

Implementasi IKM Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima

Ni Putu Dyah Erna Savitri

Politeknik Transportasi Darat Bali

dyaherna375@gmail.com

Arif Devi Dwipayana

Politeknik Transportasi Darat Bali

arif.devi@poltradabali.ac.id

Yusime Fitasari

Politeknik Transportasi Darat Bali

yusimefita@gmail.com

Alamat: Jl. Cemp. Putih, Samsam, Kec. Tabanan, Kabupaten Tabanan. Bali

Korespondensi penulis: dyaherna375@gmail.com

Abstract. Law of the Republic of Indonesia No. 25 of 2004 mandates the Community Satisfaction Index (IKM) as a benchmark for assessing the quality of public services. UPT PKB Malang City which provides services in the field of Motorized Vehicle Testing, needs to measure IKM. The last evaluation in 2020 showed a "GOOD" value, but did not pay attention to the latest regulations related to IKM, namely Permenpan No.14 of 2017. Previous research has shown that the application of IKM using indicators from Permenpan No.14 of 2017 can increase the level of agency service. So this research aims to further examine the implementation of IKM by referring to Permenpan No.14 of 2017, as a form of excellent service. The method used in this research is to use observational research techniques, interviews and questionnaires. The method of analysis used is quantitative analysis which is generated based on quantitative data obtained through data collection. The results of this study prove that it is important to periodically evaluate IKM with Permenpan No.14 of 2017 regularly in supporting the performance targets of testing agencies and can improve service elements where the IKM value resulting from this study is "75.08" having quality "poor" service.

Keywords: Community Satisfaction, Public Service, Motorized Vehicle Testing

Abstrak. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2004 mengamanatkan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik. UPT PKB Kota Malang yang memberikan pelayanan di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, perlu melakukan pengukuran IKM. Evaluasi terakhir pada tahun 2020 menunjukkan nilai "BAIK", tetapi belum memperhatikan aturan terbaru terkait IKM, yaitu Permenpan No.14 Tahun 2017. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan IKM dengan menggunakan indikator dari Permenpan No.14 Tahun 2017 dapat meningkatkan tingkat pelayanan instansi. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih jauh pelaksanaan IKM dengan merujuk pada aturan Permenpan No.14 Tahun 2017, sebagai wujud pelayanan prima. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik penelitian observasi, wawancara dan penyebaran angket (kuisisioner). Cara analisis yang digunakan yaitu analisis kuantitatif yang dihasilkan berdasarkan data kuantitatif yang didapatkan melalui pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa penilaian IKM dengan Permenpan No.14 Tahun 2017 secara periodik penting dilakukan secara teratur dalam menunjang target kinerja instansi pengujian kendaraan bermotor dan dapat memperbaiki unsur pelayanan dimana nilai IKM yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu "75,08" memiliki mutu pelayanan "kurang baik".

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan Publik, Pengujian Kendaraan Bermotor

LATAR BELAKANG

Adanya perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional, salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Suandi, 2019). Sebagai salah satu unit pelaksana teknis di Dinas Perhubungan yang mempunyai tugas pokok di bidang pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, dimana umumnya melaksanakan kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat, maka Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang perlu melaksanakan pengukuran terkait IKM.

Penilaian IKM dilakukan melalui responden masyarakat yang menggunakan layanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Jaya, 2018). Penilaian efektivitas terhadap IKM di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang telah dilaksanakan terakhir pada tahun 2020 dengan nilai “BAIK”. Akan tetapi didalam proses evaluasi yang dilakukan belum mengakomodir dan belum menggunakan peraturan yang terbaru terkait dengan pelayanan IKM tersebut. Saat ini peraturan yang dijadikan rujukan untuk melakukan IKM adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017. Merujuk pada aturan tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait dengan pelaksanaan IKM dengan merujuk kepada aturan Permenpan No.14 Tahun 2017, dimana nantinya nilai yang diharapkan tentu saja dapat dijadikan bahan evaluasi terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa IKM dengan menggunakan indikator Permenpan No.14 Tahun 2017 sangat mampu meningkatkan tingkat pelayanan pada suatu instansi berdasarkan dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Ayudia, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui implementasi indeks kepuasan masyarakat berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 Tahun 2017 sebagai wujud pelayanan prima.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Pelayanan dalam kamus umum bahasa indonesia, pelayanan membantu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain seperti tamu atau pembeli (KBBI, 2021).

Pranata (2004) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan tambahan yang melampaui tugas utama yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, dll, dan dialami sebagai penghargaan dan rasa hormat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lubis, 2022).

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan pengertian pelayanan adalah segala kegiatan/hal yang dikerjakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan jasa administrasi sebagaimana yang diwajibkan oleh undang-undang dan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menurut Umar (2002) adalah besarnya emosi orang dibandingkan dengan harapan mereka. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) (Cahyaningsih, 2021). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap kesuaian diantara tingkat kepentingan terdahulu dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil penilaian dan pengukuran opini publik secara kuantitatif dan kualitatif ketika menggunakan layanan penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka, berdasarkan prinsip layanan yang ditetapkan.

Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan atau kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah No.55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Pratiwi, 2022). Subandi & Pratama (2018) Salah satu sektor yang juga memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah pelayanan di bidang perhubungan yang

secara teknis dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara, yang berperan penting dalam hal pelayanan publik di bidang layanan transportasi seperti pelayanan uji kendaraan bermotor, serta layanan angkutan penumpang dan barang di dermaga. Berdasarkan aturan dan pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulan yaitu dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pengujian Kendaraan Bermotor(Khairunnisa & Winarni, 2019).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti “pelayanan terbaik atau sangat baik”. Dinilai sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh penyedia jasa (Zaenal & Laksana, 2018). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima sangatlah penting dalam membuat pelanggan merasa puas, sehingga tujuan memenuhi dan memuaskan pelanggan dibutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan untuk menanggapi hal itu. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya(Wildan & Sumarsono, 2018). Konsep pelayanan prima Barata (2003), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan Tanggung jawab.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Sebagai bahan pelaksanaan perbaikan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan, dilakukan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Bahwasannya peraturan yang saat ini harus diterapkan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No.14 Tahun 2017. Dimana untuk peraturan sebelumnya yaitu Kepmenpan No. 25 Tahun 2003 dan Permenpan No.16 Tahun 2014 sudah dicabut dan tidak dapat digunakan kembali.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pengujian Kendaraan Bermotor(Amalia et al., 2022). Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Instansi Pemerintah dimana harus jelas mengenai peraturan yang mengikat suatu instansi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh

pemerintah(Ayu, 2022). Maka dari itu didalam menyusun indeks kepuasan masyarakat harus memperhatikan dari prinsip pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pemilik kendaraan wajib uji atau KBWU di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang yaitu sebanyak 109 kendaraan wajib uji. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 86 kendaraan wajib uji. Instrumen penelitian yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan teknik penyebaran angket (kuesioner). Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif pada penelitian ini adalah angka atau numerik yang didapatkan melalui pengisian kuisisioner pada formulir angket (kuisisioner) yang telah dibuat yang diberikan saat para pemohon atau masyarakat sedang menunggu hasil uji diberikan oleh petugas di loket penyerahan hasil uji(Sugiyono, 2013). Kemudian hasil pada masing-masing pertanyaan yang diajukan melalui kuisisioner dianalisis menggunakan pengukuran skala likert yakni jumlah nilai masing-masing pertanyaan dirata-ratakan sehingga mendapatkan deskripsi pada masing- masing indikator kualitas pelayanan(Juliandi & Irfan, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Persepsi Responden Unsur Pelayanan

Persepsi responden terhadap unsur pelayanan dilihat dari 9 unsur yaitu unsur persyaratan pelayanan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur sarana dan prasarana serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Unsur yang pertama adalah unsur persyaratan pelayanan. Berdasarkan rekapitulasi jawaban unsur persyaratan pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 69 orang (80%) mengatakan bahwa persyaratan pelayanannya sudah “Sesuai” oleh responden. Rekapitulasi jawaban unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 62 orang (72%) mengatakan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanannya sudah “Mudah” oleh responden. Berdasarkan rekapitulasi jawaban unsur waktu penyelesaian

pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 45 orang (52%) mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanannya sudah “Cepat” oleh responden.

Jawaban responden terhadap unsur pelayanan biaya/tarif menunjukkan bahwa sebanyak 67 orang (78%) mengatakan bahwa biaya/tarif pelayanannya sudah “Murah” oleh responden. Berdasarkan rekapitulasi jawaban unsur produk spesifikasi jenis pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 65 orang (76%) mengatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanannya sudah “Sesuai” oleh responden. Apabila ditinjau dari unsur kompetensi pelaksana maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 61 orang (71%) mengatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanannya sudah “Kompeten” oleh responden.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban unsur perilaku pelaksana pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 66 orang (77%) mengatakan bahwa perilaku pelaksana pelayanannya sudah “Sopan dan Ramah” oleh responden. Rekapitulasi jawaban unsur sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa sebanyak 35 orang (41%) mengatakan bahwa sarana dan prasarana sudah “Baik” oleh responden. Berdasarkan rekapitulasi jawaban unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (47%) mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan sudah “Dikelola Dengan Baik” oleh responden.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah penghitungan yang diolah dengan alat bantu *Microsoft Excel* nilai tiap unsur pelayanan, khususnya terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPT PKB Kota Malang, diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang ditampilkan pada Tabel berikut ini:

Tabel 1. Nilai IKM pelayanan per unsur

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai per unsur	Nilai Rata – Rata (NRR)	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	269	3,13	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	271	3,15	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	240	2,79	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	238	2,77	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	261	3,03	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	277	3,22	B	Baik

7	Perilaku Pelaksana	272	3,16	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	239	2,78	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	260	3,02	C	Kurang Baik

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai IKM per unsur pelayanan tersebut, rata-rata unsur pelayanan mendapatkan predikat kualitas pelayanan dalam kategori “KURANG BAIK”. Berdasarkan hasil data yang telah diolah diatas maka dapat diuraikan hasil dari masing-masing unsur pelayanan. Unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai 3,13 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat persyaratan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang baik dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat pemohon/wajib uji kir kendaraan bermotor. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan memperoleh nilai 2,79 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Kurang Baik. Hal ini menunjukkan bahwa menurut masyarakat kecepatan pelayanan (waktu penyelesaiannya) pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang kurang baik karena waktu penyelesaian pelayanan tergolong masih lama.

Unsur biaya/tariff pelayanan memperoleh nilai 2,77 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Kurang Baik. Biaya/Tarif pelayanan memperoleh nilai terendah diantara 9 unsur indeks kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat penarikan biaya atau retribusi pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang kurang baik, karena untuk penyediaan informasi nominal penarikan biaya/tarif pelayanan kurang jelas serta pasti sesuai dengan peraturan daerah Kota Malang tentang biaya retribusi uji kendaraan dalam melayani masyarakat pemohon/wajib uji kir kendaraan bermotor.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai 3,03 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Kurang Baik. Hal ini berarti bahwa bagi masyarakat produk spesifikasi jenis pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang kurang baik karena masih saja terdapat kekeliruan dari pemilik kendaraan wajib uji yang tidak mengetahui dengan baik apa itu produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan aturan terbaru dari Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 3,22 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Baik. Hal ini berarti bahwa menurut masyarakat pemohon/wajib uji kir kendaraan bermotor, petugas yang melayani pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang sudah mempunyai kemampuan yang baik untuk bekerja pada bidangnya masing-masing.

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai 3,16 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Baik. Hal ini berarti bahwa bagi masyarakat petugas yang memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang sudah baik karena memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat pemohon/wajib uji kir kendaraan bermotor. Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai 2,78 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Kurang Baik. Hal ini berarti bahwa bagi masyarakat sarana dan prasarana pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang kurang baik karena masih ada kekurangan yang menyebabkan kurangnya kenyamanan dalam melaksanakan pengujian. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai 3,02 termasuk kinerja pelayanan dalam kategori Kurang Baik. Hal ini berarti bahwa bagi masyarakat di dalam pelaksanaan penanganan pengaduan, saran, dan masukan untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Malang kurang baik karena tidak terjangkaunya informasi tentang penyediaan sarana maupun cara untuk melakukan penanganan pengaduan, saran, maupun masukan.

Guna mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,13 \times 0,111) + (3,15 \times 0,111) + (2,79 \times 0,111) + (2,77 \times 0,111) + \\ (3,03 \times 0,111) + (3,22 \times 0,111) + (3,16 \times 0,111) + (2,78 \times 0,111) + \\ (3,02 \times 0,111) = 3,003453$$

Sehingga hasil IKM unit pelayanan adalah $3,003453 \times 25 = 75,08634$ Apabila dikonversikan kedalam Tabel Penilaian IKM, maka nilai 75,08634 masuk dalam kategori Mutu Pelayanan “C” dan Kinerja Unit Pelayanan dinyatakan “Kurang Baik”.

Evaluasi Hasil Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Malang masih ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Agar dapat lebih maksimal dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat guna meningkatkan pelayanan maka diberikan evaluasi dan rekomendasi sebagai berikut.

Berdasarkan unsur biaya/ tariff, data hasil observasi menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan “murah” namun karena ada beberapa responden yang menilai unit pelayanan ini biaya/tarif pelayanan masih “sangat mahal” karena kurang jelasnya informasi yang disediakan dari aturan daerah sehingga nominal biaya jenis pelayanan sesuai jenis kendaraan akan berbeda-beda. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang

mempunyai kerjasama dengan Bank Jatim sehingga banyak dari para pengguna layanan uji berpendapat bahwa pembayaran retribusi hanya bisa dilakukan pada teller Bank Jatim saja, padahal pembayaran retribusi dapat dilakukan dengan segala jenis Bank yang ada di Indonesia. Sebaiknya petugas juga meningkatkan sosialisasi pembayaran online agar pengguna uji tidak kesulitan dalam hal melakukan pembayaran, mengingat untuk pembayaran online yang sudah disediakan dalam bentuk *barcode* namun tidak dimaksimalkan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pada Loker pendaftaran untuk segala jenis uji berkala kendaraan bermotor terletak di dalam Gedung administrasi, dimana untuk mengambil map dan formulir pendaftaran para pemilik kendaraan harus turun dari kendaraan terlebih dahulu untuk masuk mengambil map, formulir kendaraan, dan melakukan pemeriksaan kelengkapan pendaftaran. Hal ini setelah dilakukan observasi, menurut para pemilik kendaraan, letak loket pendaftaran awal yang terletak di dalam Gedung membuat mereka kebingungan dan mengambat proses pengujian, karena mereka harus melakukan pendaftaran ke loket pendaftaran yang terletak di Gedung administrasi terdahulu baru kemudian keluar lagi menuju loket pendaftaran yang terletak di luar Gedung. Jadi sebaiknya terkait letak dari loket pendaftaran untuk dijadikan satu saja agar tidak terjadi kebingungan diantara pemilik kendaraan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan menunjukkan kurang cepatnya pada waktu penyelesaian pelayanan di UPT PKB Kota Malang, hal ini dikarenakan dari hasil observasi ada beberapa responden mengatakan bahwa khususnya jeda waktu untuk menunggu dan menerima hasil bukti lulus uji sangat lama dari jeda waktu kita telah selesai melaksanakan pengujian di Gedung uji. Untuk itu agar dapat dilakukan pembenahan terkait efektifnya waktu untuk menunggu hasil bukti lulus uji, seperti salah satunya disediakannya layar informasi mengenai nomor urut kendaraan yang telah melaksanakan dan tinggal menunggu hasil uji agar tidak adanya nomor kendaraan yang mendahului atau tidak sesuai urutan.

Berdasarkan basil hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa untuk penanganan pengaduan saran dan masukan masih kurang dimaksimalkan, karena berdasarkan hasil observasi ada beberapa responden yang mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui apa itu bentuk penanganan pengaduan saran dan masukan, kemudian bagaimana cara untuk melakukan penanganan pengaduan tersebut, dan minimnya informasi maupun prasarana yang disediakan oleh UPT PKB Kota Malang untuk bisa melakukan hal tersebut. Hal ini disebabkan karena untuk saat ini yang disediakan hanya nomor telepon yang dapat dihubungi via whatsapp bagi pengguna layanan uji jika ada yang perlu ditanyakan atau keluhan yang ingin diajukan,

namun pengguna layanan uji kurang berpartisipasi. Untuk itu sebaiknya agar dapat dilakukan pembenahan terkait informasi dan letak prasarana untuk pelayanan terkait penanganan pengaduan saran dan masukan, seperti menyediakan mesin pengukur pelayanan yang diletakkan di lobby sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna layanan uji untuk memberikan aspirasi maupun keluhan pelayanan. Untuk itu petugas sebaiknya melakukan sosialisasi kepada pengguna uji untuk mengisi pengaduan, saran, dan masukan agar pengguna uji lebih berpartisipasi (Akbar & Mustam, 2016).

Berdasarkan hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pengujian masih harus dituliskan pada satu lembar form yang berisikan hasil uji pada setiap pos uji. Baru setelah itu hasil pengujian diinput kedalam aplikasi SIMP PKB pada komputer. Karena untuk hasil uji per pos hasilnya tidak semua alat terintegrasi dengan aplikasi komputer yang ada di SIM PKB nya. Sehingga penggunaan form hasil uji membuat penguji bekerja dua kali dalam menyajikan hasil uji sehingga proses uji memerlukan lebih banyak waktu sedangkan kendaraan yang akan diuji masih banyak. Form hasil uji terbuat dari kertas sehingga mudah sobek dan rusak akibat air hujan, atau terjepit (Retno, 2015). Sebaiknya mengurangi penggunaan kertas dengan menerapkan sistem administrasi paperless. Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) berupa kartu pintar (*smart card*) sering tidak terdeteksi oleh alat pemindai, akibatnya harus menggunakan stok lainnya agar pelayanan tetap berjalan. Kartu pintar yang tidak terdeteksi kemudian harus dilaporkan pada pihak kementerian perhubungan agar ditukar dengan yang baru. Sebaiknya perlu melakukan peningkatan untuk SIM PKB jika kartu pintar tidak terdeteksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang yang diperoleh sebesar 75,08 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk ke dalam kategori C, sehingga kinerja pelayanan dapat dikatakan Kurang Baik. Uraian setiap unsur /indikator pelayanan di UPT PKB Kota Malang yang masih perlu ditingkatkan untuk menunjang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT PKB Kota Malang dalam mencapai target IKM “Sangat Baik” antara lain yaitu: Biaya/tarif, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. UPT PKB Kota Malang dapat melaksanakan evaluasi peningkatan layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan ialah diharapkan adanya peningkatan sosialisasi pembayaran online dan peraturan daerah tentang retribusi. Hal ini disebabkan karena unsur biaya/tariff memiliki nilai rata-rata yang kecil yaitu 2,77 sehingga diperlukan adanya sosialisasi pembayaran online agar pengguna uji tidak kesulitan dalam hal melakukan pembayaran, mengingat untuk pembayaran online yang sudah disediakan dalam bentuk *barcode* namun tidak dimaksimalkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Bapak Arif Devi Dwipayana, S.T.,M.M. dan Ibu Yusime Fitasari, S.T. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam pengerjaan kertas kerja wajib/ tugas akhir ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si dan Bapak I Gusti Bagus Eka Nitiyasa, S.T., M.T selaku dosen penguji yang telah meberikan saran dan masukan guna menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 195–207.
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 5.
- Ayu, H. A. P. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak*. Universitas Maritim Amni Semarang.
- Ayudia, S. B. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037–3048.
- Barata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Cahyaningsih, D. R. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian. *Civil Service*, 2(1), 13–23.
- Jaya, I. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(1), 75–91.
- Juliandi, A., & Irfan. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Cita Pustaka Media.
- KBBI. (2021). *Kamus Besar bahasa Indonesia*.

- Khairunnisa, & Winarni, F. (2019). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, 3(2), 1–16.
- Lubis, A. I. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(3), 1–8.
- Pranata, H. (2004). *Pelayanan dan Implementasi kebijakan*. Graha Ilmu.
- Pratiwi, S. M. (2022). Analisis Keunggulan Proses Pengujian Kendaraan Bermotor dengan Sistem BLUE (Bukti Lulus Uji Elektronik). *Buletin Profesi Insinyur*, 5(1), 44–50.
- Retno, A. (2015). *Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) UPTBalai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember*. Universitas Negeri Jember.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 4(1), 13–22.
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Kegiatan Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM*, 7(1), 27–37.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Umar, H. (2002). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Grafindo Persada.
- Wildan, Z., & Sumarsono, S. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. PT Remaja Rosda Karya.
- Zaenal, M., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.