

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

***ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (IKM) ON PUBLIC SERVICES
IN THE TRANSPORTATION OFFICE OF KUTAI KARTANEGARA REGENCY***

Muhammad Subandi¹, Hendra Ekklesia Pratama²

Abstract

Research Activities Community Satisfaction Index (IKM) Analysis on Public Services The Transportation Office of Kutai Kartanegara Regency was conducted at the periodic vehicle testing service unit at the Motor Vehicle Testing Technical Implementation Unit in Tenggarong, and at the river transportation service unit at Aji Imbut Tenggarong Seberang Seberang Dermaga. The benefits of the research results are as a service performance evaluation material and provide guidance to the Transportation Agency to carry out periodic community satisfaction assessments. This type of quantitative descriptive research, with the method of collecting and analyzing IKM data in accordance with the Decree of the Minister of Administrative Reform Number: KEP/25/M.PAN/2/2004. The results of the study were (1) the IKM value of motorized vehicle testing services was 76.68, (2) the IKM value of river transportation services was 73.86, (3) the IKM value of the two service units showed satisfactory service performance with value service quality B, and (4) the quality of performance of each element of service both in the motorized vehicle and river transport testing service units ranges from 2.80 to 3.07 which means satisfying.

Keywords: *IKM, Community Satisfaction Index, Service*

Abstrak

Kegiatan Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara dilakukan pada unit layanan uji berkala kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di Tenggarong, dan pada unit layanan angkutan sungai di Dermaga Aji Imbut Tenggarong Seberang. Manfaat dari hasil penelitian adalah sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan serta memberikan pedoman kepada Dinas

¹ Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong.
e-mail: msubandi@unikarta.ac.id

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong.
e-mail: hendra_0809@yahoo.co.id

Perhubungan untuk melaksanakan penilaian kepuasan masyarakat secara berkala. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan metode pengumpulan dan analisis data IKM sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Hasil penelitian yaitu, (1) nilai IKM terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor adalah 76,68, (2) nilai IKM terhadap layanan angkutan sungai adalah 73,86, (3) nilai IKM dari kedua unit layanan tersebut menunjukkan kinerja pelayanan yang memuaskan dengan nilai mutu pelayanan B, dan (4) kualitas kinerja masing-masing unsur pelayanan baik pada unit layanan pengujian kendaraan bermotor maupun angkutan sungai berkisar antara 2,80 hingga 3,07 yang berarti memuaskan.

Kata kunci: IKM, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk mampu selalu memenuhi harapan-harapan masyarakat dan diharapkan selalu melakukan pembenahan dalam hal pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, oleh karena itu penting bagi pemerintah untuk selalu mengevaluasi kinerja pelayanannya secara berkala yang bertujuan untuk mengetahui kekurangan-kekurangannya dalam memberikan pelayanan, agar pemerintah bisa melakukan pembenahan terhadap kualitas kinerja pelayanannya. Evaluasi kinerja tersebut bisa dilakukan dengan cara melakukan penilaian kinerja melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah. Seperti di Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur yang juga telah menetapkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai salah satu indikator kinerja daerah. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Target kinerja tahunan daerah Kabupaten Kutai Kartanegara yang diukur dengan IKM telah tertuang pada penjabaran Misi Pertama Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dengan kinerja sasaran yang diharapkan yaitu “meningkatnya kapasitas pemerintahan daerah dari segi kelembagaan, profesionalisme sumberdaya aparatur, dan keuangan daerah dalam rangka pelayanan publik yang prima dan kondusifitas daerah”.

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. Kedua jenis layanan tersebut sangatlah penting dilaksanakan, seperti pelayanan uji kendaraan yang bertujuan untuk memastikan kelayakan teknis pada kendaraan bermotor yang dapat bermanfaat terhadap pencegahan kemungkinan terjadinya kecelakaan, kemudian pelayanan di dermaga memegang

peranan penting pada bidang angkutan sungai, danau dan penyebrangan dalam hal angkutan penumpang dan barang.

Sebagai organisasi pemerintah, Dinas Perhubungan juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik serta selalu melakukan perbaikan kinerja pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan. Hasil pelayanan dapat dikatakan baik apabila banyak mendapat tanggapan positif oleh masyarakat serta para pengguna jasa layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yaitu antara kenyataan atau hasil yang didapatkan oleh pengguna jasa layanan sesuai dengan harapan yang diinginkannya.

Berdasarkan pengamatan awal serta keterangan dari beberapa masyarakat pengguna jasa pada unit-unit layanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara, peneliti telah mengidentifikasi beberapa permasalahan misalnya: pada proses layanan uji kendaraan bermotor masih ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai lamanya proses pelayanan uji kendaraan bermotor, serta prosedur layanan yang dirasa masih berbelit-belit. Selanjutnya pada proses layanan di dermaga masyarakat pengguna layanan juga mengeluhkan hal yang sama yaitu fasilitas yang kurang, seperti kurang fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman, WC yang kotor dan sebagainya. Beberapa keluhan masyarakat tersebut tentunya akan menimbulkan citra yang kurang baik bagi Pemerintah Daerah dan khususnya bagi Dinas Perhubungan. Dengan adanya keluhan tersebut, maka sebaiknya dilakukan pembenahan-pembenahan terhadap proses layanan tersebut, langkah awal yang bisa dilakukan adalah mengevaluasi kinerja pelayanan dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan adanya data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Alasan penting untuk dilakukannya penyusunan IKM pada Dinas Perhubungan adalah karena pada setiap unit layanan kami di Dinas Perhubungan memang belum pernah dilakukan penyusunan IKM, oleh karena itu belum mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di laksanakan selama ini, terutama pada uni layanan pengujian kendaraan bermotor, serta pelayanan angkutan sungai di Dermaga.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi yang dijalankan pemerintah daerah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya dalam bentuk barang maupun jasa. Tersedianya pelayanan publik yang berkualitas adalah suatu hal yang sangat diharapkan oleh semua masyarakat terutama para pengguna jasa layanan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 mendefinisikan tentang standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, dan organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam (Sinambela, 2011) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2010) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi-definisi pelayanan publik dari para ahli dan peraturan perundang-undangan di atas, maka dapat diambil kesimpulan mengenai definisi pelayanan publik, yaitu: semua kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan diupayakan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dari kesimpulan tersebut dapat di

definiskan bahwa pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif di bidang perhubungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat penting diukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan maka pemerintah akan mengetahui kelemahan atau kekurangan-kekurangan dalam setiap aspek pelayanan serta akan mendapat masukan yang membangun guna memberikan pelayanan yang lebih baik pada tahap selanjutnya.

Adanya kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adalah sangat penting bagi keberlangsungan pihak penyelenggara layanan, karena apabila pihak penyelenggara tidak mampu memberikan kepuasan tersebut maka dikhawatirkan masyarakat pengguna layanan atau pelanggan akan mencari atau berpindah ke tempat lain yang merupakan organisasi pesaing dan lebih baik pelayanannya, hal ini tentunya akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi pihak penyelenggara layanan, yaitu bagi organisasi pemerintah maka akan menimbulkan citra buruk di masyarakat serta menurunnya kinerja, sedangkan bagi organisasi swasta akan berdampak pada berkurangnya keuntungan yang diperoleh serta berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah tentunya harus diupayakan agar mampu memberikaan kepuasan masyarakat, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat penting untuk diketahui guna mengukur seberapa baik kualitas pelayanan publik. dalam memberikan pelayanan publik, institusi tersebut pastilah ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, hal ini penting untuk diketahui sebagai pijakan bagi institusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya (Prakoso Bhairawa Putera, 2013). Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik (Damhiri, 2014).

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000, bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk kepentingan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, maka dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, memberikan penjelasan bahwa: 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, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan ketentuan tersebut meliputi: (1) Prosedur pelayanan, (2) Persyaratan Pelayanan, (3) Kejelasan petugas pelayanan, (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, (5) Tanggung jawab petugas pelayanan, (6) Kemampuan petugas pelayanan, (7) Kecepatan pelayanan, (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, (9) Kesopanan dan keramahan petugas, (10) Kewajaran biaya pelayanan, (11) Kepastian biaya pelayanan, (12) Kepastian jadwal pelayanan, (13) Kenyamanan lingkungan, dan (14) Keamanan Pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada dua lokasi unit layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu: (1) UPT Pengujian Kendaraan Bermotor yang beralamat di Jalan Pesut Kelurahan Timbau Kecamatan Tenggarong, dan (2) Dermaga Aji Imbut yang beralamat di Jalan Tanjung Gersik Kecamatan Tenggarong Seberang. Jadwal penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari sampai dengan Agustus 2018. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 300 orang responden yang terdiri dari 150 orang pengguna layanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, dan 150 orang masyarakat pengguna layanan di Dermaga Aji Imbut. Metode pengumpulan dan analisis data IKM berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan pedoman penilaian IKM sebagai berikut:

Pedoman Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
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	A	Sangat baik

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor

Dari hasil pengumpulan data melalui pengisian kuisioner oleh 150 (Seratus lima puluh) orang masyarakat pengguna layanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan yang dimulai pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2018, kemudian dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan tabel sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Bobot nilai rata-rata tertimbang	
1	Prosedur pelayanan	2.99	0.071	0.21
2	Persyaratan pelayanan	3.03	0.071	0.22
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.04	0.071	0.22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.97	0.071	0.21
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.03	0.071	0.21
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.06	0.071	0.22
7	Kecepatan pelayanan	2.80	0.071	0.20
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.05	0.071	0.22
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.05	0.071	0.22
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.05	0.071	0.22
11	Kepastian biaya pelayanan	3.11	0.071	0.22
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.84	0.071	0.20
13	Kenyamanan lingkungan	2.99	0.071	0.21
14	Keamanan pelayanan	3.07	0.071	0.22
Nilai Indeks				2.99
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar (25)				74.68
Mutu pelayanan				B
Kinerja UPT Pengujian Kendaraan Bermotor adalah Baik				

Sumber: Pengolahan data hasil survey (dianalisis sesuai KepMenPAN No:KEP/25/M.PAN/2/2004)

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagaimana tabel di atas telah diperoleh nilai indeks sebesar 2,99 yang kemudian dikali dengan nilai dasar yaitu 25 maka diperoleh nilai IKM yaitu sebesar 74,68. Dari 14 unsur layanan terdapat 2 unsur layanan yang nilainya rendah dari unsur layanan lainnya, yaitu mengenai kecepatan layanan dengan nilai 2,80 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,84, walaupun dengan nilai tersebut berdasarkan tabel pedoman penilaian IKM mutu layanan adalah B, namun hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian atau beberapa orang masyarakat pengguna layanan dari 150 orang yang diambil data mempunyai persepsi kurang puas terkait unsur layanan tersebut, dengan demikian berarti masih ada masyarakat yang berpendapat bahwa waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh Petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor masih kurang cepat dalam proses pelayanan pengujian kendaraan dalam hal proses administrasinya.

Berdasarkan pedoman penilaian IKM pada bagian Metode Penelitian, dapat dijelaskan bahwa nilai IKM pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan berada pada nilai persepsi nomor 3, kemudia nilai indeks sebesar 2,99 berada pada posisi nilai interval IKM antara 2,51-325, selanjutnya nilai konversi IKM sebesar 74,68 berada pada nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 dengan nilai mutu pelayanan B, dengan demikian kinerja unit

pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah tergolong **baik** atau sudah mampu **memuaskan** masyarakat pengguna layanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor diperoleh informasi mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan pengujian kendaraan bermotor yaitu: (1) Belum terakreditasinya penyelenggara layanan pengujian kendaraan bermotor sesuai yang diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012, (2) belum di terapkannya sistem informasi manajemen sesuai diamanatkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 133 Tahun 2015, (3) Keterlambatan melakukan kalibrasi alat uji kendaraan bermotor secara berkala sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012, serta (4) masih kurangnya SDM tenaga penguji kendaraan bermotor.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan angkutan sungai di Dermaga

Dari hasil pengumpulan data melalui pengisian kuisioner oleh 150 (Seratus lima puluh) orang masyarakat pengguna layanan di Dermaga Aji Imbut yang dimulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2018, kemudian dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan tabel sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan Angkutan Sungai di Dermaga

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Bobot nilai rata-rata tertimbang	
1	Prosedur pelayanan	3.06	0.071	0.22
2	Persyaratan pelayanan	3.03	0.071	0.21
3	Kejelasan petugas pelayanan	2.89	0.071	0.20
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.95	0.071	0.21
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.07	0.071	0.22
6	Kemampuan petugas pelayanan	2.95	0.071	0.21
7	Kecepatan pelayanan	2.91	0.071	0.21
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.03	0.071	0.21
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.05	0.071	0.22
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.07	0.071	0.22
11	Kepastian biaya pelayanan	2.97	0.071	0.21
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.89	0.071	0.20
13	Kenyamanan lingkungan	2.84	0.071	0.20
14	Keamanan pelayanan	2.91	0.071	0.21
Nilai Indeks				2.95
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar (25)				73.86
Mutu pelayanan				B
Kinerja Dermaga Aji Imbut adalah Baik				

Sumber: Pengolahan data hasil survey yang dianalisis sesuai KepMenPAN No:KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan angkutan sungai di Dermaga Aji Imbut sebagaimana tabel di atas telah diperoleh nilai indeks sebesar 2,95 yang kemudian dikali dengan nilai dasar yaitu 25 maka diperoleh nilai IKM yaitu sebesar 73,86. Berdasarkan pedoman penilaian IKM pada bagian Metode Penelitian, dapat dijelaskan bahwa nilai IKM terhadap Dermaga Aji Imbut Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara berada pada nilai persepsi nomor 3, kemudia nilai indeks sebesar 2,95 berada pada posisi nilai interval IKM antara 2,51-3,25, selanjutnya nilai konversi IKM sebesar 73,86 berada pada nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 dengan nilai mutu pelayanan B, dengan demikian kinerja unit pelayanan angkutan sungai di Dermaga Aji Imbut dapat artikan **baik** atau sudah mampu **memuaskan** masyarakat pengguna layanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dermaga Aji Imbut diperoleh informasi mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan angkutan sungai yaitu: mekanisme pelayanan yang dijalankan masih sangat sederhana, seperti prosedur pendaftaran, pendataan penumpang, dan prosedur pembayaran, serta belum adanya jadwal keberangkatan dan tiba kapal di dermaga.

4.3. Rata-Rata Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Dinas Perhubungan

Berdasarkan hasil nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, dan Dermaga Aji Imbut telah diperoleh nilai indeks sebesar 2,97 yang kemudian dikali dengan nilai dasar yaitu 25 maka diperoleh nilai IKM yaitu sebesar 74,27. Berdasarkan tabel pedoman penilaian IKM pada bagian Metode Penelitian, dapat dijelaskan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik Dinas Perhubungan berada pada nilai persepsi nomor 3, kemudia nilai indeks sebesar 2,97 berada pada posisi nilai interval IKM antara 2,51-3,25, selanjutnya nilai konversi IKM sebesar 74,27 berada pada nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 dengan nilai mutu pelayanan B, dengan demikian kinerja pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum dapat dinilai **BAIK** atau sudah mampu **MEMUASKAN** para pengguna jasa layanan, yaitu masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data IKM telah diperoleh hasil, yaitu nilai IKM terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memperoleh nilai IKM sebesar 76,68, dan nilai IKM terhadap layanan angkutan sungai pada Dermaga Aji Imbut memperoleh nilai IKM sebesar 73,86. Nilai IKM dari kedua unit layanan tersebut telah menunjukkan kinerja pelayanan yang Baik atau Memuaskan dengan nilai mutu pelayanan B. Dari hasil analisis nilai rata-rata nilai IKM pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dan Dermaga Aji Imbut, telah diperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 74,27 yang diartikan bahwa

secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah baik atau mampu memuaskan dengan nilai mutu pelayanan adalah B.

Kendala yang dihadapi dalam hal penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor diantaranya adalah belum terakreditasinya penyelenggara layanan pengujian kendaraan bermotor, belum di terapkannya sistem informasi manajemen pelayanan pengujian kendaraan bermotor, keterlambatan melakukan kalibrasi alat uji, serta masih kurangnya SDM Penguji Kendaraan Bermotor. Selanjutnya kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan angkutan sungai, diantaranya adalah masih sederhananya mekanisme pelayanan, seperti prosedur pendaftaran, dan pendataan para penumpang, serta prosedur pembayaran, dan kemudian belum adanya jadwal mengenai keberangkatan dan tiba kapal di dermaga.

5.2. Saran

Guna perbaikan serta peningkatan layanan Pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, maka disarankan kepada Kepala Dinas dan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan untuk segera melengkapai persyaratan-persyaratan untuk memenuhi akreditasi layanan pengujian kendaraan bermotor dari Kementerian Perhubungan, kemudian diharapkan segera menerapkan pelayanan berbasis sistem informasi pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor, serta perlu adanya pelayanan pengujian kendaraan bermotor di wilayah pinggiran Kabupaten Kutai Kartanegara, misalnya dengan membentuk pelayanan pengujian menggunakan mobil uji keliling, serta untuk jangka panjangnya perlu direncanakan untuk membentuk unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor di wilayah pesisir dan wilayah hulu Kabupaten Kutai Kartanegara, agar masyarakat yang berlokasi di wilayah tersebut tidak perlu jauh-jauh lagi membawa mobilnya untuk di uji ke Tenggarong.

Kemudian untuk perbaikan Pelayanan Angkutan Sungai pada Dermaga Aji Imbut, juga disarankan kepada Kepala Dinas agar melakukan peningkatan standar pelayanan penumpang dalam pelayanan angkutan sungai sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015, kemudian diharapkan agar segera melakukan perbaikan serta peningkatan prasarana dan fasilitas dermaga seperti atap dermaga, tempat pembuangan sampah, serta fasilitasi umum lainnya sesuai kebutuhan, dan diharapkan kepada Kepala beserta Petugas Dermaga Aji Imbut agar bisa lebih meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas para pengguna layanan dermaga, terutama menyangkut keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Damhiri. 2014. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. *Jurnal Studi Manajemen*. 8 (2). 132-144.
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV.Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama. Bandung.

Triyono, Budi. dan Bhairawa Putera, Prakoso. 2013. Indeks Kepuasan Masyarakat Spesifik Lembaga Penelitian dan Pengembangan: Implementasi Model ACSI. *Jurnal Borneo Administrator*. 9 (1): 53-74.