

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN TEGAL (DI LIHAT DARI IKM)

Oleh:

Lailatul Istiqomah Dewi, Nina Widowati, Aloysius Rengga

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The test vehicle is a vehicle assigned to address safety issues in the field of public transport safety concerns for users at both the regional and national level. This study aims to identify and menganalisis quality of services performed by the Department of Transportation, Communication and Information Tegal regency. Type used is descriptive qualitative, by using reference measurements on basis of the satisfaction indext KEP MENPAN No.63/7/2003 which consists of 14 elements "relevan", "valid" and "reliable". The result of the satisfaction index calculation for obtaning a yield of 74,08 or in the good category (B). To improve the quality of care testing of motor vehicles so much better, employee testing vehicles in Tegal regency should pay attention to the service user satisfaction by adding facilities and infrastructure, as well as providing strict sanctions or penalties for employees who absent during working hours or working days..

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai pelayan publik yang memberikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk kebutuhan yang memberikan pelayanan di bidang keselamatan kepada masyarakat umum

yaitu pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau dapat disingkat menjadi PKB. pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan sarana pengujian bagi kendaraan umum yang peruntukan untuk keselamatan para pengguna kendaraan umum tersebut bagi masyarakat di tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Dengan adanya prosedur yang telah ditetapkan, kepuasan masyarakat akan pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal, dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang telah penulis lakukan

bulan Januari 2013 menunjukkan bahwa pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor masih belum sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa hal antara lain; kenyamanan tempat pelayanan dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana umum seperti tempat duduk dipinggir lapangan untuk menunggu antrian panggilan uji kendaraan, sehingga konsumen harus jongkok untuk menunggu panggilan tersebut serta tidak adanya petunjuk toilet umum untuk para konsumen sehingga kurang nyamannya tempat pelayanan dapat mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan, yang seharusnya dari pihak dinas maupun divisi tidak hanya menyediakan tempat duduk pada loket pendaftaran yang justru tidak terlalu berguna tetapi juga menyediakan tempat duduk untuk konsumen di pinggir lapangan untuk menunggu panggilan pengujian kendaraan bermotor, serta adanya petunjuk toilet disekitar lapangan sehingga konsumen tidak perlu tanya kepada para pegawai dilapangan karena akan menghambat pekerjaan. Kedisiplinan petugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor juga bermaslah dikarenakan masih adanya pegawai yang mangkir pada hari kerja dan adanya penyalahgunaan waktu jam kerja ini membuat proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi terhambat, seharusnya adanya teguran yang keras ataupun sangsi tegas yang diberikan kepada para pegawai yang mangkir pada hari kerja ataupun bagi pegawai yang menyalahgunakan waktu jam kerja untuk hal-hal tidak penting.

Dari contoh di atas dapat di lihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal, karena masih kurangnya sarana prasarana bagi konsumen atau masyarakat, serta masih

adanya pegawai yang mangkir pada jam atau hari kerja.

A. TUJUAN

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal, di dasarkan atas Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. METODE

i. Tipe Penelitian

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif tetapi disini menggunakan acuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang ada pada KEP MENPAN No.63 /7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis serta mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

ii. Populasi

Populasi adalah semua nilai, baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok obyek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau pelanggan yang pernah menggunakan layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Tegal.

iii. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik *Accidental Sampling*, yaitu metode yang prosesnya dilakukan dengan cara memilih responden yang kebetulan dijumpai & bila dipandang peneliti yang dijumpai itu cocok sebagai sumber data

hingga jumlah yang diinginkan terpenuhi. Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan kuesioner kepada responden yang kebetulan bertemu. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (*jumlah unsur-unsur +1) x 10 jumlah responden (14+1) x 10 = 150 responden.

iv. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- a) Data Primer: data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data diperoleh dari responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dan wawancara.
- b) Data Sekunder: yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data diperoleh dari dokumen literatur, surat kabar, laporan kegiatan, internet dan lain-lain.

v. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menambah perolehan data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a) *Observasi Partisipatif*
- b) Dokumentasi
- c) *Quesioner*

vi. Analisis dan Interpretasi Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah

- a) *Editing*
- b) *Coding*
- c) Tabulasi

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian berdasarkan 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur yang minimal harus ada sebagai dasar pengukuran dan

penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut unsur pertama yaitu prosedur pelayanan dimana memiliki tiga pertanyaan yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesederhanaan dan obyektifitas dalam prosedur pelayanan, dan kejelasan informasi mengenai pengujian kendaraan bermotor, setelah melalui proses perhitungan dan diperoleh rata-rata nilai sebesar 2,97 yang berarti baik karena masuk pada kategori 2,51-3,25 pada perhitungan tabel Tabel Nilai Presepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan. Pada unsur ke dua yaitu Persyaratan pelayanan juga memperoleh hasil Baik, karena unsur persyaratan pelayanan dimana kejelasan persyaratan administrasi dan teknis pelayanan serta kemudahan dalam pelaksanaan persyaratan pelayanan sudah baik atau sudah jelas dibuktikan dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat pada persyaratan pelayanan berada pada nilai 2,51 – 3,25 dan memperoleh hasil keseluruhan skor 2,9 yang berarti baik menurut indeks kepuasan masyarakat. Unsur ketiga yaitu kejelasan pelayanan memperoleh hasil Baik, pada unsur kejelasan petugas pelayanan yang terdiri dari dua pertanyaan yaitu keberadaan petugas pada jam kerja baik teknis maupun di lapangan serta kejelasan wewenang masing-masing petugas pelayanan, dimana kejelasan petugas pelayanan sudah baik atau sudah jelas dibuktikan dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat berada pada nilai 2,51 – 3,25 dengan perolehan skor 3, dengan jumlah responden yang memilih sebanyak 145 orang menjawab baik. Unsur ke empat kedisiplinan petugas pelayanan yang mencakup dua pertanyaan memperoleh nilai Baik sebesar 2,9 yang artinya kedisiplinan petugas pelayanan

sudah Baik, meskipun begitu masih perlu ditingkatkan kembali dalam kedisiplinan petugas ini, karena masih adanya pegawai yang tidak berangkat pada hari kerja dan penyalahgunaan jam kerja. Tanggung jawab petugas pelayanan juga memperoleh hasil Baik karena pada unsur Tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan juga sudah baik atau dapat dikatakan sudah bertanggung jawab, dibuktikan dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat berada pada nilai 2,51 – 3,25 dengan perolehan skor 3 dan sebanyak 72 orang menjawab baik pada unsur ini, yang berarti kejelasan petugas pelayanan sudah baik, perlu dipertahankan sesuai dengan tugas pokok fungsi masing-masing petugas. Kemampuan petugas pelayanan memperoleh hasil Baik, unsur ke enam ini dimana mencakup kemampuan teknik atau keahlian petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik, dibuktikan dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat berada pada nilai 2,51 – 3,25 dan perolehan nilai untuk unsur ini sebesar 3, yang sudah dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika kabupaten Tegal khususnya pengujian kendaraan bermotor (PKB) sudah Baik. Unsur ke tujuh Kecepatan pelayanan juga memperoleh hasil Baik, karena unsur ke tujuh ini mengatur tentang kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik atau cepat dibuktikan dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat pada kecepatan pelayanan berada pada nilai 2,51 – 3,25. dengan perolehan skor 3 dan sebanyak 70 orang menjawab Baik pada unsur ini, perlu dipertahankan agar pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal dapat berjalan lancar.

Unsur kedelapan yaitu keadilan pelayanan dimana keadilan dalam mendapatkan pelayanan, perbedaan pemberian pelayanan karena adanya perbedaan status dan perbedaan pelayanan karena adanya kekuatan hubungan dengan aparat pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah dilakukan dengan baik dengan adanya penilaian indeks kepuasan masyarakat pada nilai 2,51 – 3,25. Unsur ini memperoleh nilai 3,02. Pada kenyataannya unsur ini sudah berlangsung sangat baik, karena tidak adanya pilih kasih dalam melayani pengujian kendaraan bermotor. Unsur kesembilan yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik karena unsur ini memperoleh nilai 2,98 dan tidak ada masalah yang berarti pada unsur ini, dan perlu dipertahankan karena unsur ini adalah unsur yang penting dalam menjalankan proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Unsur berikutnya adalah kewajaran biaya pelayanan dimana kesesuaian biaya yang ditawarkan dengan ketentuan biaya dan tidak adanya biaya tambahan diluar kesesuaian, seperti uang ucapan terima kasih & sebagainya, sudah baik yang berarti ketentuan biaya yang ditawarkan sudah sesuai dan tidak adanya pungutan liar (uang ucapan trimakasi).

Unsur berikutnya yang mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kabupaten Tegal baik adalah unsur kepastian biaya pelayanan (biaya yang harus diberikan dalam proses pelayanan) dan unsur kepastian jadwal pelayanan, unsur-unsur tersebut sudah dilakukan dengan baik dan sebagaimana mestinya, unsur ini memperoleh nilai 3,07 yang mana menurut indeks kepuasan masyarakat

sudah baik karena berada pada jarak interval antara 2,51 – 3,25. Unsur ini perlu dipertahankan dengan dengan baik karena sangat mempengaruhi proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Kepastian jadwal pelayanan memperoleh hasil Baik dengan nilai 2,9 yang berarti kepastian jadwal pelayanan sudah dilakukan dengan baik karena pada dalam jarak interval 2,51 – 3,25 dan dengan jumlah responden yang memilih sebanyak 75 orang, dan persentase sebesar 50%. Kenyamanan tempat pelayanan memperoleh hasil Baik dengan memperoleh nilai sebesar 3,02 dengan jumlah jawaban sebanyak 216 orang, yang berarti kenyamanan pelayanan sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan lebih baik lagi karena masih adanya beberapa ketidak nyamanan pada pelanggan yang menunggu antrian dilapangan, karena tidak adanya kursi tunggu untuk mendapat giliran pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Terakhir keamanan pelayanan juga memperoleh hasil Baik dimana mengatur tentang tingkat kemanan lokasi pelayanan, tidak adanya kekawatiran pengguna jasa terhadap penyelesaian pelayanan (khawatir salah dalam penyelesaian pelayanan PKB) dan keamanan terhadap hasil dari proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor, unsur ini sudah dilakukan dengan baik oleh para petugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor karena memperoleh hasil keseluruhan sebesar 657 skor, dengan jumlah jawaban sebanyak 219, dan memperoleh nilai sebesar 2,9 yang berarti baik menurut indeks kepuasan masyarakat.

Dari ke 14 unsur menurut peneliti terdapat 3 unsur yang kurang mendukung yaitu adalah unsur prosedur pelayanan, unsur kedisiplinan petugas pelayanan, dan

kenyamanan tempat pelayanan, unsur-unsur tersebut perlu ditingkatkan kembali agar dapat mendukung 100% pelayanan yang efisien efektif dan memuaskan, dengan teguran atau sanksi-sanksi yang tegas serta penambahan unit pendukung kenyamanan tempat pelayanan, serta papan informasi yang diiletakan strategis.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari analisi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal dengan menggunakan prinsip indeks kepuasan masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 kategori yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel” yaitu prosedur pelayanan, unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan dan yang terakhir unsur keamanan pelayanan, sebagai kategori yang minimal harus ada sebagai dasar pengukuran dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, dari hasil penilaian kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal menurut indeks kepuasan masyarakat (IKM) menunjukkan nilai yang baik. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat karena memperoleh hasil sebesar 74,08 yang masuk dalam kategori baik (B).

Melihat tabel rekapitulasi 3.47 dimana tabel tersebut menyatakan kualitas pelayanan pengujian kendaraan

bermotor di kabupaten Tegal adalah Baik dengan jumlah sebanyak 1951 jawaban dari keseluruhan hasil jawaban baik pada 14 unsur indeks kepuasan masyarakat, dan memperoleh skor 5783, dengan persentasi sebesar 49%, bahkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor cenderung sangat baik karena memperoleh sebanyak 1287 jawaban dari keseluruhan hasil jawaban sangat baik dari seluruh unsur indeks kepuasan masyarakat dengan perolehan skor 4902 serta persentasi sebesar 41,5%.

Dari ke 14 unsur menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan menurut penghitungan *balanced scorecard* diatas dapat disimpulkan bahwa 91% menyatakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal sudah baik, walaupun 9,5% menyatakan cukup baik dan tidak baik. Dari ke 14 unsur ada 11 unsur yang mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal dan menurut hasil *balanced scorecard* sebanyak 91% serta unsur-unsur tersebut adalah unsur persyaratan pelayanan, unsur kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keamanan pelayanan. 3 unsur yang kurang mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah unsur prosedur pelayanan, unsur kedisiplinan petugas pelayanan dan unsur kenyamanan tempat pelayanan.

B. SARAN

Saran untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kabupaten Tegal dimana masih adanya kekurangan, dari

jawaban-jawaban responden yang cukup baik dan tidak baik untuk beberapa kategori yang dapat mempengaruhi terhambatnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor seperti pada kategori nomor tiga belas yaitu kenyamanan tempat pelayanan dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana umum seperti tempat duduk dipinggir lapangan untuk menunggu antrian panggilan uji kendaraan, sehingga konsumen harus jongkok untuk menunggu panggilan tersebut serta tidak adanya petunjuk toilet umum untuk para konsumen sehingga kurang nyamannya tempat pelayanan dapat mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan, yang seharusnya dari pihak dinas maupun divisi tidak hanya menyediakan tempat duduk pada loket pendaftaran yang justru tidak terlalu berguna tetapi juga menyediakan tempat duduk untuk konsumen di pinggir lapangan untuk menunggu panggilan pengujian kendaraan bermotor, serta adanya petunjuk toilet disekitar lapangan sehingga konsumen tidak perlu tanya kepada para pegawai dilapangan karena akan menghambat pekerjaan.

Kategori atau unsur kedisiplinan petugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor juga bermaslah dikarenakan masih adanya pegawai yang mangkir pada hari kerja dan adanya penyalahgunaan waktu jam kerja ini membuat proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi terhambat, seharusnya adanya teguran yang keras ataupun sangsi tegas yang diberikan kepada para pegawai yang mangkir pada hari kerja ataupun bagi pegawai yang menyalahgunakan waktu jam kerja untuk hal-hal tidak penting.

Kategori yang terakhir yang menghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal

adalah pada prosedur pelayanan dimana masih adanya konsumen (responden) yang masih tidak mengetahui prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara jelas, serta kurang strategisnya penempatan papan informasi yang seharusnya di tempatkan persis pintu masuk loket pendaftaran dan penambahan papan informasi prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor di pinggir lapangan tempat para konsumen banyak menunggu antrian panggilan untuk uji kelayakan kendaraan.

Unsur yang mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kabupaten Tegal seperti unsur kejelasan petugas pelayanan dimana keberadaan petugas pelayanan sudah baik, sebaiknya dipertahankan atau lebih tingkatkan lagi karena unsur adalah salah satu yang berperan penting dalam kelancaran pelayanan pengujian kendaraan bermotor, yaitu dengan cara penambahan sumber daya manusia yang handal dan bertanggung jawab serta sangsi-sangsi yang tegas bagi petugas yang mangkir atau menyalahgunakan waktu kerja untuk hal-hal yang dianggap tidak penting dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor, serta unsur kepastian biaya pelayanan yang sudah baik dimana tidak adanya pungutan liar lagi atau calo yang berkeliaran di tempat proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor, perlu dipertahankan sampai generasi berikutnya.

Daftar Pustaka

- Ari Kuntoro. 2006. *Prosedur Penelitian satu pendekatan praktik*. Jakarta:PT Rineka Cipta
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta:LKIS
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi*

- Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Sinambela Lijan Poltak,dkk. 2006. *Roformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Surajudi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT.Refika Aditama: Malang
- Singarimbun,Masri. 2008. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta:LP3ES
- Sudarwan Danim. 2002. *Menjadi peneliti kualitatif*. Bandung : pustaka setia
- Sudarwan Danim. 2002. *Menjadi peneliti kualitatif*. Bandung : pustaka setia.
- MENPAN / UU. No. 63 Tahun 2003 / Tentang prinsip Penyelenggaraan Pelayanan
- MENPAN / Nomor 63 Tahun 2003 /Tentang Pengujian Kendaraan bermotor