



Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Periode

Bulan : Januari s.d. Juni 2020

**unit pelaksana teknis
penyujian kendaraan bermotor**

**Bekerjasama
Dengan**

**Bagian Organisasi
Kabupaten Tanah Laut**



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara pelayanan publik di sektor pengujian kendaraan bermotor melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan

atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, Juli 2020

Kepala UPT PKB,



Prawono, S.Sos

NIP. 19660408 199103 1 010

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Manfaat	5
1.6. Hasil yang Ingin dicapai	6
 BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	 7
2.1. Ruang Lingkup	7
2.2. Tahapan Kegiatan Survey	7
2.2.1. Persiapan	7
2.2.2. Pengumpulan Data	9
2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data	9
2.2.4. Penyusunan Laporan	9
 BAB III. HASIL PENGUKURAN	 10
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	10
 BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 13
4.1. Kesimpulan.....	13
4.2. Rekomendasi.....	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan.....	11
Tabel 2 Nilai rata-rata (NRR) dan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survey	7
--------------------------------	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai 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 IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi

penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Tanah Laut telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Unit pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut;
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut;
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;

7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut;
9. Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

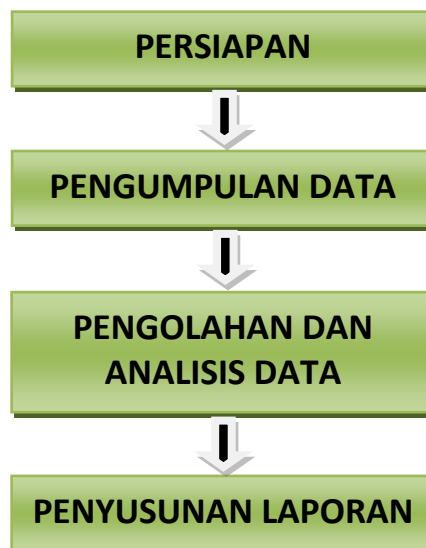
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juni 2020 dengan jumlah responden 175 (seratus tujuh puluh lima) orang yang menjadi pelanggan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut;
- Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut untuk menyusun jadwal pengumpulan data;
- Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis tersebut diatas.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden ditiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 175 (seratus tujuh puluh lima) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juni 2020.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (175 responden) dapat mengisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menpan RB Nomor 14 tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu pelayanan
4. Kewajaran biaya/tarif pelayanan
5. Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan
6. Kompetensi kemampuan petugas
7. Kesopanan dan keramahan petugas
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor , **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** rata rata : **81,46** dengan angka Indeks sebesar 81,46 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,3

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,6 – 3,064	65 – 76,6	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,3	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1	Persyaratan pelayanan	3,28	82,00
2	Prosedur pelayanan	3,26	81,57
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,13	78,29
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	2,96	74,00
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,26	81,57
6	Kompetensi kemampuan petugas	3,43	85,86
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,35	83,86
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,08	77,00
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,59	89,71

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,26** atau **BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) *tertinggi adalah unsur Penanganan pengaduan pelayanan (rata-rata 3,59)*, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) *terendah adalah unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (rata-rata 2,96)*. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur penanganan pengaduan pelayanan, sedangkan pada unsur kewajaran biaya / tarif dalam

pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah, dari 175 responden 4 responden menyatakan sangat mahal, 15 responden merasa tarif cukup mahal dan 140 responden menyatakan tarif **MURAH**, sedangkan 16 responden menginginkan tarif gratis. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,26 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,26 perlu diperhatikan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,26 mutu pelayanan **B (Baik)**.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan perlu ditinjau kembali meskipun tarif retribusi pengujian kendaraan bermotor sudah diadakan penyesuaian tarif namun masyarakat masih banyak menganggap bahwa tarif tersebut masih murah (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,96). Selain itu ada 9 (sembilan) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Unit pelayanan Pengujian kendaraan Bermotor yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah : **Kualitas sarana dan prasarana (NRR 3,08)**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,3. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **81,46**.
- b. Dari 9 unsur pelayanan ada 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,26). Semua unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
 1. Kewajaran biaya/tarif pelayanan (NRR 2,96)
 2. Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR 3,08)
 3. Kecepatan waktu pelayanan (NRR 3,13)

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama unsur prosedur penanganan pengaduan pengguna layanan, unsur kesopanan dan keramahan petugas , dan unsur kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas sarana & prasarana dan kecepatan waktu pelayanan pada Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- e. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai dalam bentuk insentif khusus untuk kesejahteraan petugas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.
- f. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

Keterangan :	:	Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
U1 s/d U9	:	Nilai rata-rata	1	Persyaratan pelayanan	3,28	82,00
NRR	:	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Prosedur pelayanan	3,26	81,57
IKM	:	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kecepatan waktu pelayanan	3,13	78,29
*)	:	Jumlah NRR tertimbang	4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	2,96	74,00
**)	:	Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,26	81,57
NRR Per Unsur	:	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kompetensi kemampuan petugas	3,43	85,86
NRR tertimb per unsur	:	NRR per unsur x 0,111	7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,35	83,86
IKM Unit Pelayanan	:	81,46	8	Kualitas sarana dan prasarana	3,08	77,00
Mutu Pelayanan	:		9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,59	89,71
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100				
B (Baik)	:	76,61 - 88,3				
C (Kurang Baik)	:	65 - 76,6				
D (Tidak Baik)	:	25 - 64,99				

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : UPT Pengujian Kendaraan Bermotor
 ALAMAT : Jl. A. Syairani perkantoran gases pelaihari

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	3	4	3	3	2	3
11	3	3	3	3	3	4	3	2	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	4	4	4	3	4
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22	4	4	3	3	3	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	4	3	4	3	4
26	4	3	3	2	4	4	4	3	4
27	3	4	2	3	1	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4
29	3	3	2	3	3	3	3	2	3
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	4	2	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4
34	4	3	3	3	3	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4	3	4	3	4
36	3	4	4	2	4	4	4	2	4
37	3	3	2	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	3	3	3	3	4	4	3	4
40	1	1	3	3	1	3	3	3	4
41	4	4	4	3	3	3	3	3	4
42	4	4	4	2	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
43	4	3	1	3	3	3	3	2	3
44	1	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	3	3	2	3	3	3	4	4
46	3	1	4	3	3	3	4	3	4
47	3	4	4	3	3	4	3	3	4
48	3	4	3	3	3	3	3	2	3
49	3	3	3	3	3	4	3	3	4
50	4	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	4	3	3	3	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	2	2	3	3	3	4	3	4
55	4	1	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	4	3	4
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3
59	2	4	1	1	3	4	4	3	2
60	3	4	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	2	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	2	2	2
63	3	2	2	2	2	3	2	2	2
64	2	3	4	3	3	4	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	4	3	3	4
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	4	3	4
69	4	4	3	1	4	2	4	4	1
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4
73	3	4	3	3	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	4	3	4
75	3	3	2	2	3	4	3	2	4
76	3	3	3	3	4	4	4	3	4
77	4	2	4	2	3	4	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	1	2	3	4	4	4	3	3	4
80	2	3	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	4	3	3	4	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	4	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
90	3	4	4	3	3	4	3	3	3
91	4	4	3	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	1	4	4	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	2	2	3	3	4	3	4
108	1	1	1	4	3	3	3	3	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	4	4	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	4	4	4	3	3
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	4	4	3	4
115	3	3	3	2	3	3	3	2	4
116	4	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	4	2	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	4	4	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	4	4	3	3	4	4	4	3	4
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4
125	3	4	1	4	3	4	3	3	4
126	4	4	4	3	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	4	3	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	4	4	4	3	4	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	4	4	4	4
131	2	3	4	3	3	4	3	3	4
132	4	3	2	3	4	4	3	2	4
133	4	3	3	4	4	4	4	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	4	3	3	2	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
137	3	2	3	1	3	3	3	2	4	
138	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
139	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	1	3	2	3	3	3	2	2	3	
142	3	4	2	2	4	4	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
144	3	2	3	3	3	4	4	3	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
148	4	3	3	3	3	4	3	2	4	
149	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
150	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
151	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	3	2	4	3	3	4	4	3	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
155	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
156	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
157	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
158	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
159	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
160	3	3	2	3	3	4	3	2	4	
161	3	1	3	2	3	3	3	2	3	
162	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
166	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
167	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
168	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
169	3	4	2	2	4	4	1	2	2	
170	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
171	3	4	3	3	3	4	3	2	4	
172	2	1	2	1	2	1	3	3	1	
173	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	574	571	548	518	571	601	587	539	628	
NRR / Unsur	3,280	3,263	3,131	2,960	3,263	3,434	3,354	3,080	3,589	
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,362	0,348	0,329	0,362	0,381	0,372	0,342	0,398	3,258
IKM Unit pelayanan										81,458

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	81,46
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100
- B** (Baik) : 76,61 - 88,3
- C** (Kurang Baik) : 65 - 76,6
- D** (Tidak Baik) : 25 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,28
U2	Prosedur pelayanan	3,26
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,13
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	2,96
U5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,26
U6	Kompetensi kemampuan petugas	3,43
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,35
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,08
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,59