

c. **Besuk Jarakan**

Besuk jarakan pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi nauberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. **Jumlah Responden**

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 51 responden.

b. **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

- Lokasi pengumpulan data di Unit Pelaksana Uji Berkala Kemiskinan Berbasis Kabupaten Belungan.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli s.d Desember 2022.

Pengolahan Data

a. **Metode Pengolahan Data**

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entry komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memiliki rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah unsur}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{9}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unsur pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang dikaji}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

b. Peralihan Pengolahan

Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara:

- Secara manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel

Pelaporan

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsur pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Ditulus terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan munculnya paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 51 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata nilai pelayanan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Pelindungan Kabupaten Balangan meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

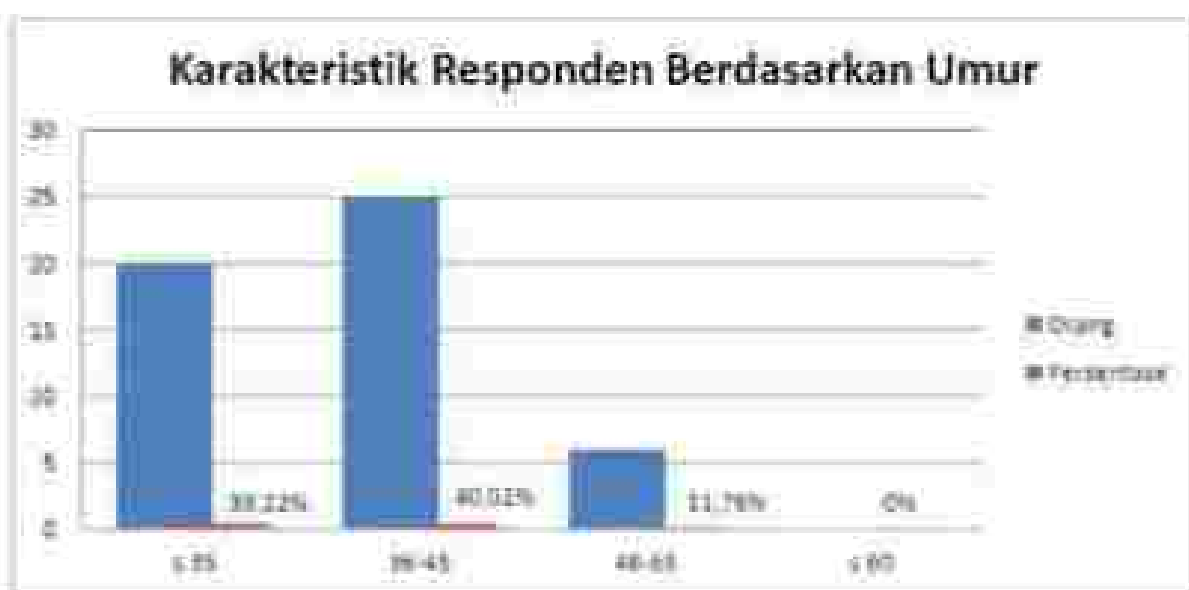
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat disediakan sesuai dengan karakter dan kebiasaan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 51 orang responden yang telah diminta keterangan terkait IKM ini karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	≤ 35 Tahun	20	39,22
2	36 – 45 Tahun	25	49,02

3	46 – 59 Tahun	6	11,76
4	≥ 60 Tahun	0	0
Jumlah		51	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Semester II paling dominan berada pada kelompok < 36-45 tahun (49,02%) diusul pada kategori umur < 35 tahun (39,22%) kemudian kelompok umur 46-59 tahun (11,76%), sedangkan kelompok umur ≥ 60 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 0%. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

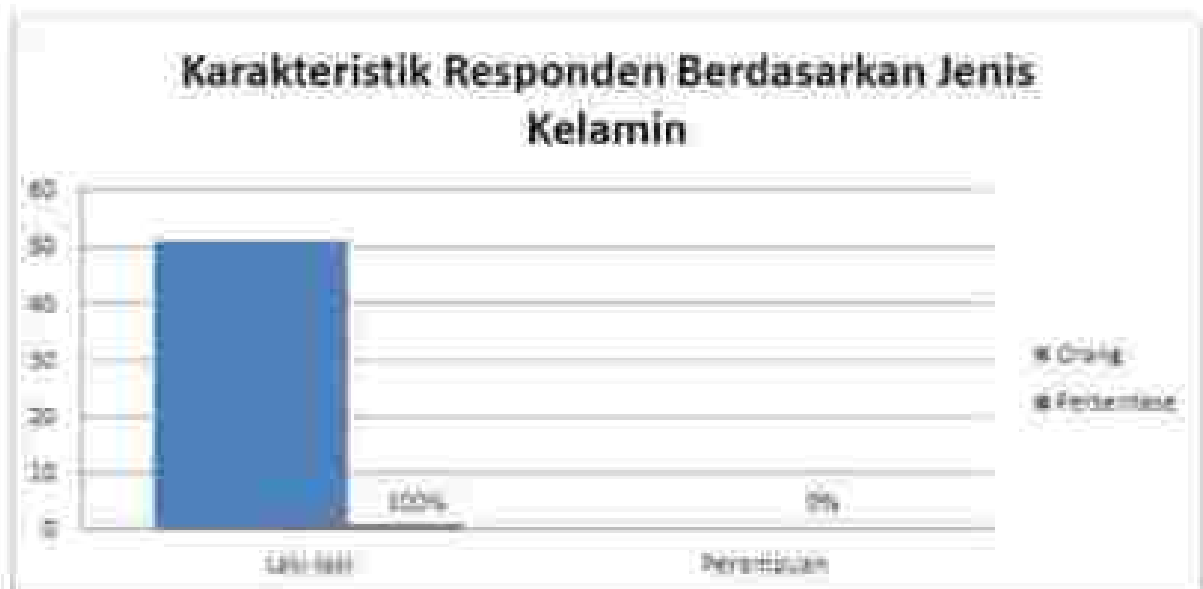
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kalau variabel jenis kelamin pada 51 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat diarahkan dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	100
2	Perempuan	0	0
Jumlah		51	100

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna layanan pada yaitu sebesar 100% sedangkan responden perempuan 0%. Hal ini menunjukkan bahwa usaha di bidang angkutan umum sangat jarang dilakukan oleh perempuan, karena tidak lebih dituntutnya pada bidang usaha ini. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Perhubungan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	SD ke bawah	7	13,72
2	SLTP	19	37,25
3	SLTA	23	45,09
4	Diploma S1 S2 S3	3	5,92
Jumlah		51	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa pada Semester II responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (45,09%), diikuti dengan kelompok pendidikan SLTP (37,25%), SD (13,72%), Diploma S1 S2 S3 (5,92%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu sampai tingkat SLTA. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan. Pekerjaan responden pada pengikutan IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	Karyawan Swasta	16	31,37
2	ASN/TNI/POLRI	15	29,41
3	Wirausaha	19	37,25
4	Lainnya	1	1,96
Jumlah		51	100

Sebanyak 31 orang responden memiliki pekerjaan utama. Kelompok pekerjaan Wirausaha mendominasi (37,25%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini mencerminkan bahwa usaha di bidang perkebunan mulai dilirik sebagai usaha bagi masyarakat. Proportio karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bolongan diperoleh dari survey terhadap 21 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Perhubungan Kabupaten Bolongan. Survey dilakukan pada bulan Juli sampai Desember tahun 2022.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner dikelompokkan untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 21 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihipung dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 6 dan Gambar 5.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Periyaratuan	3,14
U2	Prosedur	3,37
U3	Waktu Pelayanan	3,35
U4	Biaya/Tarif	3,12
U5	Produk Layanan	3,37
U6	Kompetensi Pelayanan	3,43
U7	Perilaku Pelaksana	3,43
U8	Sarana Pemasaran	3,75 *)
U9	Pemangatan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,06 **)

Keterangan:

- U1 s.d U9 : Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- *) : Nilai tertinggi
- **) : Nilai terendah



Gambar 5. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan

Dari Gambar 5 di atas terlihat bahwa nilai tertinggi ada pada U9 atau unsur penanganan pengaduan. Hal ini memperlihatkan bahwa penanganan pengaduan yang ada di UPUBKB pada Dinas Perhubungan menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U3 atau sarana prasarana. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari unsur sarana prasarana pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan memiliki kondisi yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Ini harus menjadi komitmen bersama dalam mempertahankan dan lebih meningkatkan sarana prasarana pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 51 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Perhubungan Semester II Tahun 2022 adalah 84,18. Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 5.

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 64,59	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 83,36 pada Semester II, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah **"BAIK"**.

BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Analisa Masalah

Dari hasil rata-rata unsur penilaian, terdapat nilai tertinggi yaitu pada unsur pelayanan U9 (Penyusunan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai 3,06.

Pemecahan Masalah

Unsur pelayanan tersebut merupakan kortes bagi Unit Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan agar pada unsur tersebut menjadi prioritas dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Meningkatkan layanan pengaduan dengan nomor handphone dan aplikasi Whatsapp, dengan menampilkan nomor tersebut pada papan informasi dan mudah terlihat oleh pengguna jasa masyarakat.
2. Menasionalisasikan penggunaan aplikasi e-lapor.
3. Menasionalisasikan SOP pengaduan.
4. Membentuk Tim Penanganan Pengaduan di internal khusus untuk pelayanan uji berkala kendaraan bermotor.

BAB V. PENUTUP

Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ± 6 (enam) bulan dimulai bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pengujian berkala kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Dinas Perhubungan setelah dikonversikan yaitu 81,56 pada Semester II berada pada interval 76,61 – 86,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah baik.
2. Untuk bisa menjadikan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*Kepala Dinas, Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan*), pimpinan unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor beserta seluruh anggota pelaksana (*administrasi pengujian dan penguji kendaraan bermotor*), untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.