

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA  
UNIT PELAKSANA PENIMBANGAN KENDARAAN BERMOTOR  
(UPPKB) KINTAP WILAYAH KERJA BALAI PENGELOLA  
TRANSPORTASI DARAT XV KALIMANTAN SELATAN**

**M. Novi ari wibowo Ilmu Administasi Publik(63201), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16.12.0154. Pembimbing pertama A. Nikhrawi Hamdie Ilmu Administasi Publik(63201), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1105026401. Pembimbing kedua M. Uhaib As'ad Ilmu Administasi Publik(63201), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1106036001.**

**ABSTRAK**

M. Novi Ari Wibowo, 16.12.0154. “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Wilayah Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat XV Kalimantan Selatan . Bimbingan Bapak A. Nikhrawi Hamdie sebagai pembimbing utama dan Bapak H. M. Uhaib As'ad selaku Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat khususnya supir angkutan barang terhadap pelayanan Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (Uppkb) Kintap Kabupaten Tanah Laut. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif korelasional, yaitu merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Tempat penelitian Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Kabupaten Tanah Laut dengan populasi masyarakat yang telah melakukan penimbangan kendaraan bermotor dan sampel 30 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan adalah sebesar 43,3% dalam kategori tingkat tingkat kepuasannya puas yang berdasarkan analisis statistik Chi Square Goodness Of Fit di peroleh nilai 3,800, dan taraf signifikan 0,05 (5%) dengan demikian maka hipotesis Ho diterima. Kemudian berdasarkan hasil perhitungan Chi Square Goodness Of Fit untuk mempengaruhi perbedaan karakteristik masyarakat khususnya supir angkutan barang (jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan) dengan kepuasan terhadap pelayanan publik diperoleh hasil perbedaan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan nilai  $X^2$  5,172 dan taraf signifikan 0,05 (5%), Usia  $X^2$  4,292 dan taraf signifikan 0,05 (5%), dan Tingkat pendidikan  $X^2$  11,819 dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Oleh karena dari katakteristik tingkat pendidikan  $X^2$  hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 (5%) maka hipotesis  $H_0$  di tolak. Dengan demikian terdapat perbedaan karakteristik masyarakat atau supir angkutan barang yaitu tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan publik. Faktor dominan terhadap

pelayanan publik di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Kab. Tanah Laut terdapat tiga unsur tertinggi yaitu persyaratan, biaya/tariff, dan kompetensi pelakasa. Dan tiga unsur terendah yaitu waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana prasarana.

**Kata kunci :** Kepuasan Masyarakat, karakteristik, dan faktor dominan

### **ABSTRAC**

*M. Novi Ari Wibowo, 16.12.0154. "Public Satisfaction of Public Services in the Implementation Unit of the Motorized Vehicle Weighing Unit (UPPKB) Kintap Working Area of the South Kalimantan Land Transportation Management Office XV. Guidance by Mr. A. Nikhrawi Hamdie as the main supervisor and Mr. H. M. Uhaib As'ad as Co Counselor. This study aims to measure the satisfaction of the public, especially the freight transport driver, for the service of the Kintap Motor Vehicle Weighing Implementation Unit (Uppkb) Tanah Laut.*

*This study uses a descriptive correlational type of research, which is a study aimed at finding out community satisfaction with services. The research location of the Kintap Motorized Vehicle Weighing Implementation Unit (UPPKB) Tanah Laut with a population of people who have weighed a motorized vehicle and a sample of 30 people. Data collection techniques using questionnaires, observation and documentation. The results of the study note that public satisfaction with service satisfaction is 43.3% in the category of the level of satisfaction that is based on the Chi Square Goodness of Fit statistical analysis obtained a value of 3,800, and a significant level of 0.05 (5%) thus the hypothesis  $H_0$  be accepted. Then based on the results of the calculation of Chi Square Goodness Of Fit to influence differences in community characteristics, especially drivers of goods transportation (gender, age, and level of education) with satisfaction with public services the results obtained by gender differences with satisfaction level  $X^2$  value of 5.172 and a significance level of 0.05 (5%), Age  $X^2$  4,292 and significant level 0.05 (5%), and education level  $X^2$  11,819 with a significant level of 0.05 (5%). Because of the characteristics of the education level  $X^2$  count is greater than  $X^2$  tables with a significance level of 0.05 (5%), the hypothesis  $H_0$  is rejected. Thus there are differences in the characteristics of people or drivers of freight transportation, namely the level of education with satisfaction with public services. The dominant factor in public services in the Kintap District Motor Vehicle Weighing Implementation Unit (UPPKB) Tanah Laut, there are three highest elements, namely requirements, costs / tariffs, and implementation competencies. And the three lowest elements are time to settle, complaint handling, suggestions and input, and infrastructure.*

**Keywords:** Community Satisfaction, characteristics, and dominant factors

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu institusi pemerintah yang berhubungan dengan transportasi khususnya dalam pengawasan dan penindakan angkutan barang adalah Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 134 Tahun 2015 Pasal 3 UPPKB memiliki fungsi untuk melakukan pengawasan, penindakan, dan pencatatan yang bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pengguna jalan dan menjaga kondisi infrastruktur jalan.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan di Unit Pelaksanaan Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) XV Wilayah Prov. Kalimantan Selatan masih kurang optimal, yaitu masih adanya keluhan dari supir angkutan barang seperti: 1)keluhan supir angkutan barang yang kelebihan muatan/Over Load terhadap toleransi berat tambahan yang di berikan. 2)lampu penerangan pada jalan masuk area penimbangan transportasi angkutan barang masih kurang. 3)jalan keluar dari lokasi penimbangan menuju jalan raya terlalu tinggi sehingga menyebabkan rawan terjadi kecelakaan. Melihat fenomena tersebut, maka menjadi gambaran untuk perbaikan kinerja pelayanan publik perlu di lakukan. Kemampuan kinerja pelayanan UPPKB yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat khususnya supir angkutan barang, dengan kepuasa atas pelayanan yang di berikan tersebut dapat maka akan tercapainya tujuan organisasi yang baik pula, dalam hal ini UPPKB.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin menganalisis mengena kepuasan masyarakat khususnya supir angkutan barang terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh Unit Pelaksanaan Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap. Oleh karena itu penulis menetapkan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (Uppkb) Kintap Wilayah Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat XV Kalimantan Selatan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPPKB Kintap di Kabupaten Tanah Laut?
2. Apakah faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat khususnya supir angkutan barang terhadap pelayanan yang di berikan oleh UPPKB Kintap?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit kerja UPPKB Kintap dan tingkat kepuasan masyarkat terhadap pelayanan di Unit Pelaksanaan Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Wilayah Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat XV Kalimantan Selatan. Selain itu juga untuk melihat gambaran kepuasan masyarakat khususnya supir angkutan barang

- berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.
2. Gambaran perbedaan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pada Unit Pelaksanaan Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Wilayah Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat XV Kalimantan Selatan.

## **1.4 Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menjabarkan variable penelitian kedalam angka-angka dengan menggunakan rumus statistic untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh

Oleh karena peneliti mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPPKB Kintap dengan pembagian kuesioner terhadap responden setelah itu diukur dengan rumus-rumus sehingga akan didapat nilai kepuasannya maka penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

### **2. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif korelasional, yaitu merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPPKB Kintap dan melihat perbedaan kepuasan masyarakat tersebut dari aspek karakteristik masyarakat di wilayah Kabupaten Tanah Laut.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di lakukan di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kel. Sungai Cuka Kec. Kintap Kab. Tanah Laut Prov. Kalimantan Selatan.

### **4. Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan penimbangan kendaraan bermotor di UPPKB Kintap. Populasi pada penelitian ini adalah 2988 orang (supir angkutan barang).

### **5. Sampel**

Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang responden yang di ambil secara acak/simple random sampling selama 2 (dua) hari.

### **6. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukur**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah membagikan lembar kuesioner dan observasi dilapangan dengan cara pengamatan dilengkapi dengan foto dokumentasi yang reel. Skala Pengukur menginginkan skor penilaian yaitu; TP = Tidak Puas diberi skor 1, KP = Kurang Puas diberi skor 2, CP = Cukup Puas diberi skor 3, P = Puas diberi skor 4 dan SP = Sangat Puas diberi skor 5.

### **7. Definisi Operasional Variabel**

### **7.1 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah Tingkatan penilaian konsumen tentang produk dan jasa yang digunakan sesuai dengan harapan sehingga konsumen merasa senang dan berniat untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan, selain itu konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa tersebut akan berniat menyarankan kepada orang lain untuk membeli produk atau jasa yang dia beli sesuai pengalaman yang dia dapat sebelumnya. Kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan Sembilan unsur.

## 7.2 Karakteristik Kepribadian

Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Parameter
1	Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> <li>4. Biaya/Tarif</li> <li>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li> <li>6. Kompetensi Pelaksana</li> <li>7. Perilaku Pelaksana</li> <li>8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</li> <li>9. Sarana dan prasarana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.</li> <li>2. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.</li> <li>3. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</li> <li>4. Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/memperoleh memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.</li> <li>5. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.</li> <li>6. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</li> <li>7. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.</li> <li>8. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.</li> <li>9. Sarana adalah Segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, dan proyek).</li> </ol>
2	Karakteristik Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usia</li> <li>2. Jenis Kelamin</li> <li>3. Tingkat Pendidikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 22 tahun s/d 62 tahun</li> <li>2. Laki-laki/Perempuan</li> <li>3. SD, SLTP, SLTA, S1, (...)</li> </ol>

Tabel Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

No	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 2.1 Gambaran Umum Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap

Gedung unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor (UPPKB) Kintap terletak di Jalan A. Yani KM. 157 Kelurahan Sungai Cuka Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan dan di operasikan pada tanggal 1 Agustus 2019.

### 2.2 Visi dan Misi

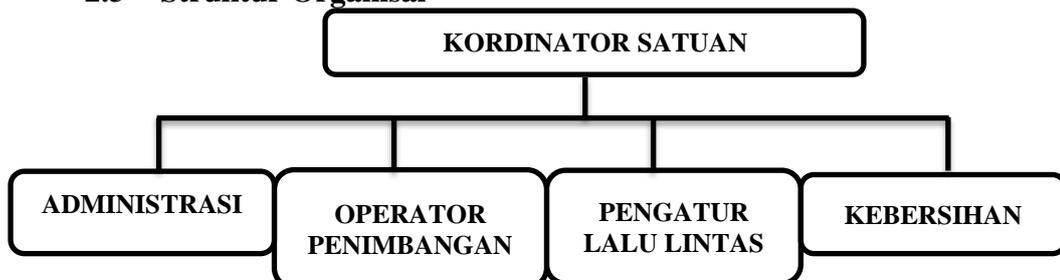
#### 1. Visi

“Terwujudnya kesadaran berlalu lintas yang berkeselamatan pada pengemudi angkutan barang dan Zero ODOL (2021)”

#### 2. Misi

- Meningkatkan kualitas pelayanan jasa penimbangan kendaraan bermotor angkutan barang.
- Melakukan sosialisasi terhadap pengemudi angkutan barang akibat yang di timbulkan dari muatan berlebih.
- Melakukan pengawasan terhadap kendaraan bermotor angkutan barang.
- Melakukan penindakan terhadap pengemudi angkutan barang yang melanggar.
- Menimbulkan nilai-nilai akan pentingnya berlalu lintas yang berkeselamatan terhadap pengemudi angkutan barang.

### 2.3 Struktur Organisasi



Tabel Struktur Organisasi Pegawai UPPKB Kintap.

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	M. Rifani ST	S1	Kordinator Satuan Pelayanan
2	Insan Kamil	SLTA	Operator Penimbang
3	Rudi Arianto	SLTA	Kebersihan
4	Faisal Hasanudin	SLTA	Administrasi
5	Aerin	SLTA	Operator Penimbang
6	Pristiko Ari S.	SLTA	Petugas Lalu Lintas
7	Risar Fauzi	SLTA	Kebersihan
8	Benyamin S.	SLTA	Petugas Lalu Lintas
9	Davit Prayuda	SLTA	Petugas Lalu Lintas
10	Ahmad Kamaludin	SLTA	Operator Penimbang
11	Syarifudin	SLTA	Kebersihan
12	M. Novi Ari Wibowo	SLTA	Operator Penimbang
13	Aldiky Permana SH	S1	Administrasi
14	Septiyandi Maulana	SLTA	Petugas Lalu Lintas
15	Wahyuni SKM	S1	Petugas Lalu Lintas
16	Dody N.	SLTA	Operator Penimbang
17	M. Ismail	SLTA	Operator Penimbang
18	Hamdani	SLTA	Administrasi
19	Rahmad Maulana ST	S1	Operator Penimbang
20	Nizar H.	SLTA	Operator Penimbang
21	M. Tarmiji SE	S1	Operator Penimbang
22	Saidi Abdillah S.Kom	S1	Operator Penimbang

## 2.4 Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	21-31 tahun	6	20%
2	32-41 tahun	16	53%
3	42-51 tahun	7	23%
Jumlah		30	100%

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	29	97%
2	Perempuan	1	3%
Jumlah		30	100%

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	tingkat pendidikan	Frekuensi	Prensentase
1	SD	4	13%
2	SMP	12	40%
3	SLTA	16	53%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat Dalam Persyaratan Pelayanan

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	-	-
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	14	47%
5	Sangat Puas	16	53%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	-	-
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	16	53%
5	Sangat Puas	14	47%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Waktu Penyelesaian

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	5	17%
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	15	50%
5	Sangat Puas	10	33%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Biaya/Tarif

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	-	-
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	14	47%
5	Sangat Puas	16	53%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	-	-
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	15	50%
5	Sangat Puas	15	50%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Kompetensi Pelaksana

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	-	-
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	14	47%
5	Sangat Puas	16	53%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Perilaku Pelaksana

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	1	3%
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	14	47%
5	Sangat Puas	15	50%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	1	3%
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	18	60%
5	Sangat Puas	11	37%
Jumlah		30	100%

Tabel Kepuasan Masyarakat dalam Sarana dan Prasarana

No.	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Puas	-	-
2	Kurang Puas	2	7%
3	Cukup Puas	-	-
4	Puas	19	63%
5	Sangat Puas	9	30%
Jumlah		30	100%

## 2.5 Pembahasan

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap UPPKB Kintap

Berdasarkan hasil analisis survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan indikator-indikator 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu Pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi Pelaksana, 7). Prilaku Pelaksana, 8). Maklumat Pelayanan, 9).

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. dihasilkan analisis kepuasan sebagai berikut:

Tabel IKM Terhadap UPPKB Kintap

No.	Unsur Yang Dinilai	Rata-rata	NILAI (Konversi IKM)	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	4,53	113,33	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,50	112,50	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	4,00	100,00	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	4,53	113,33	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,50	112,50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,53	113,33	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,50	112,50	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	4,30	107,50	A	Sangat Baik
9	Saranan Dan Prasarana	4,17	104,17	A	Sangat Baik
<b>Hasil IKM</b>		<b>4,40</b>	<b>98,92</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada UPPKB Kintap jadi hasil yang didapatkan secara menyeluruh yaitu: Mutu A serta Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik dengan Nilai IKM setelah di Konversi adalah 98,92.

## 2. Kepuasan Supir Angkutan Barang Terhadap UPPKB Kintap

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat berdasarkan indikator-indikator 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu Pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi Pelaksana, 7). Prilaku Pelaksana, 8). Maklumat Pelayanan, 9). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. dihasilkan analisis kepuasan sebagai berikut:

Tabel Kepuasan Masyarakat (Supir Angkutan Barang)

No.	Keterangan	F	%
1.	Kurang Puas	5	16,7
2.	Cukup Puas	12	40,0
3.	Puas	13	43,3
Jumlah		30	100

Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPPKB Kintap, sehubungan dengan itu diketahui sebagian besar responden yaitu 13 orang (43,3%) berpendapat Puas, 12 orang (40,0%) berpendapat Cukup Puas, dan 5 orang (16,7%) berpendapat Kurang Puas.

Tabel Perbedaan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Masyarakat  
(supir angkutan barang)

No.	Jenis Kelamin	Kepuasan Masyarakat			Total
		KP	CP	P	
1	Laki-laki	4	12	13	29
2	Perempuan	1	-	-	1
Jumlah		5	12	13	30

Tabel Perbedaan Usia dengan Kepuasan Masyarakat  
(supir angkutan barang)

No.	Usia	Kepuasan Masyarakat			Total
		KP	CP	P	
1	21 - 28 Tahun	-	3	3	6
2	29 - 36 Tahun	1	3	5	9
3	37 - 44 Tahun	3	3	4	10
4	45 - 52 Tahun	1	3	1	5
Jumlah		5	12	13	30

Tabel Perbedaan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Masyarakat  
(supir angkutan barang)

No.	Tingkat Pendidikan	Kepuasan Masyarakat			Total
		KP	CP	P	
1	SD	3	-	1	4
2	SLTP	1	6	5	12
3	SLTA	1	6	7	14
Jumlah		5	12	13	30

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPPKB Kintap 43,3% yang merasa Puas, masih ada masyarakat yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, bila dibandingkan dengan karakteristik masyarakat ternyata Tingkat Pendidikan mengalami perbedaan dalam tingkat kepuasan, tingkat pendidikan SD paling banyak tingkat kepuasannya berada pada Kurang Puas, sedangkan SLTP tingkat kepuasannya Cukup Puas dan SLTA tingkat kepuasannya Puas.

### 3. Faktor Dominan

Dari hasil survei yang di laksanakan di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap terhadap Kepuasan Masyarakat khususnya supir angkutan barang terdapat faktor-faktor tertinggi dan terendah. Dalam sembilan unsur/indaktor pengukur Kepuasan Masyarakat yaitu indikator 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu Pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi

Pelaksana, 7). Prilaku Pelaksana, 8). Maklumat Pelayanan, 9). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Terdapat 3 (tiga) faktor tertinggi dan 3 (tiga) terendah Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap. Berikut adalah 3 (tiga) faktor tertinggi yaitu :

a. Persyaratan

Persyaratan menjadi salah satu faktor tertinggi dalam Kepuasan Masyarakat terhadap UPPKB Kintap, dalam hal ini Persyaratan bersifat pasti dalam penimbangan kendaraan bermotor, angkutan barang yang di timbang adalah segala jenis kendaraan angkutan barang kecuali Angkutan Peti Kemas, mobil tangki bahan bakar minyak atau gas, angkutan barang berbahaya dan alat berat.

b. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif menjadi salah satu faktor tertinggi dalam Kepuasan Masyarakat terhadap UPPKB Kintap, dalam hal ini Biaya/Tarif di UPPKB Kintap belum memungut Retribusi.

c. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana menjadi salah satu faktor tertinggi yang terakhir dalam Kepuasan Masyarakat terhadap UPPKB Kintap, dalam hal ini Kompetensi Pelaksana sangat penting bagi pelaksana karena harus memiliki keahlian keterampilan dan pengalaman dalam melaksanakan tugas di UPPKB karna harus menghadapi para supir dari berbagai karakter.

Dan 3 faktor terendah Kupuasan Masyarakat terhadap pelaynan di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap yaitu :

a. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian di dalam waktu pelayanan di UPPKB Kintap menjadi salah satu faktor terendah, hal ini di karenakan dalam proses pelayanan terkadang terdapat mobil angkutan barang yang baru masuk atau belum ada data di sistem UPPKB maka dari itu petugas harus melakukan penginputan data terlebih dahulu agar mobil bisa di timbang.

b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang menjadi bahan pertimbangan, karena banyak masyarakat yang membei saran dan masukan tetapi belum ada tindakan dari pihak terkait.

c. Sarana dan Prasana

Sarana dan Prasana di sini masih kurang karena bangunan UPPKB Kintap baru selesai pada bulan Juli 2019 masih banyak prasaran yang belum ada seperti lampu penerangan di area UPPKB, mushola, kantin, dan wc umum.

Dari ke 3 (tiga) faktor tertinggi tersebut di harapkan kepada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap dapat mempertahankan apa yang menjadi faktor dominsn Kepuasan Masyarakat terhadap UPPKB. Sedangkan untuk 3 (tiga) faktor terendah diharapkan agar dapat memperbaiki kekurangan yang terdapat di UPPKB.

### **III. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

1. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Kabupaten Tanah Laut tersebar disemua kategori kepuasan. Hal ini dapat dilihat sebagian besar masyarakat atau supir angkutan barang berada pada tingkatan kepuasan Puas 43,3%.
2. Hasil penelitian ini terdapat perbedaan karakteristik masyarakat atau supir angkutan barang yaitu tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan publik di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Kab. Tanah Laut Prov. Kalimantan Selatan.
3. Faktor dominan terhadap pelayanan publik di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Kab. Tanah Laut terdapat tiga unsur tertinggi yaitu persyaratan, biaya/tariff, dan kompetensi pelaksana. Dan tiga unsur terendah yaitu waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana prasarana.

#### **3.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan secara keseluruhan pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kintap Kab. Tanah Laut Prov. Kalimantan Selatan cukup memuaskan oleh karena itu diharapkan kepada UPPKB agar di tingkatkan kualitas pelayanan khususnya di sektor Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan sarana dan prasarana.

## DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Perhubungan No. 134 Tahun 2015

Kemenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 708.

Indonesia, presiden republik. (2009). UU no.22 tahun 2009.pdf.

\  
Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media, 250.

Ii, B. A. B., Publik, A. P., & Publik, P. P. (2014). digilib.uinsby.ac.id  
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id  
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id. 14–46.

Iii, B. A. B. (2013). 11520066\_Bab\_3. 38–50.

Iii, B. A. B. (2014). Raden Andriani Lestari, 2014 Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik Pada Madrasah Aliyah D i Kabupaten Sukabumi Jawa Barat Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | per. 66–90.

Plangiten, N. N. (n.d.). KEPUASAN MASYARAKAT ( STUDI KASUS PT . PLN ( PERSERO ) AREA MANADO ). 86–93.