian Pelayanan Publik	7
II.3 Asas Pelayanan Publik	7
II.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	8
II.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	8
II.8 Kerangka Berfikir.....	10
II.10 Hasil Penelitian yang Relevan	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
III.1 Metode Penelitian	13
III.2 Populasi	14
III.3 Sampel	14
III.4 Teknik Pengumpulan Data	14
III.5 Instrumen Penelitian	15
III.6 Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
IV.1 Hasil.....	20
IV.2 Pembahasan	29
BAB V PENUTUP.....	36
V.1 Kesimpulan	36
V.2 Saran	37

DAFTAR PUSTAKA	38
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Peta Lokasi UPT PKB Kabupaten Karanganyar.....	20
Gambar IV.2 Ruang tunggu pemohon	20
Gambar IV.3 Dokumentasi pengambilan data.....	21
Gambar IV.4 Hasil pengisian data responden	21

DAFTAR TABEL

Tabel III.6.1 Kisi – Kisi Instrumen Kuesioner	16
Tabel III.6.2 Skala Bobot Penilaian.....	17
Tabel III.6.3 Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen.....	18
Tabel III.7 Penilaian IKM.....	19
Tabel IV.1 Hasil Kuesioner.....	22
Tabel IV.2 Nilai Konversi	24
Tabel IV.3 Nilai IKM per-unsur	24
Tabel IV.4 Uji Validitas	28
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas.....	29
Tabel IV.6 Hasil wawancara unsur 1.....	30
Tabel IV.7 Hasil wawancara unsur 3	31
Tabel IV.8 Hasil wawancara unsur 4	32
Tabel IV.9 Hasil wawancara unsur 8.....	33
Tabel IV.10 Hasil total nilai konversi IKM	34