

LAPORAN HASIL SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULELENG**

TAHUN 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(I K M)

UNIT PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2019

DATA RESPONDEN

JUMLAH RESPONDEN : 100 ORANG

JENIS KELAMIN	: 98	LAKI-LAKI
	2	PEREMPUAN
USIA	: 1	< 20 tahun
	15	21 – 30 tahun
	33	31 – 40 tahun
	40	41 – 50 tahun
	11	Diatas 50 tahun
PENDIDIKAN TERAKHIR	: 10	SD
	59	SLTP / SMP
	21	SLTA / SMA / SMU / SMK
	10	Perguruan Tinggi
ALAMAT RESPONDEN	: 92	Di wilayah Kabupaten Buleleng
	8	Diluar wilayah Kabupaten Buleleng

NILAI IKM :	KATAGORI MUTU PELAYANAN
86,34	A
	(SANGAT BAIK)



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI UNIT PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG**

A. PENDAHULUAN

Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap berkualitas apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa dalam hal pengujian kendaraan bermotor.

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Sampel diambil secara accidental sampling dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat dikategorikan **SANGAT BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 86.34 berada dalam interval 81,26 - 100,00.

Indeks Per Unsur Pelayanan

Komponen-komponen yang digunakan dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

- a. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang
=
Jumlah bobot / unsur bobot
=
1 / 14
=
0,071

b. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM
=

Total dari nilai persepsi per unsur
total unsur yang terisi

x nilai penimbang

c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unsur pelayanan x 25

Tabel 1

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai persepsi	Nikai interval IKM	Nilai interrval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerjja unit pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071 sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)
1	Prosedur pelayanan	3.62
2	Persyaratan pelayanan	3.50
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.54
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.48
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.49
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.45
7	Kecepatan pelayanan	3.46
8	Keadilan dan mendapatkan pelayanan	3.51
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.50
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.45
11	Kepastian biaya pelayanan	3.42
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.38
13	Kenyamanan lingkungan	3.42
14	Keamanan pelayanan	3.42
	Nilai Rata-rata	3.4

Jumlah Responden sebanyak 100 Orang

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$(NRR\ U01 \times 0.071) + (NRR\ U02 \times 0.071) + (NRR\ U03 \times 0.071) + (NRR\ U04 \times 0.071) + (NRR\ U05 \times 0.071) + (NRR\ U06 \times 0.071) + (NRR\ U07 \times 0.071) + (NRR\ U08 \times 0.071) + (NRR\ U09 \times 0.071) + (NRR\ U10 \times 0.071) + (NRR\ U11 \times 0.071) + (NRR\ U12 \times 0.071) + (NRR\ U13 \times 0.071) + (NRR\ U14 \times 0.071) \\ = \text{Nilai Indeks}$$

$$\text{Nilai Indeks} = 3.45$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3.45 x 25 = 86.34
- b. Mutu Pelayanan : A
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**

C. PENUTUP

Dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik pada Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya.

Singaraja, 12 Februari 2019

TIM EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG,

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Ketut Arjana, M.Pd Nip. 19621231 198903 1 227	Sekretaris
2.	Ida Bagus Suarjaya, SH Nip. 19611224 200604 1 008	Kasubag. Umum dan Keuangan
3.	<u>Gede Santika, A.Ma, PKB</u> Nip. 19720615 199403 1 005	Kepala Seksi Kendaraan dan Pengujian
4.	M. Shohib Mulyantho, SE Nip. 19760101 200701 1 036	Staf

Mengetahui,
Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Buleleng,

Gede Gunawan Adnyana Putra, SE. MSi
Pembina Utama Muda
NIP. 19660806 199303 1 009