

**KERTAS KERJA WAJIB**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  
**PELAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN**  
**BERMOTOR KOTA PASURUAN**

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Ahli Madya



Disusun oleh :  
Irfan Kurniawan  
17.III.0433

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UNIT**  
**PENGUJIAN KOTA PASURUAN**

*survey of community satisfaction with services in the Pasuruan City Vehicle  
Testing Unit*

Disusun oleh:

**Irfan Kurniawan**

**17.III.0433**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1

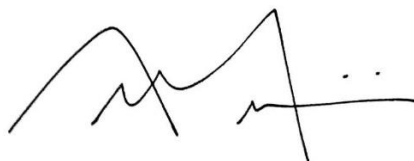
Tanggal



**Dr Fatchuri, A.Ma PKB, ST, MM.Pr, IPM**  
**NIP.197604301997031003**

Pembimbing 2

Tanggal



**Anton Budiharjo, S.IT, MT**  
**NIP.198305042008121001**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UNIT**  
**PENGUJIAN KOTA PASURUAN**

*survey of community satisfaction with services in the Pasuruan City Vehicle*  
*Testing Unit*

Disusun oleh :  
IRFAN KURNIAWAN  
17.III.0433

Telah dipertahankan di depan Tim penguji  
Pada tanggal 1 September 2020

Ketua Sidang

**Dr Fatchuri, A.Ma PKB, ST, MM.Pr, IPM**  
**NIP.197604301997031003**

Penguji 1

**Hanendyo Putro, ATD., M.T**  
**NIP.197005191993011001**

Penguji 2

**Faris Humami, S.Pd., M.Eng**  
**NIP.199011102019021002**

Tanda tangan



Tanda tangan



Tanda tangan



Mengetahui  
Ketua program studi  
Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor



**Pipit Rusmandani, S.ST, MT**  
**NIP.198506052008122002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfan Kurniawan  
Notar : 17.III.0433  
Program studi : D.III Pengujian Kendaraan Bermotor

Menyatakan bahwa KKW/Tugas Akhir dengan judul "**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA PASURUAN**" 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 KKW/Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila KKW/Tugas Akhir ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 9 September 2020

Yang menyatakan



Irfan Kurniawan

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji hanya bagi Allah SWT Yang telah memberikanku kekuatan serta kesabaran, Atas karunianya serta kemudahan yang engkau berikan alhamdulillah Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. semoga Allah SWT selalu meridoi segala langkahku.

Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada pahlawan dalam hidup saya yaitu orang tuaku Ibu Dariti, Bapak Rianto, serta adiku Fajar Arifianto dan M. Zidan Fahriyanto sosok yang selalu memberiku semangat, dan motivasi agar saya dapat menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih ya Allah karena saya dilahirkan dari keluarga yang baik dan mampu menginspirasi, terutama kepada Ibu dan Bapaku yang selalu mampu menunjukanku apa arti hidup. Semoga beliau selalu diberi kekuatan dan kesabaran dalam mendidik kami.

Terimakasih yang teramat dalam juga saya ucapkan untuk bapak Dr Fatchuri, A.Ma PKB, ST, MM.Pr, IPM serta bapak Dr Anton Budiharjo, S.iT, MT selaku dosen pembing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, terimakasih atas saran serta masukan yang bapak berikan kepada saya semoga jasa beliau dapat dibalas kebaikan oleh Allah SWT dan dihitung sebagai amal ibadah yang tidak akan putus. aminn

Terimakasih juga saya ucapkan kepada rekan-rekan saya Taruna DIII Pengujian Kendaraan Bermotor Angkatan 28 untuk cerita serta pengalamannya yang saya dapatkan selama kebersamaan kita tiga tahun di asrama dari pagi sampai pagi, semoga dengan ilmu yang kita dapatkan mampu membantu pembangunan bagi bangsa dan Negara tercinta ini. Selalu sukses dan jaga almamater tercinta.

Tentunya rasa hormat dan rasa berterimakasih juga saya ucapkan kepada senior serta pelatih yang telah membimbing serta mendidiku agar dapat menjadi manusia-manusia abdi Negara yang taat terhadap aturan dan berdedikasi tinggi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan kasih dan sayang-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan kertas kerja wajib yang berjudul "**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA PASURUAN**"

Kertas kerja wajib ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor, serta sebagai wujud penerapan ilmu yang telah di dapat selama menempuh pendidikan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan serta sebagai realisasi hasil praktek kerja profesi yang dilaksanakan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan kertas kerja wajib ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan segala kerendahan hati dan ketulusan hati, penyusun menyampaikan ucapan banyak terimakasih atas bimbingan, arahan dan kerja samanya kepada yang terhormat:

1. Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Ibu Dr. Siti Maimunah, S.SI., M.S.E., M.A.
2. Kepala Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor Ibu Pipit Rusmandani, S.ST
3. Bapak Dr. Fatchuri., A.Ma, PKB., ST, MM.Tr selaku Dosen Pembimbing Penyusunan Kertas Kerja Wajib ini ;
4. Bapak Anton Budiharjo.,SIT.,MT. selaku Dosen Pembimbing Penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
5. Civitas Akademika Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
6. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pasuruan Bapak Lucky Danardono, AP, MM.
7. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan Bapak Sujono, A.Ma, PKB., ST.
8. Alumni dan Senior Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor dan pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan.

9. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Angkatan XXVIII.
10. Serta pihak lain yang mendukung dalam penyusunan kertas kerja wajib ini.

Penyusun menyadari atas keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, sehingga dalam penyusunan kertas kerja wajib ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Semoga dengan disusunnya kertas kerja wajib ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Pada akhirnya penulis mengucapkan banyak terimakasih atas kesediaanya pembaca meluangkan waktunya untuk dapat membaca apa yang saya tulis, semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Tegal, 9 September 2020



Irfan Kurniawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1    Latar belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	3
I.3    Batasan Masalah .....	3
I.4    Tujuan Penelitian .....	4
I.5    Manfaat Penelitian.....	4
I.6    Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
II.1    Landasan Teori .....	8
II.1.1    Dasar hukum penyusunan survey kepuasan masyarakat.....	8
II.1.2    Standar penilaian survey.....	9
II.2.    Administrasi UPTD PKB Kota Pasuruan .....	11
II.2.1    Standar Pelayanan .....	11
II.2.2    Mekanisme Prosedur Pelayanan.....	13
II.2.3    Penanganan Pengaduan .....	14
II.3    Konsep dasar Survey Kepuasan Masyarakat .....	15
II.3.1    Kepuasan Masyarakat.....	15



II.3.2	Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
II.4	Konsep Pelayanan Publik .....	16
II.4.1	Pelayanan Publik .....	16
II.4.2	Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
II.5	Penelitian Relevan.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>21</b>
III.1	Jenis Penelitian .....	21
III.2	Kerangka Pemikiran.....	21
III.3	Tempat Pengambilan Data .....	23
III.4	Waktu Pelaksanaan .....	23
III.5	Sumber Data .....	23
III.6	Populasi dan Sampel .....	24
III.7	Metode Pengumpulan Data .....	25
III.8	Metode Analisis.....	26
III.8.1	Metode Pengolahan Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>28</b>
IV.1	Identitas Responden .....	28
IV.2	Penilaian Responden Terhadap Unsur Pelayanan .....	30
IV.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	46
IV.4	Pembahasan.....	54
IV.5	Rekomendasi Peningkatan pelayanan.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>60</b>
V.1	Kesimpulan.....	60
V.2	SARAN .....	61
<b>DAFTAR PUSTKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II. 1</b>	Kategori Mutu Pelayanan .....	10
<b>Tabel IV. 1</b>	Biaya retribusi .....	41
<b>Tabel IV. 2</b>	Nilai IKM Pelayanan Per Unit.....	47
<b>Tabel IV. 3</b>	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	52
<b>Tabel IV. 4</b>	Nilai Mutu Pelayanan .....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II. 1</b>	Alur pelayanan pengujian PKB Kota Pasuruan.....	13
<b>Gambar II. 2</b>	Mekanisme pengaduan UPTD PKB Kota Pasuruan.....	14
<b>Gambar III. 1</b>	Alur Pemikiran .....	22
<b>Gambar IV.1</b>	Jenis Kelamin Responden.....	28
<b>Gambar IV.2</b>	Usia Responden .....	29
<b>Gambar IV.3</b>	Pendidikan Terahir Responden.....	30
<b>Gambar IV.4</b>	Unsur Prosedur Pelayanan .....	31
<b>Gambar IV.5</b>	Unsur Persyaratan Pelayanan.....	32
<b>Gambar IV.6</b>	Unsur Kejelasan Pelayanan .....	33
<b>Gambar IV.7</b>	Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	34
<b>Gambar IV.8</b>	Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	35
<b>Gambar IV.9</b>	Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan.....	36
<b>Gambar IV.10</b>	Unsur Kecepatan Pelayanan .....	37
<b>Gambar IV.11</b>	Unsur Keadilan Memberikan Pelayanan .....	38
<b>Gambar IV.12</b>	Unsur Perilaku Petugas Pelayanan.....	39
<b>Gambar IV.13</b>	Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan.....	40
<b>Gambar IV.14</b>	Unsur Ketersediaan Sarana Prasarana .....	42
<b>Gambar IV.15</b>	Unsur Kenyamanan dan Kebersihan Lingkungan .....	43
<b>Gambar IV.16</b>	Unsur Keamanan Pelayanan .....	44
<b>Gambar IV.17</b>	Unsur Kemudahan Penyampaian Pengaduan.....	45
<b>Gambar IV.18</b>	Ruang Tunggu Administrasi .....	54
<b>Gambar IV.19</b>	Tidak tersedia lahan Parkir yang memadai.....	55
<b>Gambar IV. 20</b>	Toilet.....	56
<b>Gambar IV.21</b>	Penempatan Kendaraan Tidak Sesuai Tempatnya .....	57
<b>Gambar IV.22</b>	Pemilik Kendaraan Menunggu di bahu jalan .....	57
<b>Gambar IV. 23</b>	Kurangnya Penghijauan.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Skoring Kuesioner

**Lampiran 2.** Prosedur Pelayanan PKB Kota Pasuruan

**Lampiran 3.** Permodelan kuesioner

## INTISARI

Sebagai instansi pemerintah pengujian kendaraan bermotor dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pasuruan maka perlu dilakukannya survey kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan aplikasi *Google Formulir* yang dapat digunakan untuk membuat permodelan kuisioner yang lebih simple dan mempermudah penulis pada saat menginput data karna data sudah langsung masuk ke drive penulis.

Dari hasil survey yang dilakukan penulis nilai yang didapatkan terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor Kota Pasuruan yaitu sebesar 3,014, nilai tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan Baik. Namun dari hasil penilaian tersebut masih terdapat unsur penilaian yang memiliki nilai dibawah kata baik dan perlu dilakukan evaluasi untuk peningkatan pelayanan pada unsur tersebut. Unsur pelayanan yang memiliki nilai dibawah kategori baik ini adalah unsur kelengkapan sarana prasarana yang mendapatkan nilai sebesar 2,34, unsur kenyamanan lingkungan yang mendapat nilai sebesar 2,33.

**Kata kunci: Pelayanan publik, survey kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan.**

## **ABSTRACT**

*As a government agency, testing motorized vehicles is required to provide the best public services recipients. To find out the level of community satisfaction with motorized vehicle testing services at the Pasuruan City Transportation Service, it is necessary to conduct a community satisfaction survey.*

*In this study, the authors use the Google Forms application which can be used to make questionnaire modeling simple and ease for the author when inputting data because the data is directly entered into the author'd drive.*

*From the results of the survey conducted by the author, the value obtained for the testing service of Pasuruan City motor vehicles is 3,014, this value is included in the Good service quality category. However, from the results of the assessment, there are still elements of assessment that have a value below the word good and need to be evaluated to improve service to these elements. The service element which has a value below this good category is the element of infrastructure completeness which gets a score of 2,34, the element of environmental comfort which gets a score of 2,33.*

***Keywords: public service, community satisfaction survey, service quality.***