

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo**

OLEH

**AKBAR MUZAMMIL MAHANI
Nim 931 413 178**



UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

2017

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Negeri Gorontalo maupun Universitas Lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atau sanksi lain sesuai dengan norma/aturan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

Gorontalo, Maret 2017

AKBAR MUZAMMIL MAHANI
NIM : 931 143 178

PERSETUJUAN PEMBIMBING
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

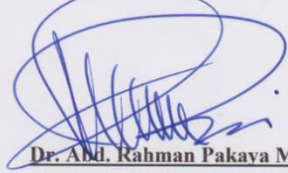
OLEH

Akbar Muzammil Mahani

NIM : 931 413 178

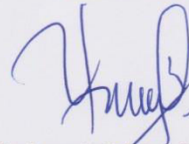
Telah di periksa dan disetujui untuk diuji

PEMBIMBING I



Dr. Abd. Rahman Pakaya M.si
NIP. 19581220 198603 1 001

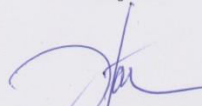
PEMBIMBING II



Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd M.Si
NIP. 19710928 200604 2 001

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Manajemen**



Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
KOTA GORONTALO

Oleh
Akbar Muzammil Mahani
931 413 178

Telah Dipertahankan Didewan Penguji Pada

Hari/tanggal : Rabu 5 April 2017

Pukul : 14.00 Sampai Dengan Selesai

No. Nama Penguji

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si

NIP.19670713199803 1 001

2. Dr. Heldy Vanni Alam, S.Pd, M.Si

NIP.19760430200112 2 002

3. Dr. Abd Rahman Pakaya, M.Si

NIP.19581220198603 1 001

4. Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd, M.Si

NIP.19710928 200604 2 001



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Hamzah Yunus M.Pd
NIP.19600223 198603 1004

ABSTRAK

Akbar Muzammil Mahani, Nim 931 413 178. 2017. *“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor”*. Skripsi, Program Studi Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Bapak Dr. Abd Rahman Pakaya M.Si dan Pembimbing II Ibu Dr. Irawaty Igirisa, S.Pd M.Si.

Tujuan penelitian bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari aspek mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner atau angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo mutu pelayanan berada pada level “A” dan kinerja unit pelayanan berada dalam kategori sangat baik. Hal ini di tunjukkan dengan nilai IKM sebesar 3,38 dengan angka konversi sebesar 84,5. Hasil analisis terhadap 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan yaitu: (1) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 85 dengan kategori sangat baik. (2) Prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 85 dengan kategori sangat baik. (3) waktu pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 84,25 dengan kategori sangat baik. (4) biaya/tarif memiliki nilai IKM sebesar 96,25 dengan kategori sangat baik (5) produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 80,75 dengan kategori baik (6) kompetensi pelaksanaan memiliki nilai IKM sebesar 80,75 dengan kategori baik (7) perilaku pelaksana memiliki nilai IKM sebesar 88 dengan kategori sangat baik (8) maklumat pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 87,25 dengan kategori sangat baik (9) penanganan pengaduan saran dan masukan memiliki nilai IKM sebesar 88,25 dengan kategori sangat baik

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Akbar Muzammil Mahani, Student ID 931 413 178. 2017. "An Analysis of Society Satisfaction Index Towards Public Service in Motor Vehicle Testing Unit." Skripsi, Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Dr. Abd Rahman Pakaya, M.Si and Co-supervisor is Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd.,M.Si.

This research aims at measuring Society Satisfaction Index reviewed from aspect of service quality and performance of service unit of Motor Vehicle Testing Unit in Gorontalo City. This is a quantitative research which applies analysis of Society Satisfaction Index. The research site was located in Motor Vehicle Testing Unit of Gorontalo City. Samples of the research are determined by non-probability sampling in type of accidental sampling. Data of the research are collected through observation, documentation and questionnaire.

Research findings reveal that value of Society Satisfaction Index for Motor Vehicle Testing Unit of Gorontalo City for service quality is in level "A" while performance of service unit is in very good category. These are shown by value of IKM for 3,38 with conversion number of 84,5. Analysis result towards 9 indicators of Society's Satisfaction Index on service quality are: (1) service requirement has value of IKM for 85 or in very good category. (2) Service procedure has value of IKM for 85 or in very good category. (3) Service duration has value of IKM for 84,25 or in very good category. (4) Cost/ fare has value of IKM for 96,25 or in very good category. (5) Specification product of service type has value of IKM for 80,75 or in good category. (6) Implementation competency has value of IKM for 80,75 or in good category. (7) Implementer behavior has value of IKM for 88 or in very good category. (8) Service edict has value of IKM for 87,25 or in very good category. (9) Handling of suggestion and input complaint has value of IKM for 88,25 or in very good category.

Keywords: *Service Quality, Society's Satisfaction Index*