

Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

Rizqi Tri Utami, Drs. Agus Suharsono, M.Si, Selfi Budi H., S.Sos, M.Si
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, khususnya terkait dengan pelayanan uji kelayakan kendaraan penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dengan menggunakan metode service quality sebagai indikatornya. Pengukuran kualitas pelayanan ini berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai evaluasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan mengambil 79 kuisioner dari responden pemilik kendaraan yang melakukan pengujian di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor. Berdasarkan 79 kuisioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh nilai rata-rata yang dihitung secara keseluruhan berdasarkan hasil dari persepsi dan harapan pengguna layanan, yaitu sebesar -3,2. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor terkait pengujian kendaraan penumpang masuk dalam kategori tidak memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to measure and describe the quality of service, particularly in relation to due diligence services of passenger vehicles in the Technical Unit Testing of Motor Vehicles at Transportation Department for Jember District using the service quality as the indicator. Measurement of quality of service serves as a benchmark for the success of public service that has been done, which can be used as an evaluation. The study was descriptive, with a quantitative approach. This study uses primary data and secondary data. Primary data were obtained by talking the 79 questionnaires from respondents vehicle owners who do the testing in the Technical Unit Testing of Motor Vehicles. Based on 79 questionnaires that were taken in this study, the average values obtained were calculated based on the results of the overall perceptions and expectations of service users, that is equal to -3,2. These results indicate that the quality of services provided Technical Unit Testing of Motor Vehicles related motor vehicles passenger in the category are not satisfactory.

Keywords: Service Quality, Public Service.

Pendahuluan

Pelayanan publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program yang ada pada pemerintahan. Karena inti dari pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberi pelayanan yang sebaik-baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terwujud. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, tetapi kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang

menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan itu sendiri.

Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas daya jangkau dan pelayanannya kepada masyarakat dengan memperhatikan seberapa besar kepentingan umum dan kemampuan masyarakat, kelestarian lingkungan, koordinasi antar wewenang pusat dan daerah serta antar instansi, sektor, dan unsur terkait lainnya, agar tercipta ketertiban dan keamanan masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu.

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi

perkembangan kegiatan perekonomian, sosial, dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan orang dan atau barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya dalam waktu relatif singkat dengan efisien dan efektif. Sehingga dapat disimpulkan, dalam konteks pergerakan barang dan jasa, maka transportasi merupakan salah satu mata rantai terpenting dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi. Sedangkan dalam konteks pergerakan orang, maka transportasi berperan sebagai agen pengembangan dan menjadi sarana pengisi kehidupan sosial, ekonomi, kebudayaan, dan politik masyarakat. Oleh karenanya, transportasi merupakan salah satu agen terpenting dalam memajukan suatu masyarakat, baik secara ekonomi maupun aspek teknis lainnya seperti sosial, kebudayaan, dan politik.

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang mempergunakan kendaraan bermotor harus mampu menjamin daya jangkau dan pelayanan dengan memperhatikan keselamatan umum, kelestarian lingkungan serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan diupayakan agar selalu memenuhi persyaratan teknis dan kelaikan jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan laik jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan, namun pada saat ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993, jenis kendaraan yang diwajibkan untuk melakukan uji berkala baru terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang.

Uji kelayakan kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Uji kelayakan berkala kendaraan adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 20 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, pengujian kendaraan bermotor merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yang merupakan unsur pelaksana teknis operasional di bidang pengujian kendaraan bermotor. Terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember ini didasarkan pada Surat Keputusan Bupati Kabupaten Jember Nomor 38 Tahun 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Dengan terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yang operasionalnya dilakukan pada tanggal 20 Februari 2004 diharapkan mampu menjawab tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan umum yang salah satu bentuknya pelayanan umum yang diproses di Unit Pelaksana

Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor adalah Uji Kelayakan Kendaraan.

Pentingnya diadakan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor ini karena banyaknya kasus kecelakaan di jalan akibat adanya kerusakan pada komponen kendaraan yang tidak memenuhi syarat, yang pada akhirnya akan merugikan masyarakat. Jumlah kasus, korban luka, dan korban tewas akibat kecelakaan lalu lintas selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Selain itu, di kota besar seperti Surabaya, banyak kasus nyawa penumpang angkutan umum melayang hanya karena rem atau ban kendaraan yang sudah tidak memenuhi syarat. Hal ini ditengarai akibat saat pengujian berlangsung tidak diawasi secara ketat dan nyaris tidak berjalan sesuai mekanisme, disamping masih adanya kendaraan yang tidak melakukan uji kelayakan kendaraan bermotor. Oleh karena itu, diharapkan petugas uji lebih selektif dalam mengeluarkan sertifikat tanda lulus uji. Dengan begitu, kendaraan umum yang dianggap kurang memenuhi unsur keselamatan, tidak bisa beroperasi di jalan. Karena selama ini masih banyak ditemuinya angkutan umum yang tetap beroperasi, meski terlihat kurang safety bagi penumpang atau pemakai jalan lainnya. Seharusnya angkutan umum yang beroperasi, sudah tidak ditemukan lagi lampu sen yang mati ataupun ban yang licin, sehingga keselamatan di jalan raya kurang terjamin.

Berdasarkan dari observasi yang penulis lakukan ternyata terdapat penyimpangan pada penarikan biaya atau yang disebut dengan pungutan liar dan biaya ini tidak sesuai dengan SOP yang diberlakukan serta adanya permasalahan mengenai biaya ini apabila dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan terdapat ketidaksesuaian dengan dimensi jaminan yaitu ketidakpastian biaya/tarif yang diterapkan dalam SOP. Hal ini ditengarai terjadi karena adanya biro jasa legal yang beroperasi di sekitar UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, yang pada akhirnya untuk tetap berusaha memberikan pelayanan prima, UPT memperbolehkan layanan biro jasa yang ada untuk mempermudah perbaikan kendaraan yang belum lulus uji. Karena tugas dari UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai penguji bukan ikut dalam perbaikan kendaraan. Namun adanya pungutan liar ini tidak hanya terjadi di Kabupaten Jember saja, melainkan juga di kabupaten-kabupaten lain. Contohnya seperti di kawasan Pulogadung, Jakarta Timur. Menurut pengakuan beberapa sopir mengatakan bahwa praktik pungli biasanya untuk mempermudah, karena apabila tidak menggunakan biaya tambahan pasti dipersulit. Selain itu proses uji kelayakan kendaraan juga akan memakan waktu yang lama.

Fakta di lapangan menunjukkan masih banyaknya kecelakaan yang terjadi meskipun sudah melakukan uji kelayakan. Beberapa kasus termuat di media cetak bahwa masih banyaknya kecelakaan dikarenakan kendaraan yang tidak layak jalan tetap mengoperasikan kendaraannya. Kelalaian ini tidak sepenuhnya menjadi kesalahan Dinas Perhubungan sebagai pemantau dan penguji kendaraan tetapi banyak juga pemilik kendaraan yang enggan melakukan pengujian kendaraan dengan alasan untuk memperbaiki

kerusakan atau ketidaklayakan kendarannya memakan biaya yang cukup besar, contohnya ban yang gundul, service rem atau bahkan bagian dalam mesin yang lain. Pada akhirnya timbul kecurangan dari pihak pemohon untuk mengakali penguji dengan cara meminjam sementara ban dari kendaraan lain yang sudah layak uji kemudian dipakainya untuk pengujian kendarannya yang pada akhirnya mengakibatkan kecelakaan. (*Radar Jember tanggal: 9 April 2012*)

Selain itu hingga saat ini masih banyak kendaraan yang totalnya berkisar 2.500 unit tidak mengajukan uji berkala ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) masih beroperasi di jalan. Hal ini diungkapkan oleh Kepala UPT PKB Dinas Perhubungan Jember Gatot Triyono yang mengakui bahwa ada ribuan kendaraan yang tidak melakukan uji berkala di UPT PKB. Padahal masa uji berkasnya sudah habis antara satu sampai tiga tahun yang lalu. Dimana dari jumlah yang berkisar 2.500 unit itu didominasi oleh kendaraan barang dan angkutan umum pedesaan. (*Radar Jember tanggal: 25 Februari 2013*)

Untuk memenuhi pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat dan pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah dilakukan, karena karakteristik dari jasa sangat berbeda jauh dengan karakteristik barang. Dalam pelayanan terdapat empat karakteristik unik jasa yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Menurut Tjiptono (2005:22) keempat karakteristik utama tersebut meliputi:

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan objek, alat, material, atau benda, maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Walaupun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung dengan produk fisik, esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lainnya.

2. *Heterogeneity/Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Variasi jasa ini sangat ditentukan oleh tingkat partisipasi pelanggan selama jasa disampaikan kepadanya.

3. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Misalnya kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktek dokter umum akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

Sebagai aparatur seharusnya dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur yang ada dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sampai saat ini belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dan masih belum adanya pelayanan yang memadai. Menurut penulis apapun jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah, layanan yang diberikan kepada pelanggan akan dikatakan baik apabila layanan yang telah diberikan sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan, akan tetapi standar-standar tersebut dapat dikatakan lebih baik lagi apabila telah sesuai dengan lima dimensi layanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Selain itu dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan, khususnya kendaraan penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Pengukuran kualitas pelayanan ini sangat penting dilakukan, mengingat apa yang dirasakan oleh masyarakat, dalam hal ini pengguna layanan uji, dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi dalam proses meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menekankan pada paradigma kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang mengukur serta menjelaskan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor. Teknik pengambilan data yang utama menggunakan teknik kuisioner, selain teknik wawancara dan observasi sebagai pelengkap. Penelitian ini dilaksanakan dari Bulan Maret 2012 sampai dengan Bulan Agustus 2012 di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, dengan populasi seluruh pemilik kendaraan penumpang yang mengikuti pengujian. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 79 orang yang diambil dengan menggunakan teknik sampling insidental selama kurun waktu tahun 2012. Sedangkan penghitungan dan analisis data dari hasil kuisioner menggunakan metode *service quality* yang dimana kualitas pelayanan akan diketahui setelah mengetahui tingkat persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini didasarkan pada tingkat harapan dan persepsi masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan 79 kuisioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh hasil harapan pemohon uji kendaraan bermotor sebagai berikut.

| No | Aspek | Skor |
|----|--|-------------|
| 1 | Bukti Langsung | 85 |
| | a. Kondisi sarana prasarana | 83,6 |
| | b. Kondisi fasilitas penunjang | 85,6 |
| | c. Penampilan petugas | 88,3 |
| 2 | Keandalan | 84,3 |
| | d. Konsistensi kinerja | 83 |
| | e. Sifat dapat dipercaya | 88,1 |
| 3 | Daya Tanggapan | 80,4 |
| | f. Kesiapan petugas layanan | 80,6 |
| | g. Kemampuan petugas dalam memberi informasi | 80,2 |
| 4 | Jaminan | 81,5 |
| | h. Kepastian petugas | 85,9 |
| | i. Penguasaan pengetahuan | 77,1 |
| 5 | Empati | 82,3 |
| | j. Akses terhadap petugas | 82 |
| | k. Perhatian petugas | 82,5 |
| | Harapan terhadap tingkat kualitas | 83,3 |

Sumber: Data primer Februari 2013

Sedangkan untuk hasil persepsi pemohon uji kendaraan bermotor, diperoleh hasil sebagai berikut.

| No | Aspek | Skor |
|----|--|-------------|
| 1 | Bukti Langsung | 74,8 |
| | a. Kondisi sarana prasarana | 72,4 |
| | b. Kondisi fasilitas penunjang | 76,7 |
| | c. Penampilan petugas | 78,4 |
| 2 | Keandalan | 81,8 |
| | d. Konsistensi kinerja | 82 |
| | e. Sifat dapat dipercaya | 81 |
| 3 | Daya Tanggapan | 81 |
| | f. Kesiapan petugas layanan | 80,2 |
| | g. Kemampuan petugas dalam memberi informasi | 82,7 |
| 4 | Jaminan | 81,4 |
| | h. Kepastian petugas | 80,6 |
| | i. Penguasaan pengetahuan | 82,2 |
| 5 | Empati | 82,6 |
| | j. Akses terhadap petugas | 81 |
| | k. Perhatian petugas | 84,3 |
| | Persepsi terhadap tingkat kualitas | 80,1 |

Sumber: Data primer Februari 2013

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab 3 bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman yang meliputi dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*), akan dianalisis menggunakan rumus ServQual yaitu dengan mencari selisih antara skor persepsi yang diperoleh dengan skor harapan sehingga nantinya akan didapatkan skor positif atau negatif. Dimensi

kualitas pelayanan yang mendapatkan skor positif dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau sangat memuaskan. Sedangkan untuk dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan skor negatif dikategorikan sebagai pelayanan yang tidak baik atau tidak memuaskan. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan rumus ServQual untuk mengetahui kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan penumpang yang ada di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor.

Berikut ditampilkan rekapitulasi ServQual untuk kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor.

| No | Dimensi | Harapan | Persepsi | ServQual | Tingkat Kualitas |
|----|----------------|---------|----------|----------|------------------|
| 1 | Bukti Langsung | 85 | 74,8 | -10,2 | Tidak Memuaskan |
| 2 | Keandalan | 84,3 | 81,8 | -2,5 | Tidak Memuaskan |
| 3 | Daya Tanggapan | 80,4 | 81 | 0,6 | Memuaskan |
| 4 | Jaminan | 81,5 | 81,4 | -0,1 | Tidak Memuaskan |
| 5 | Empati | 82,2 | 82,6 | 0,4 | Memuaskan |
| | Skor Rata-rata | 83,3 | 80,1 | -3,2 | Tidak Memuaskan |

Sumber: Data primer Februari 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat penulis jabarkan bahwa hasil perhitungan dari total skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan untuk tingkat harapan pemohon menghasilkan skor 83,3 dengan kategori sangat memuaskan dan hasil perhitungan dari total skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan untuk tingkat persepsi pemohon menghasilkan skor 80,1 dengan kategori memuaskan. Sedangkan hasil perhitungan ServQual pada tabel di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor sebesar -3,2. Hasil ServQual tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pemohon lebih tinggi dibandingkan dengan realita/persepsi yang dirasakan oleh pemohon sehingga kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor dikatakan Tidak Memuaskan.

Hasil perhitungan ServQual tersebut menghasilkan skor negatif dan skor positif. Skor negatif yang dihasilkan masing-masing terdapat pada dimensi bukti langsung dengan skor (-10,2), dimensi kehandalan dengan skor (-2,5), dan dimensi jaminan dengan skor (-0,1), dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang dibandingkan dengan yang diharapkan. Dengan demikian

tingkat kualitas pelayanan terhadap pemohon dapat dikatakan tidak memuaskan. Sedangkan skor positif masing-masing terdapat pada dimensi daya tanggap dengan skor (0,6) dan dimensi empati dengan skor (0,4). Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pemohon dapat dikatakan memuaskan.

Pembahasan

Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, telah didapatkan skor-skor atas berbagai dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus ServQual. Berikut ini adalah interpretasi dari hasil analisis data tersebut.

1. Dimensi Bukti Langsung

Dalam dimensi ini yang terdiri dari kondisi sarana dan prasarana, fasilitas penunjang dan keadaan petugas pelayanan dinyatakan tidak baik dengan skor rata-rata ServQual -10,2 atau negatif, yang berarti bahwa antara harapan dan persepsi pemohon terjadi kesenjangan. Harapan pemohon lebih besar dari kenyataan yang dirasakan oleh pemohon. Ini dapat dilihat dari perolehan skor harapan pemohon terhadap item dalam dimensi bukti langsung menghasilkan skor sebesar 85. Sedangkan perolehan skor persepsi sebesar 74,8. Hal tersebut dikarenakan banyak pelanggan yang mengeluhkan mengenai kondisi sarana dan prasarana yaitu pada areal parkir dan mengenai fasilitas penunjang yaitu pada ruang tunggu. Ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada salah satu pemohon yaitu Bapak Joko tanggal 20 Februari 2013 yang mengatakan bahwa areal parkirnya kurang luas dan bersih. Selain itu dia mengeluhkan mengenai ruang untuk menunggu karena menurutnya tempat duduk yang sudah ada kebanyakan dipergunakan orang-orang yang menunggu penyelesaian administrasi sedangkan tempat untuk menunggu penyelesaian uji masih kurang sehingga harus ditambah lagi tempat duduknya.

2. Dimensi Keandalan

Pada dimensi keandalan ini didapatkan angka ServQual -2,5 yang kemudian diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan untuk aspek keandalan pada pemohon pengujian kendaraan bermotor atas apa yang diharapkan pemohon mengenai kecepatan dan ketepatan waktu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini makin diperkuat dengan hasil wawancara kepada Bapak Nur Hadi tanggal 20 Februari 2013 yang mengatakan mengenai ketepatan waktu penyelesaian administrasi yang lama. Dimana tidak tepatnya waktu ini dipengaruhi oleh banyaknya kendaraan yang diuji setiap harinya, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terutama untuk masalah lamanya waktu pengujian.

3. Dimensi Daya Tanggap

Pada dimensi daya tanggap yang berkenaan dengan kesediaan dan kesiapan petugas pelayanan yang terdiri dari ketanggapan petugas dalam memberikan layanan dan kesiapan petugas dalam menyampaikan jasa secara benar diperoleh angka ServQual sebesar 0,6 yang pada akhirnya diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan

oleh pihak penguji terkait dengan dimensi daya tanggap dikategorikan memuaskan. Hal tersebut diperkuat hasil wawancara dengan Bapak Budi tanggal 15 Februari 2013 yang mengatakan bahwa dia cukup puas dengan kesiapan dan kesabaran petugas dalam mendengarkan keluhan dan apabila pemohon mengalami kesulitan, petugas selalu ada di tempat dan mampu memberikan informasi yang tepat kepada pemohon.

4. Dimensi Jaminan

Pada aspek ini yang berkenaan dengan penguasaan petugas terkait dengan permasalahan pengujian yang dilakukan dan kepastian tarif uji yang disebutkan oleh petugas uji didapatkan hasil ServQual -0,1 dengan kategori tidak memuaskan, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pemohon. Hal ini dikarenakan bahwa adanya perbedaan tarif yang dibebankan kepada masing-masing pemohon uji dan kurangnya penguasaan pengetahuan terkait keluhan pemohon uji ketika menghadapi masalah.

5. Dimensi Empati

Pada dimensi empati yang berkenaan dengan akses yang terdiri dari kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah dan perhatian petugas pemberi layanan yang terdiri dari kemampuan petugas dalam memberikan perhatian serta sikap adil dalam menghadapi keluhan ini dinyatakan memuaskan dengan skor rata-rata ServQual 0,4 yang berarti kualitas pelayanan yang dirasakan sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Ini dapat dilihat dari perolehan skor harapan terhadap item tersebut yaitu sebesar 82,2 dan perolehan skor untuk persepsi terhadap item tersebut yaitu sebesar 82,6.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 79 responden untuk penelitian kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember yaitu sebagai berikut.

- Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) dinyatakan dengan skor rata-rata ServQual -10,2 atau negatif, yang berarti bahwa antara harapan dan persepsi pemohon terjadi kesenjangan. Harapan pemohon lebih besar dari kenyataan yang dirasakan oleh pemohon. Hasil skor ServQual ini dikatakan tidak memuaskan.
- Dimensi Keandalan (*Reliability*) dinyatakan dengan skor rata-rata ServQual yaitu -2,5 yang bernilai negatif, dengan tingkat kualitas tidak memuaskan. Ini berarti harapan lebih besar daripada persepsi atau kenyataan yang diterima pemohon.
- Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dimensi Daya Tanggap () dinyatakan memuaskan dengan skor rata-rata ServQual 0,6 yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang

dirasakan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pemohon.

- d. Dimensi Jaminan (*Assurance*) dinyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata ServQual -0,1 yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- e. Dimensi Empati (*Empathy*) dinyatakan memuaskan dengan skor rata-rata ServQual 0,4 yang berarti kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan/pemohon uji sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan dari dimensi di atas dapat diperoleh hasil perhitungan dengan menggunakan rumus ServQual yaitu sebesar -3,2 dengan hasil skor rata-rata untuk tingkat persepsi yaitu sebesar 80,1 dan hasil skor rata-rata untuk tingkat harapan yaitu sebesar 83,3. Hasil perhitungan ServQual sebesar -3,2 ini dikatakan tidak memuaskan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan responden lebih besar daripada persepsi yang dirasakan terutama pada dimensi bukti langsung, kehandalan, dan jaminan. Dimana masyarakat menginginkan dan menuntut agar pada dimensi ini bisa lebih baik lagi dan pelayanan yang diberikan bisa melebihi dari harapan yang mereka rasakan.

Dari hasil penelitian dan penyebaran kuisioner di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, peneliti merekomendasikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan masyarakat, diantaranya:

- a. Pada dimensi Kehandalan (*reliability*) agar dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan mengenai ketepatan waktu penyelesaian administrasi sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP, karena pemohon sering mengeluhkan adanya keterlambatan waktu penyelesaian.
- b. Sedangkan pada dimensi Jaminan (*assurance*) diharapkan petugas lebih menguasai masing-masing bagian pekerjaannya, agar apabila ada pemohon yang mengalami masalah selama proses uji, pemohon dapat emminat bantaun pada petugas. Selain itu adanya transparansi besaran biaya yang dibebankan pada masing-masing pelanggan, agar tidak ada lagi perbedaan biaya yang dibebankan.
- c. Untuk dimensi Bukti Langsung (*tangibles*), sebaiknya kondisi sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang yang ada, terutama pada penataan ruang tunggu agar bangku-bangku yang tersedia untuk ditambah lagi dan adanya harapan ruang tunggu yang nyaman agar selama proses uji pemohon dapat mengikuti pelayanan dengan nyaman.

Ucapan Terima Kasih

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya skripsi ini. Karenanya, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, saran, dan membagikan ilmunya melalui bimbingan yang diberikan dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Tim penguji Bapak Dr.Sutomo, M.Si, Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP, dan Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
7. Ayahku tercinta Suharno dan Ibuku Suparmi yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang dan do'a yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik.
8. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara dan teman seperjuangan di Administrasi Negara 2007, terkhusus untuk sahabat seperjuangan Ulfa Ayu Nindya, Ella Kartika, Ahmad Muzakky, Yohanes Nanda Setiawan, Yunita Try Jayanti, Edo Prima Sandi, Mohammad Hafiz, Irvan Kurniawan, Calvin Edo, dan adekku Ika Febrianti serta Rully Abraham Fajari yang telah memberikan semangat.
9. Pakde Dasin dan Budhe Nuk, terima kasih untuk semua kasih sayang, dukungan, dan bimbingannya, serta keluarga besar Wisma Brantas 232 yang tak terlupakan, khususnya Mbak Eri Budiatina, Arbi Darmaja, Hilman Firmanto, Ramadhani Suryaningrat, Rahmadinata Syafaat, Yudi, Herdian, dan Taufan yang telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Daftar Pustaka

- [1] Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [2] Moenir, Drs. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3] Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- [4] Standar Operasional Prosedur Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
- [5] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- [6] T. Keban, Yeremias. 2004. *ENAM DIMENSI STRATEGIS ADMINISTRASI PUBLIK: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- [7] Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

[8] Tjiptono, F dan Chandra G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

