



**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA PELAYANAN UJI
KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTOR
DI UPTD PKB DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SITUBONDO**

***PEOPLE PERCEPTION ON SERVICE PERFORMANCE OF MOTOR
VEHICLE ELIGIBILITY TEST AT THE TECHNICAL UNIT OF PKB IN
DINAS PERHUBUNGAN, SITUBONDO REGENCY***

SKRIPSI

Oleh

**Debby Deliana Lukitasari
NIM 100910201081**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA PELAYANAN UJI
KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTOR
DI UPTD PKB DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SITUBONDO**

***PEOPLE PERCEPTION ON SERVICE PERFORMANCE OF MOTOR
VEHICLE ELIGIBILITY TEST AT THE TECHNICAL UNIT OF PKB IN
DINAS PERHUBUNGAN, SITUBONDO REGENCY***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) Dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Debby Deliana Lukitasari
NIM 100910201081**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda tercinta Hj. Siti Annisa Isnaini dan Almarhum Ayahanda Kusnandar karena telah senantiasa memanjatkan doa, memberikan dukungan, hingga memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kakakku H. Muhammad Deny Iskandar dan kakak Ipar Jayanti terima kasih karena kalianlah yang selalu menjadi motivasi bagiku untuk segera menyelesaikan pendidikan S1 ini.
3. Almamaterku, TK PG. Panji Situbondo, SDN Curah Jeru 1 Situbondo, SLTPN 1 Situbondo, SMAN 1 Situbondo dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Tersayang Gencha Ovan Utama yang selama ini cukup memberikanku semangat, kasih sayang, dan selalu setia menemaniku kemanapun.
5. Sahabat-sahabatku yang setia menemaniku selama di Jember. Semua kebaikan kalian tidak akan pernah aku lupakan.

MOTTO

Sahabat paling baik dari kebenaran adalah waktu, musuhnya yang paling besar adalah prasangka, dan pengiringnya yang paling setia adalah kerendahan hati (Caleb CC.)

Dan bahwa setiap pengalaman mestilah dimasukkan ke dalam kehidupan, guna memperkaya kehidupan itu sendiri. Karena tiada kata akhir untuk belajar seperti juga tiada kata akhir untuk kehidupan

(Annemarie S.)

*) Sumber: www.katmut.com

***) Sumber: [web.unair.ac.id/Kata Motivasi Hidup.html](http://web.unair.ac.id/Kata_Motivasi_Hidup.html)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Debby Deliana Lukitasari

NIM : 100910201081

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 September 2015

Yang menyatakan,

Debby Deliana Lukitasari
NIM 100910201081

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA PELAYANAN UJI
KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTORDI UPTD PKB DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN SITUBONDO**

**PEOPLE PERCEPTION ON SERVICE PERFORMANCE OF MOTOR
VEHICLE ELIGIBILITY TEST AT THE TECHNICAL UNIT OF PKB IN
DINASPERHUBUNGAN, SITUBONDO REGENCY**

Oleh

**Debby Deliana Lukitasari
NIM 100910201081**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I :

**Drs. Supranoto, M.Si
NIP 19610213198821001**

Dosen Pembimbing II :

**M. Hadi Makmur, S. Sos. M. AP
NIP197410072000121001**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 21 September 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Dr. Ardiyanto, M. Si
NIP. 195808101987021002

Hermanto Rohman, S.Sos MPA
NIP. 197903032005011001

Anggota Penguji,

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP
NIP. 197410072000121001

()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. HaryYuswadi, M.A
NIP. 195207271981031003

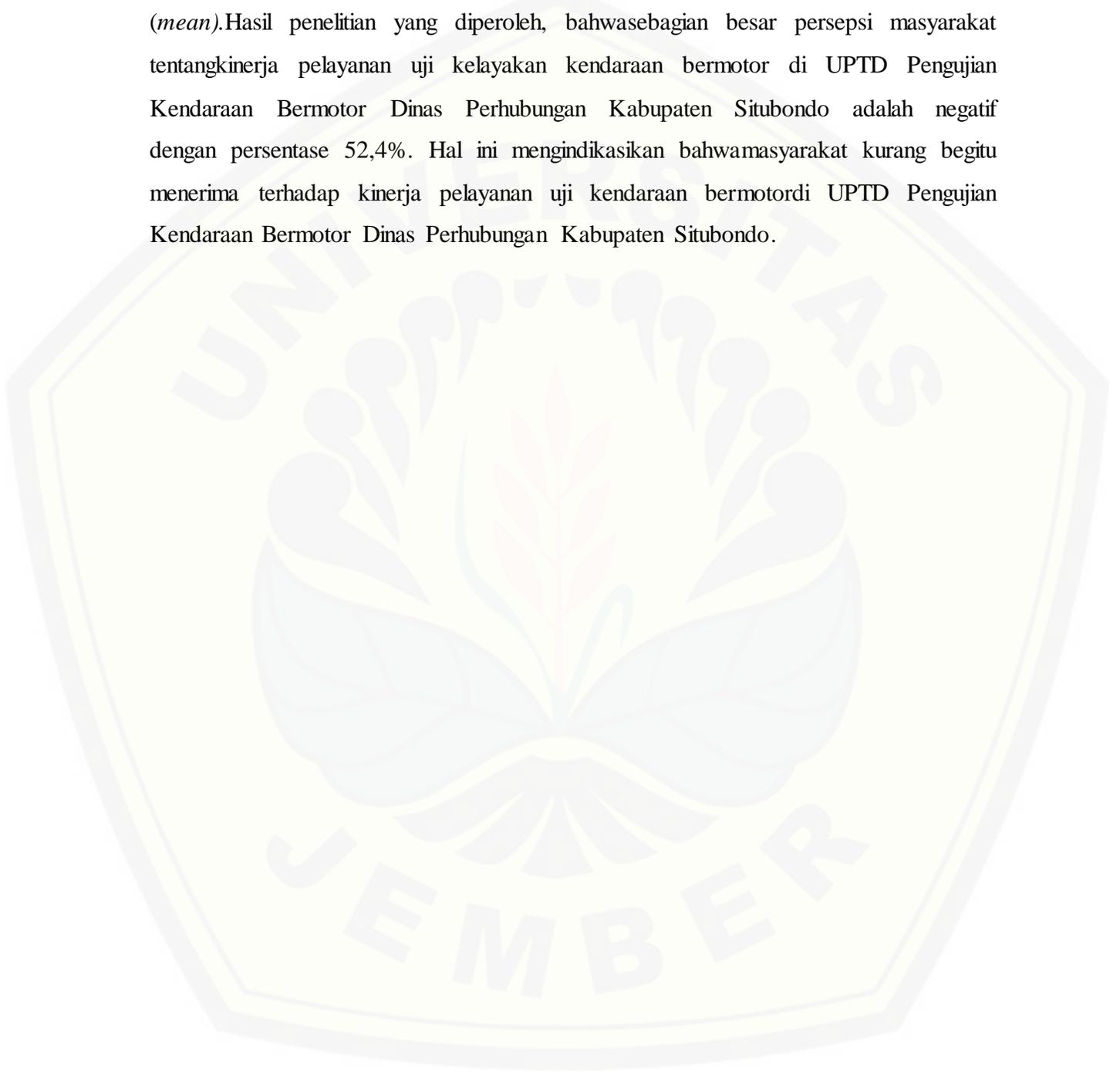
RINGKASAN

Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo, Debby Deliana Lukitasari, 100910201081; 2015; 89 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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 penyelenggaraan pelayanan publik. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelayakan kendaraan atau pemastian layak jalan kepada pemilik kendaraan bermotor. Pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan atau menjelaskan mengenai persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan lima indikator untuk mengukur kinerja yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Sampel yang diambil berjumlah 42 responden pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo selama 15 hari. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Analisis data yang dilakukan oleh penulis yakni distribusi frekuensi, penyajian tabel untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi, dan perhitungan nilai rata-rata (*mean*). Hasil penelitian yang diperoleh, bahwa sebagian besar persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo adalah negatif dengan persentase 52,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat kurang begitu menerima terhadap kinerja pelayanan uji kendaraan bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi pihak-pihak yang terlibat merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya tulis ini. Oleh karena itu, penulis dengan bangga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Edi Wahyudi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran dan waktu dalam penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Drs. Supranoto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran dan waktu dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos. M. AP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran dan waktu dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Suji S.sos, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang selama menjadi anak bimbingannya selalu memberikan nasihat dan saran;

7. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna menguji sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Budi Santoso, S.IP selaku Kepala UPTD PKB Kabupaten Situbondo, Ibu Ari Sulistijowati, SH selaku KASUBAG TU UPTD PKBKabupaten Situbondo, BapakCatur Noor Rakhman, S.Sos selaku bendahara pembantu penerimaan, Bapak Sidiq Wahyono, S.IP selaku koordinator pengujian pegawai UPTD PKB Kabupaten Situbondolainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan penelitian;
9. Keluarga Besar Ilmu Administrasi Negara Angkatan Tahun 2010 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat, dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini;
10. Siti, Hilda, Ana, Okik, Pipit, Chandra Mukti, Risky Nurwidya, Syndi, Riska, Wiwit, Nisa, Veni, Igo, mbak Emil, mas Dimas, Asmaul dwi, Ance, Nia, Ade, Icha yang selalu ada terimakasih atas dukungan, semangat, bantuan dan pertemanan dalam suka dan duka selama ini; dan
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas budi baik pihak-pihak yang dengan ikhlas dan senang hati membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 17 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Konsep Kinerja Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Pengukuran Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....	23
2.1.3 Persepsi Masyarakat.....	27
2.1.4 Transportasi Publik	30
2.1.5 Fungsi Transportasi (Regional dan Lokal)	31
2.1.6 Kerangka konseptual.....	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	33

3.1 Tipe Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian.....	34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1 Populasi Penelitian.....	35
3.4.2 Sampel penelitian.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7.1 Observasi.....	41
3.7.2 Angket.....	41
3.7.3 Dokumentasi.....	44
3.7.4 Wawancara.....	45
3.8 Metode Analisis Data.....	45
3.8.1 Analisis deskriptif.....	45
3.8.2 Destribusi frekuensi.....	45
3.8.3 Perhitungan Mean.....	46
3.9 Uji Instrumen.....	46
3.9.1 Uji Validitas.....	46
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Organisasi.....	48
4.1.1 Sejarah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor.....	48
4.1.2 Sarana dan prasarana yang disediakan.....	49
4.1.3 Tugas Pokok Pengujian Kendaraan Bermotor.....	49
4.1.4 Aspek Stratejik Organisasi.....	50
4.1.5 Visi, Misi dan Dasar Hukum UPTD Pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Situbondo.....	50
4.1.6 Biaya/Tarif Retribusi.....	52

4.1.7 Petugas yang menangani fungsi	53
4.1.8 Keadaan Aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo	54
4.1.9 Jenis Kendaraan Wajib Uji dan Ketentuan Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo	56
4.1.10 Jenis Pelayanan, Persyaratan dan Standar Waktu Pelayanan	58
4.1.11 Standar Waktu Pelayanan	62
4.1.12 Persyaratan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor	64
4.2 Uji Instrumen.....	65
4.2.1 Uji Validitas	65
4.2.2 Uji Reliabilitas	66
4.3 Hasil Penelitian.....	67
4.3.1 Deskripsi Responden.....	67
4.3.2 Deskripsi Variabel.....	68
4.4 Pembahasan	84
BAB V Penutup	81
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan luas kabupaten kota dan jumlah laka 2013 4
Tabel 1.2	Data jumlah laka lintas kabupaten Situbondo tahun 2013 dan 2014 4
Tabel 1.3	Target dan realisasi kendaraan lulus uji UPTD PKB kabupaten Situbondo tahun 2013 5
Tabel 1.4	Data jumlah kendaraan yang di uji tahun 2010-2013 pada UPTD PKB kabupaten Situbondo 7
Tabel 1.5	Akumulasi waktu pelayanan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor 8
Tabel 3.1	Penentuan skor jawaban responden 43
Tabel 4.1	Kepastian Biaya Berdasarkan PERDA Kab. Situbondo Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan dan Ketentuan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor 53
Tabel 4.2	Komposisi aparatur UPTD PKB kabupaten Situbondo berdasarkan tingkat pendidikan 55
Tabel 4.3	Komposisi aparatur UPTD PKB kabupaten Situbondo berdasarkan uraian tugas 56
Tabel 4.4	Komposisi aparatur UPTD PKB kabupaten Situbondo berdasarkan golongan pangkat 56
Tabel 4.5	Rekapitulasi hasil uji validitas 65
Tabel 4.6	Deskripsi responden berdasarkan usia 66
Tabel 4.7	Deskripsi responden berdasarkan pendidikan 67
Tabel 4.8	Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan 67
Tabel 4.9	Deskripsi responden berdasarkan pengalaman 67

Tabel 4.10	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo	68
Tabel 4.11	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor bersih	68
Tabel 4.12	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor nyaman.....	69
Tabel 4.13	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap penampilan petugas. ...	69
Tabel 4.14	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap peralatan yang digunakan petugas untuk menguji kendaraan bermotor lengkap.....	70
Tabel 4.15	Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang bukti fisik.....	70
Tabel 4.16	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kecepatan waktu penyelesaian proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor	71
Tabel 4.17	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam mengetahui komponen yang tidak layak pada kendaraan bermotor	71
Tabel 4.18	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap koordinasi petugas satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sejak awal hingga akhir.....	72
Tabel 4.19	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan administrasi dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor	72
Tabel 4.20	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan teknis dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor.....	73
Tabel 4.21	Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi terhadap kehandalan ...	73
Tabel 4.22	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap ketepatan waktu jam buka pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.....	74

Tabel 4.23	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap ketanggapan petugas untuk memberikan informasi kepada pemohon	74
Tabel 4.24	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kesigapan petugas menanggapi keluhan pemohon mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor.	75
Tabel 4.25	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap ketepatan program bermanfaat bagi pemohon pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor	75
Tabel 4.26	Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang daya tanggap ...	76
Tabel 4.27	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.	76
Tabel 4.28	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atas kemungkinan adanya kesalahan.	77
Tabel 4.29	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kepastian petugas menerapkan biaya sesuai standar yang ditentukan.	78
Tabel 4.30	Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang jaminan.....	78
Tabel 4.31	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas dalam proses atau pelaksanaan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.	79
Tabel 4.32	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas dalam biaya pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada setiap pemohon	79
Tabel 4.33	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor	80
Tabel 4.34	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas dalam pemberian sanksi kepada pemohon seperti denda keterlambatan atau buku uji hilang atau rusak	81

Tabel 4.35	Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap Kemampuan petugas menangani kepentingan pemohon secara individual.	81
Tabel 4.36	Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang empati.....	82
Tabel 4.37	Analisis Persepsi Masyarakat	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1	Pengaruh Kinerja Individu dan Tim/Kelompok terhadap Kinerja Organisasi.....	22
Gambar 2.2	Kerangka konseptual persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan UPTD PKB Kabupaten Situbondo.....	32
Gambar 4.1	Bagian Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.2	Mekanisme Pengujian Kendaraan Bermotor Berdasarkan PP No. 44 Th 1993.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- B. Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Situbondo.
- C. Surat telah melaksanakan penelitian dari Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo.
- D. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 55 tahun 2012.
- E. Kuesioner.
- F. Daftar prioritas pelayanan publik.
- G. Formulir pendaftaran uji kelayakan kendaraan bermotor.
- H. Data jumlah kendaraan lulus uji tahun 2010, 2011, 2012, 2013.
- I. Foto-foto wawancara dan penyebaran kuesioner.
- J. Foto-foto proses pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor.
- K. Data perhitungan Persepsi Masyarakat.
- L. Tabel nilai r product moment.
- M. Hasil uji instrument reliabilitas dan validitas.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi daerah, Pemerintahan Daerah mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Untuk melayani setiap warga negara dalam rangka pelayanan publik dibutuhkan suatu kinerja yang baik dari aparatur negara karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dapat diketahui dari kinerja masing-masing individu atau tenaga kerja dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja organisasi dan kinerja pegawai (individu). Kinerja organisasi menurut Bastian (2001:329) adalah hasil kerja yang ditunjukkan oleh sebuah organisasi atau tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi pemerintah. Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel, ditandai oleh pelayanan tidak berbelit-belit, informatif, akomodatif, konsisten, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel, menjamin rasa aman, nyaman, dan tertib, kepastian (persyaratan biaya waktu pelayanan dan aturan hukum), dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi, dapat dikatakan belum sepenuhnya terwujud.

Hasil survei integritas yang dilakukan KPK menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,84 dari skala 10 untuk instansi pusat, dan 6,69 untuk unit pelayanan publik di daerah. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya SOP, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat. Selain itu sebagian besar unit pelayanan publik belum menerapkan standar pelayanan, yang secara jelas dan transparan memberitahukan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan publik. Di samping itu, sistem manajemen pelayanan publik belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan publik juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan (diakses dari www.bappenas.manajemen_pengaduan_masyarakat, 8 September 2014 22:00).

Dalam pembangunan ekonomi masyarakat, perorangan, dan sosial politik suatu negara, transportasi (darat, laut, udara) mempunyai pengaruh besar sebagai alat pendistribusian produk barang dan jasa, untuk mengangkut bahan-bahan baku dan barang jadi yang merupakan sarana dan prasarana bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran. Selain itu transportasi melaksanakan penyebaran penduduk dan pemerataan pembangunan. Menurut Nasution (2004:12), Fasilitas transportasi harus disediakan mendahului proyek-proyek pembangunan lainnya. Peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia namun juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal. Oleh karena itu, jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata

dan terjangkau oleh masyarakat untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kota.

Dewasa ini mengingat pentingnya peranan transportasi maka salah satu aspek yang tidak boleh dilupakan adalah keselamatan transportasi. Ada tiga pihak yang langsung terkait dalam masalah tanggung jawab keselamatan perangkutan/transportasi yaitu operator (crew), regulator (pemerintah), pemilik atau pengusaha perangkutan dan satu pihak lagi adalah masyarakat pengguna jasa transportasi (diakses dari www.wikipedia.org/transportation.htm, tanggal 5 september 2014, 16:00) . Pada kenyataannya pada saat ini Indonesia sendiri tidak terlalu peduli pada safety first sehingga kecelakaan sering dipandang sebagai takdir. Persepsi ini tentunya tidak akan membuahkan manajemen transportasi yang mengedepankan keselamatan manusia. Padahal, keselamatan transportasi perlu diperhatikan masyarakat sebagai dasar kegiatan perangkutan agar dari tahun ke tahun angka kecelakaan semakin berkurang. Tanggung jawab masyarakat antara lain dengan mengembangkan kesadaran diri untuk menghargai keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Kesadaran akan tanggung jawab terhadap keselamatan transportasi dari operator juga sangat kurang akibat pemahaman terhadap aturan transportasi relatif rendah akibat tingkat pendidikan mereka yang rata-rata juga rendah.

Peraturan Bupati Situbondo Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Unit pelaksana teknis daerah Pada dinas Perhubungan, komunikasi dan bahwa guna efektifitas dan efisiensi, memelihara dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat bidang perhubungan, komunikasi dan informatika, serta sebagai pelaksanaan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Situbondo. Peran angkutan umum memang sangat penting melihat bahwasannya angkutan umum adalah alat untuk menunjang manusia agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu transportasi umum terutama pada daerah yang memiliki tingkat mobilitas penduduk yang tinggi sangatlah penting. Salah satu yang tampak adalah Kabupaten Situbondo dimana wilayah ini merupakan jalur akses barang maupun manusia dari Bali

sekitarnya menuju Surabaya. Disisi lain Kabupaten Situbondo merupakan jalur menuju Surabaya baik dari Bali, Banyuwangi, serta Bondowoso dan daerah sekitarnya untuk menuju Surabaya. Dimana dikenal sebagai wilayah daerah utara yang sebagian panjang diiringi lautan atau pantai disebut pantai utara (pantura), mempunyai beberapa obyek wisata pantai dan cagar alam pegunungan serta sekaligus merupakan daerah pesisir yang mempunyai sumber daya alam yang memadai di bidang perikanan, menurut masyarakatnya yang bergerak dengan mobilitas tinggi.

1.1 Tabel Perbandingan Luas Kabupaten Kota dan Jumlah Laka 2013

Nama Kabupaten	Jumlah Kecamatan	Luas Daerah	Jumlah Laka
Situbondo	17 Kecamatan	1.457,10 km²	489
Bondowoso	23 Kecamatan	1.560,10 km ²	360
Jember	31 Kecamatan	3.923,34 km ²	805
Banyuwangi	24 Kecamatan	5.782,50 km ²	748

Sumber: Kepolisian Negara daerah Jatim

Dari tabel 1.1 dapat dilihat jumlah kecamatan paling sedikit adalah kabupaten Situbondo 17 kecamatan serta luas daerah terkecil 1.457,10 km² namun jumlah kecelakaan lebih besar dari kabupaten Bondowoso yang jumlah kecamatan lebih banyak dan luas daerahnya melebihi Situbondo. Dari Jumlah laka pada kabupaten Jember dan Banyuwangi jelas melebihi jumlah laka di Kabupaten Situbondo karna luas daerahnya melebihi luas daerah kabupaten Situbondo. Sedangkan UPTD uji kelayakan kendaraan bermotor Kabupaten Banyuwangi kinerja pelayanannya sudah cukup baik terlihat dari jam kerjanya yang buka dari senin sampai sabtu dan UPTD Kabupaten Jember kinerja pelayanannya sudah sesuai standart karna kelengkapan peralatan uji dan fasilitas ruang tunggu yang cukup baik.

Tabel 1.2 Data Jumlah Laka Lantas Kabupaten Situbondo tahun 2013 dan 2014

Tahun	Jumlah Laka	Korban			Kerugian Materi
		Meninggal dunia	Luka berat	Luka ringan	
2012	475	93	160	699	1.247.450.000
2013	489	102	156	718	1.554.235.000
2014	428	129	93	613	1.132.615.000

Sumber: Kepolisian Sat.Laka Situbondo

Dari tabel 1.2 dapat dilihat pada tahun 2012 dan 2013 jumlah luka bertambah sebanyak 475 sampai dengan 489, jumlah korban meninggal dunia sebanyak 93 jiwa sampai dengan 102 jiwa, jumlah korban luka ringan bertambah sebanyak 699 jiwa sampai dengan 718 jiwa. Sedangkan pada tahun 2013 dan 2014 jumlah luka berkurang namun yang bertambah adalah Korban MD yaitu korban meninggal dunia. Pada tahun 2013 sebanyak 102 jiwa korban meninggal dunia dan tahun 2014 bertambah sebanyak 129 jiwa korban meninggal dunia. Maraknya kecelakaan kendaraan umum belakangan ini membuat seluruh Balai pengujian kendaraan bermotor menjadi sorotan. Banyaknya tuduhan miring yang ditujukan pada Instansi tersebut. Bapak H. Lutfi Joko selaku kepala dinas perhubungan menyatakan bahwa, "keselamatan masyarakat pengguna kendaraan maupun pengguna jasa transportasi umum semakin tidak terjamin. Kecelakaan umumnya disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya *human error* (sopir), kendaraan yang tidak layak operasi, serta kondisi jalan raya yang kurang baik". (Wawancara, 5 februari 2015).

Tabel 1.3 Target dan realisasi kendaraan lulus uji UPTD Pengujian kendaraan bermotor kabupaten Situbondo tahun 2013

No.	Pengujian	Realisasi	Target	Prosentase
1	Pendaftaran	6994	7096	98%
2	Terlambat daftar	6202	10.600	59%
3	Terlambat Uji	2512	3350	75%
4	Numpang uji keluar	205	130	158%
5	Mutasi keluar	20	25	80%
6	Ijin Uji pertama	316	100	316%
7	Ijin rubah bentuk	47	35	134%
8	Ijin rubah sifat	19	35	54%
9	Penetapan lulus uji	6901	5250	140%
10	Penetapan tanda uji	6901	5250	140%
11	Penggantian buku uji	1079	250	432%
12	Tanda samping	6806	5250	130%

Sumber: UPTD PKB kabupaten Situbondo

Dari tabel 1.4 dapat menunjukkan bahwa semakin banyak kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor dan masih ada target yang belum terealisasi adalah pendaftaran, terlambat daftar, terlambat uji, mutasi keluar dan ijin rubah sifat.

Dari tabel tersebut maka peningkatan kinerja pelayanan pengujian kendaraan dirasakan sangat perlu dilaksanakan di wilayah kabupaten Situbondo.

Adanya data kecelakaan yang naik tiap tahun dan korban meninggal dunia yang bertambah juga berkaitan dengan adanya target yang belum terealisasi, seperti pendaftaran, terlambat daftar, terlambat uji disebabkan masyarakat malas untuk melakukan uji kendaraan bermotor.

Mengingat sebuah perbaikan ataupun pembangunan tanpa adanya pengawasan yang baik juga tidak akan maksimal, dengan permasalahan ini perlu dilihat bagaimana proses pengujian kendaraan yang dilakukan oleh UPTD Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor. Uji kelayakan kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan memeriksa yang dilakukan secara berkala pada bagian-bagian kendaraan bermotor dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan. Tujuan diadakannya uji kelayakan kendaraan bermotor adalah untuk menertibkan kondisi kendaraan sebagaimana layaknya, yaitu untuk menghindari kecelakaan di jalan akibat adanya kerusakan pada bagian dalam kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan layak jalan dan melestarikan lingkungan dari pencemaran gas buang kendaraan.

Untuk itu transportasi umum di Kabupaten Situbondo ditata atau diatur sedemikian rupa, serta jalan raya yang rawan rusak karena sering dilewati kendaraan besar (tronton dan bis) dan juga setelah musim hujan terjadi sudah selayaknya mendapat prioritas dalam pengoperasiannya termasuk dalam hal pengujian layak jalan bagi kendaraan-kendaraan yang akan beroperasi di jalan untuk mendapatkan kinerja sistem yang handal, aman, nyaman, terjangkau dan selamat. Disamping itu dinas perhubungan bertugas melakukan pengujian terhadap kendaraan yang belum melakukan tes uji, ini semua dilakukan agar tingkat kecelakaan bisa dihindari dan para penguji yang telah melakukan pengujian mendapatkan kontribusi dari pengujian yang telah dilakukan. Disisi lain instansi terkait sebagai regulator bidang transportasi menampung kepentingan dari daerah-daerah lain yaitu wilayah se-Karesidenan

Besuki. Sehingga sudah selayaknya pelayanan publik yang diberikan memenuhi standar dan berkualitas.

Tabel: 1.4 Data jumlah kendaraan yang di Uji Tahun 2010-2013 pada UPTD PKB Kabupaten Situbondo

NO	TAHUN	JUMLAH KENDARAAN
1	2010	5958
2	2011	6555
3	2012	6867
4	2013	6901

(Sumber: UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo)

Pada tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa perbandingan antara jumlah kendaraan yang di uji pada tahun 2010 yakni 5.958 kendaraan dengan yang di uji di tahun 2011 yakni 6.555 kendaraan, dimana kendaraan yang di uji pada tahun 2011 mengalami peningkatan atau bertambahnya jumlah kendaraan yang di uji sebanyak 597 kendaraan. Kendaraan yang di uji pada tahun 2012 yakni 6.867 kendaraan dan 2013 sebanyak 6901 kendaraan, berarti mengalami kenaikan atau bertambah meskipun dalam jumlah kecil dari kendaraan yang di uji pada tahun 2011 sebelumnya hanya 6.555 kendaraan. Dalam setahun di rata-rata ada 6564 jumlah kendaraan bermotor (tidak termasuk kendaraan luar daerah yang melakukan uji tumpang) di Kabupaten Situbondo yang mengikuti uji berkala kelayakkan layak jalan. Dengan adanya pertumbuhan jumlah kendaraan di Kabupaten Situbondo maka dibutuhkan suatu kinerja yang lebih baik untuk melayani pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor bagi masyarakat yang mempunyai kendaraan wajib uji.

Pengujian kendaraan bermotor secara umum dilaksanakan selain dalam rangka menjamin keselamatan, juga merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas udara di luar ruangan terutama di jalan raya atau menghindari polusi udara di pemukiman warga khususnya perkotaan. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012

tentang Kendaraan dalam pasal 146 yang berbunyi “Uji Berkala terhadap kendaraan bermotor wajib Uji Berkala, untuk pertama kali dilakukan setelah 1 (satu) tahun sejak diterbitkannya Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor”.

Adapun standarisasi pelayanan publik di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Tabel 1.5 Akumulasi Waktu Pelayanan Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor

No	A. PEMERIKSAAN ADMINISTRASI	TARGET WAKTU PELAYANAN
1	Proses Verifikasi dan Validasi data	2 menit
2	Pembayaran Retribusi	1 menit
3	Penyiapan (Kartu Induk, Plat Uji dan Buku Uji)	6 menit
4	Pengisian Buku Uji dan Kartu Induk	3 menit
5	Pengesahan Buku Uji	2 menit
6	Pengetokan Tanda Uji	1 menit
TOTAL		15 menit
REALISASI		±30 menit
No	B. PEMERIKSAAN TEKNIS	TARGET WAKTU PELAYANAN
1	Pra Uji Pemeriksaan dengan Alat Uji	5 menit
2	CO / HC (Smoke Tester)	1 menit
3	Brake Tester	3 menit
4	Side Slipe Tester	1 menit
5	Head light Tester	2 menit
6	Di Pit Lift (pemeriksaan bawah kendaraan)	3 menit
7	Pengecatan Tanda Samping	3 menit
8	Uji Jalan / Road Tester	2 menit
TOTAL		20 menit
REALISASI		±30 menit

(Sumber: UPTD PKB Kab. Situbondo)

Dari standarisasi pelayanan diatas, maka kinerja pelayanan harus sesuai dengan standart yang sudah ditentukan serta ketepatan waktu dari kebijakan Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo. Pada tabel 1.5 pemeriksaan administrasi waktu yang dibutuhkan lebih lama dari standarisasi waktu yang ditentukan, realisasi waktu bisa mencapai 30 menit, karena yang terjadi pada saat pendaftaran sering ditemukan pemohon kurang melengkapi syarat yang ditentukan, seperti belum memfotokopi STNK dan KTP sehingga mereka keluar untuk memfotokopi dulu. Selanjutnya pada tahap pengisian formulir pemohon harus mencocokkan data pada STNK, seperti mengisi nomer mesin, nomer rangka, dan juga tipe kendaraan. Pada tahap pengesahan buku uji standarisasi waktu adalah 2 menit tapi realisasi waktu yang dibutuhkan bisa mencapai 5-7 menit karena ketika sudah pemeriksaan teknis, petugas harus mengecek hasil pengujian yang dilakukan (mesinnya sudah baik atau bermasalah) lalu memberi pernyataan tanda lulus uji, memasukkan ke dalam daftar kendaraan yang telah lulus uji dan memberi tanda stiker samping. Pada pemeriksaan teknis target waktu adalah 20 menit sedangkan realisasi waktu bisa mencapai 30 menit karena jika mesin bermasalah waktu yang dibutuhkan untuk pengecekan mesin juga lebih lama dan pemasangan tanda uji di samping dan di plat nomer kendaraan bisa mencapai waktu 7 menit.

Sementara fakta lain yang ditemukan penulis saat berada dilapangan ada ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur (SOP) dengan fakta dilapangan yakni adanya calo yang legal yang ada di sekitar UPTD pengujian kendaran bermotor, untuk tetap berusaha memberikan pelayanan prima UPT juga memperbolehkan layanan dari calo yang ada disekitar Instansi untuk mempermudah perbaikan kendaraan yang belum layak uji. Jadi dapat mempercepat proses pengujian karena pemohon tidak harus kembali pada hari ke dua jika memang kerusakan tidak parah. Setelah pengujian selesai pemohon memiliki buku lulus uji sebagai pedoman bahwa kendaraan yang dimiliki sudah lulus uji. Padahal hal tersebut tidak tercantum di SOP bahwa calo diperbolehkan untuk berada di area instansi. Keberadaan

pemerintah tidak hanya untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat yang membutuhkan barang dan jasa serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan demi mencapai kemajuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara hari Senin, 8 Oktober 2014, pukul 12.30 di halaman UPTD, dari pihak masyarakat yang diwakili oleh Bapak Ahmad pemilik mobil penumpang menyatakan, "Dalam prosedur kepastian waktu memang terbilang cepat namun dikarenakan banyaknya kendaraan dan antriannya lama menjadikan kami harus menunggu lama untuk menyelesaikan pengujian kendaraan ini". Lamanya waktu pengujian ini dinilai dapat menimbulkan keluhan masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi. Karena kendaraan yang wajib uji merupakan kendaraan untuk bekerja atau merupakan asset untuk mendapatkan uang, sehingga masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat agar kendaraan tersebut dapat dipergunakan untuk bekerja kembali.

Berdasarkan wawancara 23 Januari 2015, pukul 09.45 di ruang tunggu pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor dari pihak masyarakat yang diwakili ibu In yang sedang menunggu suaminya untuk melakukan pengujian kelayakan kendaraan bermotor menyatakan "Masalah kenyamanan ruang tunggu yang menyangkut kenyamanan para pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor juga harus diperhatikan. Ruang tunggu bagi pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor belum memadai karena sarana ruang tunggu hanya kursi kayu panjang tanpa sandaran, tidak ada penyejuk dan tidak ada sarana hiburan untuk melepas kepenatan". Sampai saat ini sarana pendukung kenyamanan ruang tunggu masih belum terealisasi

Berdasarkan hasil wawancara hari Kamis tanggal 6 November 2014, pukul 11.00 di halaman UPTD, dari pihak masyarakat yang diwakili oleh Bapak Sanusi yang berprofesi sebagai sopir angkutan menyatakan, "Biasanya apabila proses pengujian berlangsung lama dengan melihat antrian yang cukup panjang, para pemilik kendaraan lebih berinisiatif menggunakan jasa calo agar segala prosesnya lebih dipermudah dan pasti lulus, maka dari itu dengan banyaknya keluhan dari

masyarakat dan semakin berkembangnya jasa calo, sebaiknya aparat lebih mengedepankan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat agar masyarakat sendiri sadar bahwa proses pengujian faktanya sangat sederhana". Sedangkan hasil wawancara hari jum'at tanggal 19 Desember 2014, pukul 10.00.

Menurut Bapak Ifan yang sudah mengurus uji kelayakan kendaraan tanpa memakai jasa calo menyatakan, "Jika pengujian sudah di tahap akhir ini kadang dipersulit dengan pernyataan ban yg sudah menipis atau emisi gas buang yang buruk dan penetapan lulus tidaknya uji kelayakan kendaraan akan memakan waktu lama dan berbelit-belit, jika sudah lulus pasti ada persyaratan fisik yang harus diganti, seperti mengganti kaca atau ban yg sudah menipis". Adanya calo dapat mempengaruhi masyarakat lebih memilih memakai jasa calo dari pada mengurus administrasi dan menunggu antrian. Sebaiknya petugas uji kelayakan kendaraan bermotor meminimalisir jasa calo dengan cara memberikan penjelasan langsung pada pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor agar pemohon uji paham akan pentingnya mengetahui setiap proses pengujian kendaraan bermotor.

Untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor dalam penelitian ini menggunakan persepsi masyarakat. Singarimbun, (1995:46) bahwa persepsi masyarakat adalah pandangan atau tanggapan sekelompok manusia terhadap objek atau peristiwa yang ada di sekitarnya. Thoha (1998:23) mengungkapkan bahwa persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan maupun pendengaran. Pandangan pemohon uji atau masyarakat terhadap kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor dapat menjadi tolak ukur penilaian kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor karna semua orang yang mengurus uji kelayakan kendaraan bermotor atau pemohon uji telah mengikuti prosesnya dari awal hingga akhir serta mengetahui keadaan dan lingkungan yang terjadi ditempat uji KIR tersebut. Setiap pemohon mampu menilai kepastian (waktu, biaya, program) karna mengikuti langsung proses uji KIR tersebut, sehingga persepsi

masyarakat pada uji kelayakan kendaraan bermotor dapat menjadi penilaian dengan data yang akurat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, kinerja pelayanan UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor di lapangan masih kurang memuaskan, terlihat dari sistem pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, adanya percalo yang menjadikan kualitas kinerja petugas menjadi kurang optimal dan pengujian sedikit kurang efektif, sedangkan dari masyarakat sendiri, menjadikan pemilik asli seringkali tidak mengetahui kondisi kendaraannya apakah sudah layak jalan atau sudah lulus uji atau tidak, serta kurangnya petugas atau tenaga penguji yang profesional sehingga proses pengujian sangat tergantung kepada beberapa penguji senior saja.

UPTD PKB Kabupaten Situbondo selaku perpanjangan tangan dari Dinas Perhubungan yang lingkup kerjanya bersinggungan langsung dengan masyarakat di bidang pengujian kendaraan bermotor sudah seharusnya memperhatikan kualitas kinerja pelayanan sebagai salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan tugasnya yang bisa dilihat dari kepuasan masyarakat dan dinilai dari persepsi masyarakat. Dari uraian singkat diatas maka penelitian ini mengambil judul “Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo ”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Nawawi (2003:40) masalah muncul karena tidak terdapatnya keseimbangan antara sesuatu yang diharapkan (das sollen) berdasarkan teori-teori hukum-hukum yang menjadi tolak ukur dengan kenyataan (das sein) sehingga menimbulkan pertanyaan mengapa demikian atau apa sebabnya demikian. Bentuk masalah penelitian menurut Sugiyono (2005:35-37) dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Permasalahan Deskriptif adalah permasalahan yang berkenaan dengan variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan dan menghubungkannya.
2. Permasalahan Komparatif adalah permasalahan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua sampel atau lebih.
3. Permasalahan Asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Permasalahan ini terdapat tiga macam yaitu hubungan simetris, kausal dan interaktif.

Dalam penelitian ini bentuk permasalahannya adalah bentuk permasalahan deskriptif sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Sugiyono (2005:35) bahwa “permasalahan deskriptif adalah suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan.” Berangkat dari definisi tentang masalah penelitian diatas, peneliti menemukan sebuah persoalan terkait kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

Bagaimana Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menambah serta memperdalam kajian pengetahuan dibidang pengembangan ilmu Administrasi Negara yang menyangkut kinerja pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan

dapat menjadi referensi kepustakaan bagi pihak yang berkepentingan untuk penelitian sejenis dengan permasalahan yang berbeda.

2. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pemecahan masalah yang menentukan Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor dan sebagai bahan informasi dalam bidang manajemen kinerja pelayanan sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam perumusan kebijakan di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui, memahami, dan menambah pengetahuan atau wawasan mengenai suatu Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pengertian teori menurut Kerlinger (dalam Singarimbun dan Effendi,1995:37) adalah “Serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proporsi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antarkonsep”. Sebelum penelitian dilakukan, seorang peneliti harus memiliki konsep dasar dalam mengkaji fenomena sosial yang selanjutnya dapat dirangkum menjadi alur berfikir. Kerangka berfikir dari penelitian kuantitatif dibangun berdasarkan alur berfikir, teori normatif dan empiris. Teori dalam pendekatan penelitian kualitatif sangat diperlukan sebagai atribut dasar yang menunjang penelitian, meskipun terdapat beberapa pihak yang menganggap penelitian dengan pendekatan kualitatif tidak membutuhkan teori.

Teori-teori tersebut lalu dijadikan kerangka teoritis yang menjadi dasar pemikiran peneliti dalam mencari jawaban untuk mengkaji permasalahan. Konsep dasar jelas tidak dapat dilewatkan begitu saja, karena dari konsep tersebut teori-teori akan muncul untuk dirangkai dan dapat menjelaskan hasil penelitian yang dijadikan landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan pandangan konsep diatas, maka penelitian ini memiliki konsep-konsep yang akan dipergunakan, yaitu:

- 2.1.1 Konsep Kinerja Pelayanan Publik
- 2.1.2 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik
- 2.1.3 Konsep Persepsi Masyarakat
- 2.1.4 Transportasi Publik
- 2.1.5 Fungsi Transportasi (Regional dan Lokal)
- 2.1.6 Kerangka Konseptual

2.1.1 Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Menurut Widodo (2008:78), Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan, selain itu diartikan sebagai kata benda yaitu *thing done* artinya suatu hasil yang telah dikerjakan. Pendapat lain dari Suryadi (dalam Widodo 2008:78) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika. Menurut Mahsun, dalam bukunya Pengukuran Kinerja Sektor Publik (2006:25) menjelaskan, Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Menurut Bernardin and Russel (1998: 239), kinerja adalah *“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period”*. Berdasarkan pendapat Bernardin and Russel, kinerja cenderung dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu: a) Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi (kelompok), yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok. b) Dalam melakukan tugas, orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. c) Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mentaati peraturan yang telah ditetapkan, dan d) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan

etika, artinya yaitu mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku secara umum.

Pelayanan publik disebut juga pelayanan kepada masyarakat banyak, pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima. Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi, keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Menurut Kurniawan dkk (2005:4) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa teori di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, menurut Suwondo (2001:29-30), menyebutkan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka bisa dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu:

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.
2. Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan

kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk berpatroli dalam wilayah tertentu berdasarkan angka kriminalitas.

3. Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: satu, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan. Dua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan.

Menurut Moenir (1998:190), bentuk-bentuk pelayanan publik sebagai berikut.

- a. Pelayanan dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Humas, bidang layanan informasi serta bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan.

- b. Pelayanan melalui Tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

- c. Pelayanan berbentuk Kegiatan atau Tindakan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor, kesungguhan, keahlian dan kedisiplinan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada tataran tindakan harus disertai dengan kesungguhan, keahlian dan sikap disiplin yang tinggi agar dapat memberikan layanan yang optimal bagi publik yang berkepentingan. Namun demikian tidak bisa dinafikan bahwa pelayanan dengan lisan dan tulisan juga tidak kalah penting dan tetap merupakan unsur penunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat utuh.

Menurut Moenir (1998:41-44), masyarakat pada umumnya mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut.

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang semacamnya dengan nada mengarah pada permintaan sesuatu baik alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti uang foto kopi atau cetak) atau dengan alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelayanan terhadap kepentingan sama, tertib tidak pandang bulu, artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib hendaknya semua diwajibkan untuk antri sebagaimana yang lain.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dilakukan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Hampir pada setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah menggabungkan ketiga jenis layanan tersebut baik melayani dengan lisan, tulisan serta tindakan. Apabila instansi pemerintah dapat mengkombinasikan ketiga bentuk layanan dengan sama baiknya dengan organisasi-organisasi swasta maka tentu saja akan tercipta pelayanan publik yang memadai dan sesuai harapan. Termasuk juga pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kabupaten Situbondo harus dapat memenuhi pelayanan yang memiliki keempat kriteria tersebut sehingga dapat memuaskan masyarakat, karena hal yang selalu perlu diingat adalah bahwa kualitas pelayanan dan kualitas pelanggan dalam hal ini adalah kepuasan publik atas pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui UPTD PKB Kabupaten Situbondo merupakan unsur penting bagi keberhasilan misi organisasi dan demi terwujudnya *good governance*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mengenai:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan publik ini sebagai acuan dasar bagi instansi pemerintah termasuk UPTD PKB Kabupaten Situbondo dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanannya. Untuk itu perlu adanya pelayanan publik yang berkualitas dalam pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Situbondo.

Kualitas pelayanan publik menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2001:64) menyatakan bahwa:

“Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi atau sudut pandang pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa organisasi sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa”.

Selain itu (Tjiptono, 2001:54) juga menyatakan bahwa:

“Kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan ikatan yang kuat dengan organisasi atau instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dimana organisasi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi yang memberikan kualitas memuaskan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan dari beberapa penerapan, ada enam standar pelayanan publik yaitu:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk layanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Konsep kualitas menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak dibidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah. Oleh sebab itu dalam melihat kinerja pelayanan UPTD PKB Kabupaten Situbondo dilakukan dengan mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Masyarakat adalah unsur dominan sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kabupaten Situbondo sehingga kepuasan masyarakat adalah hal yang perlu diperhatikan apabila ingin memperbaiki kualitas pelayanan yang dimiliki oleh UPTD PKB Kabupaten Situbondo.

Menurut Dwiyanto (2008:47) kinerja pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang dilakukan oleh birokrasi pelayanan dan sejauh mana pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai antara hasil kegiatan dengan target yang telah ditetapkan. Sebuah hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintah. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Menurut Otley (dalam Mahmudi 2005:6), kinerja mengacu pada sesuatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut.

Gambar 2.1 Pengaruh Kinerja Individu dan Tim/Kelompok Terhadap Kinerja Organisasi



Sumber : Mahmudi (2005:23)

Jadi dapat dikatakan bahwa tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Menurut Widodo (2008:79) mengatakan bahwa:

“Kinerja individu dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan (individu). Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja individu yang dicapai suatu organisasi”.

Menurut Mahmudi (2005:12), “Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan

publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik”. Dasar penelitian ini penulis melihat kinerja berdasarkan pandangan masyarakat, karena kinerja organisasi merupakan cermin dari kinerja individu dan kelompok dengan kata lain apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi yang terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan juga akan baik.

2.1.2 Pengukuran Kinerja Organisasi Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas menilai kinerja yang dicapai oleh organisasi, dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Lembaga Administrasi Negara (2002:12) dalam “Modul Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah”, dapat dilihat dari pengukuran dengan pertimbangan hal-hal sebagai berikut.

1. Indikator Masukan Adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sehingga menghasilkan pengeluaran. Indikator ini mengukur jumlah sumber dana, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan.
2. Indikator Proses Adalah segala besaran yang menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah masukan menjadi keluaran. Indikator proses ini menggambarkan perkembangan atau aktivitas yang terjadi atau dilakukan selama pelaksanaan kegiatan berlangsung, khusus dalam proses mengolah masukan menjadi keluaran.
3. Indikator Keluaran Adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

4. Indikator Hasil Adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator ini menggambarkan hasil nyata dari keluaran suatu kegiatan.
5. Indikator Manfaat Adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator ini menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil serta menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila keluaran dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal.
6. Indikator Dampak Adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditentukan atau ditetapkan. Indikator kinerja digunakan untuk menyakinkan bahwa suatu organisasi/unit kerja yang bersangkutan hari demi hari akan menunjukkan kemajuan.

Pengukuran kinerja menjadi suatu keharusan bagi setiap organisasi instansi pemerintahan, karena menurut Widodo (2008:93-94) adalah:

- a. Jika kinerja tidak diukur, maka tidak mudah membedakan antara keberhasilan dengan kegagalan.
- b. Jika suatu keberhasilan tidak diidentifikasi, maka kita tidak dapat menghargainya.
- c. Jika keberhasilan tidak dihargai, kemungkinan besar malahan menghargai kegagalan.
- d. Jika tidak mengenali keberhasilan, berarti juga tidak akan bisa belajar dari kegagalan.

Dalam mengukur kinerja terdapat tujuh elemen kunci dalam suatu sistem penilaian kinerja menurut Siagian (2002:169) yaitu:

1. Yang menjadi sasaran penilaian adalah kinerja para karyawan, sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut, (apakah memuaskan atau tidak).
2. Standar kinerja digunakan sebagai alat pengukur. Karena itu standar merupakan instrumen pembandingan antara kinerja yang ditampilkan dan hasil yang dicapai.
3. Alat pengukur kinerja dengan ciri-ciri: mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritis (baik yang sifatnya positif maupun negatif) dan dapat diverifikasikan oleh orang lain.
4. Hal-hal yang dikemukakan tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang objektif.
5. Hasil penilaian kinerja harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap karyawan, karena bahan informasi yang terdapat didalamnya pasti akan digunakan lagi di masa yang akan datang.
6. Bahan informasi yang diperoleh penilaian kinerja akan digunakan manajemen sumber daya manusia untuk berbagai kepentingan pengambilan keputusan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan kekarayaan para karyawan.
7. Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sifatnya siklikal (terjadi secara berkala sepanjang kehidupan seseorang dalam suatu organisasi).

Jadi dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pengukuran kinerja pelayanan yang dimaksudkan adalah untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka melaksanakan misi dan mewujudkan visi organisasi.

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi (2005:175) adalah:

“Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan

sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.”

Dalam Yeremias T. Keban (2004:203) untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja, maka perlu melihat beberapa faktor penting sebagai berikut.

- a. Kejelasan tuntutan hukum atau peraturan perundangan untuk melakukan penilaian secara benar dan tepat. Dalam kenyataannya, orang menilai secara subyektif dan penuh dengan bias tetapi tidak ada suatu aturan hukum yang mengatur atau mengendaikan perbuatan tersebut.
- b. Manajemen sumber daya manusia yang berlaku memiliki fungsi dan proses yang sangat menentukan efektivitas penilaian kinerja. Aturan main menyangkut siapa yang harus menilai, kapan menilai, kriteria apa yang digunakan dalam sistem penilaian kinerja sebenarnya diatur dalam manajemen sumberdaya manusia tersebut. Dengan demikian manajemen sumberdaya manusia juga merupakan kunci utama keberhasilan sistem penilaian kinerja.
- c. Kesesuaian antara paradigma yang dianut oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan penilaian kinerja. Apabila paradigma yang dianut masih berorientasi pada manajemen klasik, maka penilaian selalu bias kepada pengukuran tabiat atau karakter pihak yang dinilai, sehingga prestasi yang seharusnya menjadi fokus utama kurang diperhatikan.
- d. Komitmen para pemimpin atau manajer organisasi publik terhadap pentingnya penilaian suatu kinerja. Bila mereka selalu memberikan komitmen yang tinggi terhadap efektivitas penilaian kinerja, maka para penilai yang ada dibawah otoritasnya akan selalu berusaha melakukan penilaian secara tepat dan benar.

Penilaian terhadap kinerja secara tidak langsung dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator kinerja. Karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang dapat dihitung atau diukur untuk digunakan sebagai dasar

untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap selesai dan berfungsi (Joko Widodo, 2008 :97). Yeremias T. Keban (2004: 200) menyatakan bahwa penilaian kinerja yang efektif adalah penilaian yang telah menggunakan prinsip-prinsip penilaian dan secara tepat menilai apa yang seharusnya dinilai. Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto dan Atik menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut :

1. Tangibles atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh providers.
2. Reliability atau reliabilitas (Kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Responsiveness atau responsivitas (Daya tanggap) adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customer (Ratminto & Atik, 2007:175-176).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan lima karakteristik tersebut untuk mengukur kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor dalam persepsi masyarakat atau pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor. Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto dan Atik dengan indikator Bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati merupakan bentuk penilaian kinerja pelayanan publik yang lebih spesifik dan bertujuan untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.

2.1.3 Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku organisasional, sebab perilaku individu lebih banyak didasarkan pada persepsi mereka tentang

kenyataan, bukan pada kenyataan itu sendiri. Sedangkan persepsi masyarakat merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi, tentang sifat-sifatnya, kualitasnya dan keadaan yang lain yang ada dalam diri orang yang dipersepsi, sehingga terbentuk gambaran mengenai orang yang dipersepsi.

Menurut Walgito (2003:53) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan disini merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Selanjutnya, menurut Walgito (2003:54) menyatakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama, tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu satu dengan individu yang lain tidak sama.

Menurut Krech dan Crutchfield dalam Rakhmat (2005:235) menyebutnya faktor fungsional dan faktor struktural. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa laluan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut. Selain itu, percobaan yang dilakukan oleh Bruner dan Goodman menunjukkan bahwa nilai sosial suatu obyek bergantung pada kelompok sosial orang yang menilai. Berawal dari hal tersebut, Krech dan Crutchfield dalam Rakhmat (2005:236) menyatakan bahwa persepsi yang pertama: persepsi bersifat selektif secara fungsional. Artinya, obyek-obyek yang mendapat tekanan dalam persepsi individu biasanya obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Contohnya adalah pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional, dan latar belakang budaya terhadap persepsi.

b. Faktor Struktural

Faktor struktural berasal dari pikiran dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Apabila individu mempersepsi sesuatu, maka individu tersebut mempersepsinya sebagai suatu keseluruhan. Individu tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya. Berdasarkan prinsip tersebut, Krech dan Crutchfield dalam Rakhmat (2005:240) menyatakan bahwa persepsi yang kedua: medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti, yang memiliki makna bahwa individu mengorganisasikan stimuli dengan melihat konteksnya. Walaupun stimuli yang diterima tidak lengkap, individu akan mengisinya dengan interpretasi yang konsisten dengan rangkaian stimuli yang dipersepsinya.

Berdasarkan hubungannya dengan konteks, Krech dan Crutchfield dalam Rakhmat (2005:242) menyatakan bahwa persepsi yang ketiga, sifat-sifat perseptual dan kognitif dari substruktur ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat substruktur secara keseluruhan. Menurut dalil ini, jika individu dianggap sebagai anggota kelompok, semua sifat individu yang berkaitan dengan sifat kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompoknya, dengan efek yang berupa asimilasi atau kontras.

Menurut Siagian (1995:98) persepsi belum tentu sama dengan fakta yang sebenarnya karena setiap orang yang melihat atau mengalami sesuatu hal yang sama kemudian bisa saja memberikan interpretasi yang berbeda tentang apa yang dilihat dan dialaminya. Persepsi manusia sebenarnya terbagi menjadi dua yakni persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi pada dasarnya merupakan pendapat atau cara pandang seseorang tentang suatu hal. Menurut Robbins (1996:124) persepsi adalah suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberi makna bagi lingkungan mereka.

UPTD pengujian kelayakan kendaraan bermotor dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di kota Situbondo. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap

pelayanan itu sendiri. Jika terjadi selisih kinerja pelayanan dengan kepentingan masyarakat itulah yang disebut gap atau kesenjangan. Kesenjangan yang negatif (apabila tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan lebih besar dibanding nilai kinerja pelayanan), mengindikasikan kinerja pelayanan yang buruk. Sebaliknya kesenjangan positif (apabila nilai kinerja pelayanan yang diberikan lebih besar dibanding tingkat harapan masyarakat), maka kinerja pelayanan tergolong baik. Untuk menilai bagaimana kinerja pelayanan di UPTD pengujian kelayakan kendaraan bermotor maka peneliti menggunakan sekelompok masyarakat atau pemohon penerima pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Masyarakat atau pemohon yang sama-sama menerima dan merasakan program tersebut belum tentu pada akhirnya juga memiliki persepsi yang sama.

2.1.4 Transportasi Publik

Transportasi publik adalah seluruh alat transportasi di mana penumpang tidak bepergian menggunakan kendaraannya sendiri. Transportasi publik umumnya termasuk kereta dan bus, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taxi, dan lain-lain. Transportasi publik merupakan sarana transportasi utama di bumi. Pengertian angkutan dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum adalah angkutan dari pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pengertiannya adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Sedangkan didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 menyebutkan bahwa, definisi dari angkutan umum adalah pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum definisinya adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung. Di sisi moda transportasi yang ada, baik transportasi darat, laut maupun udara, publik tampaknya lebih banyak mengungkap masalah yang terjadi pada moda transportasi darat. Hal ini dimungkinkan terjadi karena angkutan darat lebih banyak digunakan oleh masyarakat. Sehingga dari berbagai moda yang ada, publik menilai angkutan darat sebagai moda transportasi yang paling buruk.

Warpani menyatakan bahwa angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar (Kemenhub 2010:8). Juga dikatakan bahwa yang termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bis, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Kemenhub 2010:8). Keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan murah.

Angkutan umum, khususnya angkutan orang yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 1993 yang telah diperbaharui menjadi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 84 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan, secara struktural dipisahkan dalam tiga kepentingan yaitu kepentingan pengguna jasa (masyarakat), penyediaan jasa (operator angkutan) dan pemerintah (regulator). Namun definisi yang ditetapkan dalam ketentuan hukumnya memperlihatkan keberpihakan kepada operator dengan profit orientednya yaitu: “angkutan yang dipergunakan oleh umum dengan dipungut biaya.”

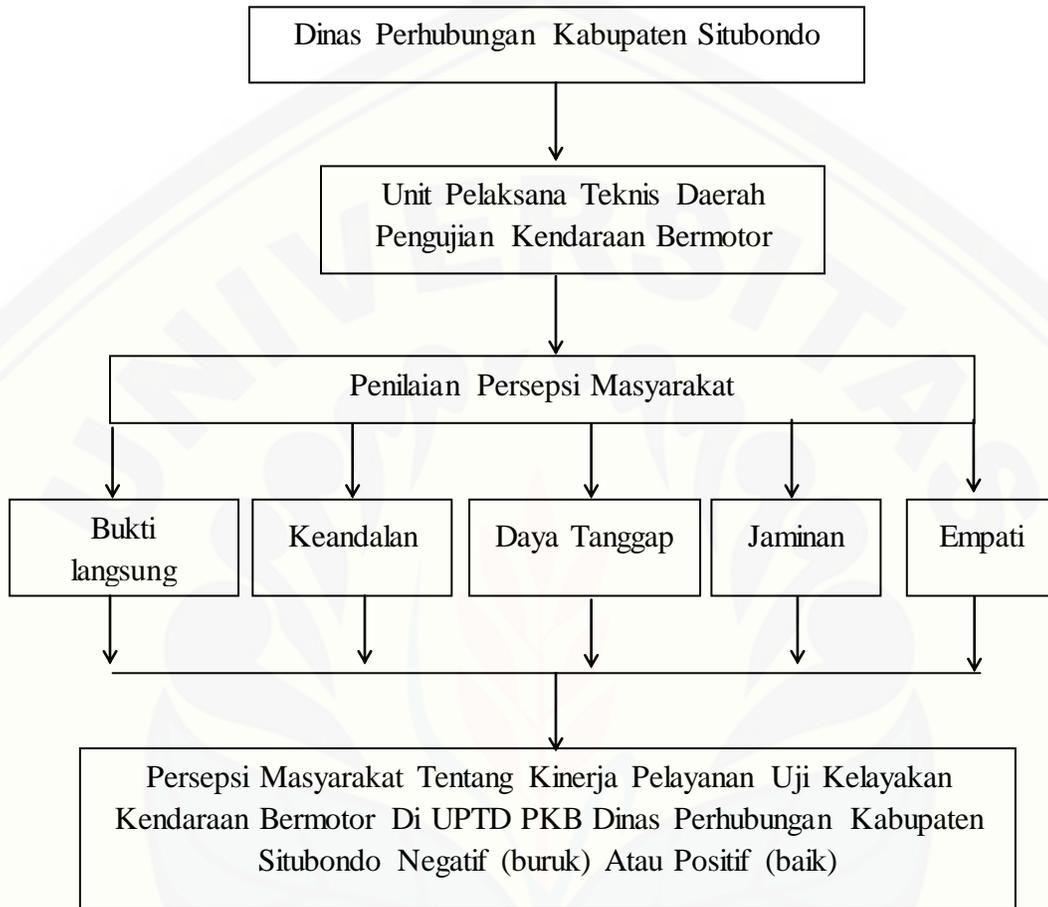
2.1.5 Fungsi Transportasi (Regional dan Lokal)

Transportasi perlu untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk itu dikembangkan sistem transportasi dan komunikasi, dalam wujud sarana (kendaraan) dan prasarana (jalan) (Kemenhub, 2010: 10). Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan perangkutan (transportasi) dari satu tempat ke tempat lain. Disini terlihat, bahwa transportasi dan tata guna lahan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan (Kemenhub, 2010:58). Kegiatan transportasi yang diwujudkan dalam bentuk lalu lintas kendaraan, pada dasarnya merupakan kegiatan yang menghubungkan dua lokasi dari tata guna lahan yang mungkin sama atau berbeda. Memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, berarti memindahkannya dari satu tata guna lahan ke tata guna lahan yang lain, yang berarti pula mengubah nilai ekonomi orang atau barang tersebut (Kemenhub, 2010:10) salah satu tujuan penting dari perencanaan tata guna lahan atau perencanaan sistem transportasi, adalah menuju keseimbangan yang efisien antara potensi tata guna lahan dengan kemampuan transportasi.

2.1.6 Kerangka konseptual

Kerangka pikir yang dibuat berdasarkan tinjauan pustaka untuk menjelaskan dan memudahkan pemahaman alur berfikir dalam penelitian ini. Kerangka konseptual yang digunakan adalah menganalisis bagaimana Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo. Maka dapat digambarkan seperti berikut.

Gambar 2.2 kerangka konseptual persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan UPTD PKB di Dinas perhubungan kabupaten Situbondo



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan langkah-langkah operasional dalam penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan, sehingga diperoleh hal-hal yang benar, objektif dan ilmiah. Dalam melakukan suatu penelitian harus benar-benar memahami tentang pengembangan ilmu pengetahuan dan pemecahan masalah. Menurut Sugiyono (2005:1) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:22) metode penelitian merupakan aspek epistemologis yang penting dan dapat dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas.

Dalam bab metode penelitian ini, akan dijelaskan tentang teknik-teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian dan beberapa hal lain yang berkaitan erat dengan pelaksanaan penelitian, sebagai berikut.

1. Tipe Penelitian
2. Objek Penelitian
3. Lokasi dan Waktu Penelitian
4. Penentuan Populasi dan Sampel
5. Definisi Operasional Variabel
6. Jenis dan Sumber Data
7. Teknik Pengumpulan Data
8. Metode Analisis Data

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2005:11) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel

yang lain. Metode deskriptif ini berusaha menemukan apakah proses pelayanan tercapainya semuanya dengan baik atau sebaliknya. Oleh karena itu, metode deskriptif menjadi sangat penting dalam riset pelayanan ketika kita kesulitan menemukan atau membuat hubungan sebab akibat. Sedangkan untuk data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif menurut Sugiyono (2005:14) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian ini tidak hanya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata saja tetapi juga akan dilengkapi dengan data berupa angka-angka.

Dari uraian di atas maka sudah jelas bahwa pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan fenomena sosial yang terjadi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo yakni kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor yang diukur secara obyektif melalui pengumpulan data dalam bentuk numerik. Sedangkan alasan peneliti memilih tipe penelitian deskriptif karena peneliti akan mengukur variabel mandiri yaitu kinerja tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lain.

3.2 Objek Penelitian

Suatu penelitian membutuhkan objek penelitian karena fungsinya sebagai pemberi batasan pada rumusan masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor apakah baik atau buruk di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini akan diperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor

Kabupaten Situbondo, Jl. Basuki Rachmat No. 126 (pada jam kerja senin sampai dengan kamis pukul 07.30-15.00 WIB, jum'at pukul 07.30-10.00 WIB). Alasan pengambilan penelitian di UPTD PKB Kabupaten Situbondo karena, berdasarkan data awal penelitian ada peningkatan jumlah kendaraan yang di Uji Tahun 2010-2013 akibat dari kebutuhan transportasi yang semakin bertambah sebagai konsekuensi dari peningkatan jumlah penduduk. Peningkatan jumlah kendaraan yang di uji terus meningkat setiap tahun sehingga dibutuhkan kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor yang lebih baik lagi.

Batasan waktu untuk melakukan penelitian sangat diperlukan sebagai penunjang disiplin peneliti, maka waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2015 sampai dengan 31 Maret 2015. Namun sebelum waktu pelaksanaan penelitian tersebut, peneliti telah melakukan penelitian data awal sebagai langkah membangun konsep yang kuat.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2006:115) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Menurut Bungin (2006:99) populasi penelitian merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat dijadikan sumber data penelitian. Sedangkan, menurut Hadi (2000:87) populasi adalah sejumlah individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama atau semua subyek yang dimaksudkan untuk diteliti. Jadi yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemohon atau wajib uji kendaraan bermotor yang telah mengurus dan mengikuti proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada bulan Maret 2015.

3.4.2 Sampel penelitian

Menurut Arikunto (2010:109) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono (2009:73), sampel adalah sebagian dari jumlah

karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pengertian sampel diatas maka pengertian sampel yaitu sebagai bagian terpenting populasi yang mewakili karakteristik dari populasi. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mardalis (2003:56), pada hakekatnya penggunaan sampel dikarenakan peneliti sulit untuk melakukan penelitian kepada seluruh populasi, hal ini mengingat keterbatasan biaya, waktu dan tenaga. Sampel dalam penelitian ini adalah pemohon atau masyarakat yang mengurus uji kelayakan kendaraan bermotor sampai tahap akhir tanpa menggunakan jasa calo, karna pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor yang tidak memakai jasa calo dapat menilai dengan valid sesuai tahap-tahap uji kelayakan kendaraan bermotor yang dilewati.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini berdasarkan *linear time function*. Menurut Umar (2002:43), pengambilan sampel berdasarkan *linear time function* dapat dilakukan bila jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Sehingga tidak dapat ditentukan jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan selama 15 hari karena waktu tersebut dinilai telah dapat mewakili untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Besarnya sampel yang dihitung berdasarkan *linear time function* dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{T - t_0}{t_1}$$

Sumber: Unr

Keterangan :

n = banyaknya sampel terpilih

T = waktu yang tersedia untuk penelitian

t_0 = jumlah waktu yang direncanakan dalam penelitian/hari (jam)

t_1 = waktu yang digunakan untuk sampling unit/mengisi kuesioner (jam)

Dengan :

$T = 15 \text{ hari} \times 24 \text{ jam} = 360 \text{ jam}$

$t_0 = 3 \text{ jam} \times 15 \text{ hari} = 45 \text{ jam}$

$t_1 = 1/2 \text{ jam/hari} \times 15 \text{ hari} = 7.5 \text{ jam}$

Jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{360 - 45}{7.5}$$

$$n = \frac{315}{7.5}$$

$$n = 42$$

Berdasarkan rumus *Sample Linear Time Function* diketahui sampel dalam penelitian ini berjumlah 42 konsumen. Selama penyebaran kuisioner setiap harinya dilakukan selama 3 jam, akan tetapi waktu optimal dalam penyebaran tersebut diperkirakan yaitu 30 menit, dikarenakan tidak semua pemohon bersedia menjadi objek penelitian. Adapun teknik sampel yang akan digunakan peneliti yaitu sampling insidental. Menurut Sugiyono (2005:96) Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5 Definisi Operasional Variabel

“Variabel adalah konsep yang diberi lebih dari satu nilai” (Singarimbun dan Effendi, 1995:48). Definisi operasional menurut Singarimbun dan Effendi (1995:46) adalah “unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.” Definisi operasional menurut Nazir (2003:152) merupakan definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperjelas konsep yang telah ada serta dapat membatasi secara jelas suatu penelitian. kinerja pelayanan masih merupakan variabel yang kompleks, karena itu perlu dirinci lagi menjadi indikator-indikator. Kemudian indikator tersebut dapat diukur lebih mudah jika dirumuskan item-itemnya. Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana mengukur kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor yang diukur pada tiap-tiap indikator dengan masing-masing item-itemnya. Tiap-tiap

indikator tersebut akan digunakan penulis untuk mengukur kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk mengukur baik tidaknya kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kinerja pelayanan. Menurut Ratminto & Atik, 2007:175-176 ada lima dimensi yang menjadi indikator untuk mengukur persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan di UPTD Pengujian kendaraan bermotor kabupaten Situbondo, adalah:

1. Tangibles (bukti fisik) yang dapat dilihat secara langsung dari suatu pelayanan kepada pelanggan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Item-itemnya antara lain:
 - a. Kebersihan kondisi ruang tunggu.
 - b. Kenyamanan kondisi ruang tunggu.
 - c. Kerapihan penampilan petugas.
 - d. Kelengkapan peralatan yang digunakan petugas.
2. Realibility (kehandalan) yang dapat dilihat dari kemampuan petugas untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya, item-itemnya adalah:
 - a. Kecepatan waktu penyelesaian uji kelayakan kendaraan bermotor.
 - b. Kemampuan petugas dalam mengetahui komponen yang tidak layak pada kendaraan.
 - c. Koordinasi antara petugas yang satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor dari awal hingga akhir.
 - d. Kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan administrasi dalam proses uji kelayakan kendaraan bermotor.
 - e. Kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan teknis dalam proses uji kelayakan kendaraan bermotor.
3. Responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat dari adanya kemauan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tanggap dan item-itemnya antara lain:

- a. Ketepatan waktu jam buka pelayanan di UPTD pengujian kendaraan bermotor.
 - b. Ketanggapan petugas untuk memberikan informasi kepada pemohon seperti tata cara, persyaratan, dll.
 - c. Kesigapan petugas menanggapi keluhan pemohon mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor.
 - d. Ketepatan program pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor bermanfaat bagi pemohon.
4. Assurance (jaminan) dapat dilihat dari adanya pengetahuan dan kesopanan petugas dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, item-itemnya antara lain:
- a. Keramahan petugas dalam memberikan suatu layanan.
 - b. Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atas kemungkinan adanya kesalahan.
 - c. Kepastian petugas menerapkan biaya sesuai standar yang ditentukan.
5. Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan, item-itemnya antara lain:
- a. Keadilan petugas dalam proses atau pelaksanaan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.
 - b. Keadilan petugas dalam biaya pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.
 - c. Keadilan petugas dalam menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.
 - d. Keadilan petugas dalam pemberian sanksi kepada pemohon seperti denda keterlambatan atau buku uji hilang dan rusak.
 - e. Kemampuan petugas menanganikepentingan pemohon secara individual.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Data dalam suatu penelitian mempunyai kegunaan pokok yang harus dipenuhi. Tanpa adanya data, penelitian tidak akan berjalan dan tidak dapat menjawab permasalahan apabila data yang didapat dilapangan tidak lengkap.

Menurut Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menyebutkan bahwa data adalah kumpulan fakta atau informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Ada dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

3.6.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, baik benda maupun orang yang dikumpulkan langsung di lapangan. Data primer didapat dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara yang akan dirancang sesuai dengan variabel dan indikator serta item yang ditetapkan terlebih dahulu yang berkaitan dengan pengguna layanan uji kelayakan kendaraan bermotor Kabupaten Situbondo.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang telah ada pada instansi tempat dilakukannya penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Target waktu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.
2. Standar Operasional Prosedur pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.
3. Peraturan Bupati No. 1 Tahun 2008 tentang pengaturan Hari dan Jam Kerja Bagi Instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo.
4. Berbagai literatur dan buku untuk menunjang teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan diharapkan dapat memenuhi tujuan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan, karena itu pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 4 cara sebagai berikut.

3.7.1 Observasi (pengamatan)

Observasi dapat memberikan gambaran tentang suatu fenomena apabila belum banyak keterangan yang dimiliki tentang masalah yang akan kita teliti. Bungin (2005:133) mengemukakan bahwa, "Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti". Dalam penelitian ini yang diamati adalah Kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Kabupaten Situbondo, meliputi pengujian secara teknis dan pengecekan kelengkapan administratif. Pengujian administratif meliputi, pengajuan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir yang telah disediakan pada loket di UPTD PKB Kabupaten Situbondo. Pengujian kelayakan secara teknis meliputi pemeriksaan terhadap sistem rem, sistem kemudi, posisi roda depan, badan dan kerangka kendaraan, pemuatan, klakson, lampu-lampu, penghapus kaca, kaca spion, emisi gas buang, ban, kaca depan dan kaca jendela, alat pengukur kecepatan, sabuk keselamatan, serta perlengkapan dan peralatan.

3.7.2 Metode Angket

Menurut Bungin (2006:123-144), Metode angket sering pula disebut sebagai metode kuesioner. Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada peneliti. Angket terdiri dari empat bentuk, yaitu sebagai berikut.

- a. Angket langsung tertutup.
- b. Angket langsung terbuka.
- c. Angket tak langsung tertutup.
- d. Angket tak langsung terbuka.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan bentuk angket langsung tertutup, yang artinya angket akan dirancang sedemikian rupa untuk mendapatkan data tentang keadaan yang dialami oleh responden, kemudian semua alternatif jawaban akan disediakan dalam angket tersebut. Sehingga responden akan memberikan/ memilih jawaban sesuai dengan pilihan mereka. Jawaban yang

disediakan dibuat dalam bentuk pilihan ganda. Setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam angket akan diberi skor, yang kemudian skor tersebut akan dijumlahkan untuk mendapatkan skor gabungan. Kuesioner dilakukan untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan dalam penelitian yang kemudian di analisis oleh peneliti.

Menurut Singarimbun (1995:111), “salah satu cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan skala Likert.” Skala adalah gabungan yang didasarkan pada struktur intensitas pertanyaan. Berdasarkan empat indikator kinerja organisasi pelayanan publik, kemudian akan dikembangkan sebagai seperangkat item parameter untuk mengetahui persepsi masyarakat selaku pengguna jasa dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009:134) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif tergantung dari bentuk kalimat (aktif atau pasif). Berdasarkan uraian tersebut maka, dalam pengumpulan data peneliti akan menggunakan skala likert, alasan peneliti menggunakan skala likert adalah karena dalam penelitian ini peneliti akan mengukur sikap, pendapat dan persepsi (masyarakat) pemohon mengenai kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor. Hasil penilaian kinerja UPTD dari masyarakat diharapkan akan lebih bersifat objektif dibandingkan jika harus mengukur kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dari petugas yang bersangkutan. Jawaban dan skor yang diberikan untuk setiap item pertanyaan seperti terlihat pada tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3.2: Penentuan Skor Jawaban Responden

Jawaban	Jawaban untuk mengukur Kinerja	Skor
a. Baik	a. Setuju	3
b. Cukup Baik	b. Cukup Setuju	2
c. Kurang Baik	c. Kurang Setuju	1

Sementara untuk mengetahui persepsi responden tentang kinerja pelayanan di UPTD Pengujian kendaraan bermotor kabupaten Situbondodijelaskan dengan pengukuran sebagai berikut:

1. Pernyataan Positif (Favorable)
 - a. Skor 1 bila jawaban kurang setuju
 - b. Skor 2 bila jawaban cukup setuju
 - c. Skor 3 bila jawaban setuju
2. Pernyataan Negatif (Unfavorable)
 - a. Skor 3 bila jawaban kurang setuju
 - b. Skor 2 bila jawaban cukup setuju
 - c. Skor 1 bila jawaban setuju (Azwar, 2009)

Persepsi responden positif atau negatif dengan score T.

$$T = 50 + 10 \left[\frac{x - \bar{x}}{s} \right]$$

Keterangan :

T : Score sikap responden

X : Score responden pada skala sikap yang akan diubah menjadiskore T

\bar{x} : Mean score kelompok

S : deviasi standart score kelompok

Hasil Ukur

- c) Persepsi Positif : skor $T \geq$ nilai mean
- d) Persepsi Negatif : skor $T <$ nilai mean (Azwar, 2011)

3.7.3 Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui pengamatan melibatkan semua indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa) dilakukan dengan cara

mengadakan pencatatan sistematis terhadap dokumen-dokumen dan data lain yang dapat menunjang penelitian. Dokumen tersebut antara lain mengenai profil UPTD Dinas Perhubungan kabupaten Situbondo, Struktur Organisasi UPTD Dinas Perhubungan kabupaten Situbondo dan laporan prosedur kerja yang berkaitan dengan Kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Kabupaten Situbondo.

3.7.4 Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah cara memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan pula oleh responden. Berkaitan dengan hal tersebut Nazir (dalam Bungin, 2005:126) menyatakan pengertian wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

3.8 Analisis Data

Tujuan dari penggunaan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka data dalam penelitian ini menggunakan data ordinal. Data ordinal adalah data yang berbentuk rangking dari tertinggi hingga terendah (Rahadi, 2010:46).

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang karakteristik data sebagaimana adanya. Bungin (2005:171) menyatakan bahwa “pengolahan hasil penelitian dengan statistik deskriptif digunakan pada penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada”. Deskriptif analisis

merupakan deskripsi mengenai Kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo.

Selanjutnya juga dijelaskan bahwa ada beberapa teknik statistik deskriptif yang dapat digunakan untuk menganalisis data. Beberapa teknik statistik dekriptif yang dapat digunakan untuk menganalisis data diantaranya adalah sebagai berikut.

3.8.2 Distribusi Frekuensi

Teknik dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana distribusi frekuensi pada suatu data. Peneliti dapat menganalisis data penelitiannya dengan menghitung presentase dan frekuensi data. Untuk lebih jelasnya, peneliti dapat mendeskripsikan data distribusi frekuensi tersebut melalui grafik. Rumus untuk menghitung distribusi frekuensi sebagai berikut.

$$p = \frac{fx}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

N = Jumlah Kejadian

fx = Frekuensi Individu

3.8.3 Perhitungan Mean (rata-rata hitung)

Mean menurut Hadi (1995:37) adalah jumlah nilai-nilai dibagi dengan jumlah individu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan perhitungan mean yang ditimbang, yang merupakan mean yang memperhitungkan frekuensi tiap-tiap nilai variabel (Hadi, 1995:38). Hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$M = \frac{fx}{N}$$

Keterangan:

M = Mean (rata-rata)

fx = Frekuensi Individu

N = Jumlah Kejadian

3.9 Uji Instrumen

3.9.1 Validitas Instrumen

Menurut Ghozali (2013) validitas adalah suatu pengukuran yang mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistimatis dan kesalahan random. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun criteria pengujiannya adalah apabila $r_{hitung} < r_{table}$ maka instrument tidak valid sedangkan apabila $r_{hitung} \geq r_{table}$ instrumen valid (Ghozali, 2013). Nilai r_{hitung} dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

- r = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah sampel
- X = Skoriapbutir
- Y = Skor Total

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Sesuai yang disyaratkan oleh Nunnally (Ghazali, 2013) bahwa suatu konstruk dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70.

Pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan menggunakan dengan rumus sebagai berikut Nugroho (2008:72)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

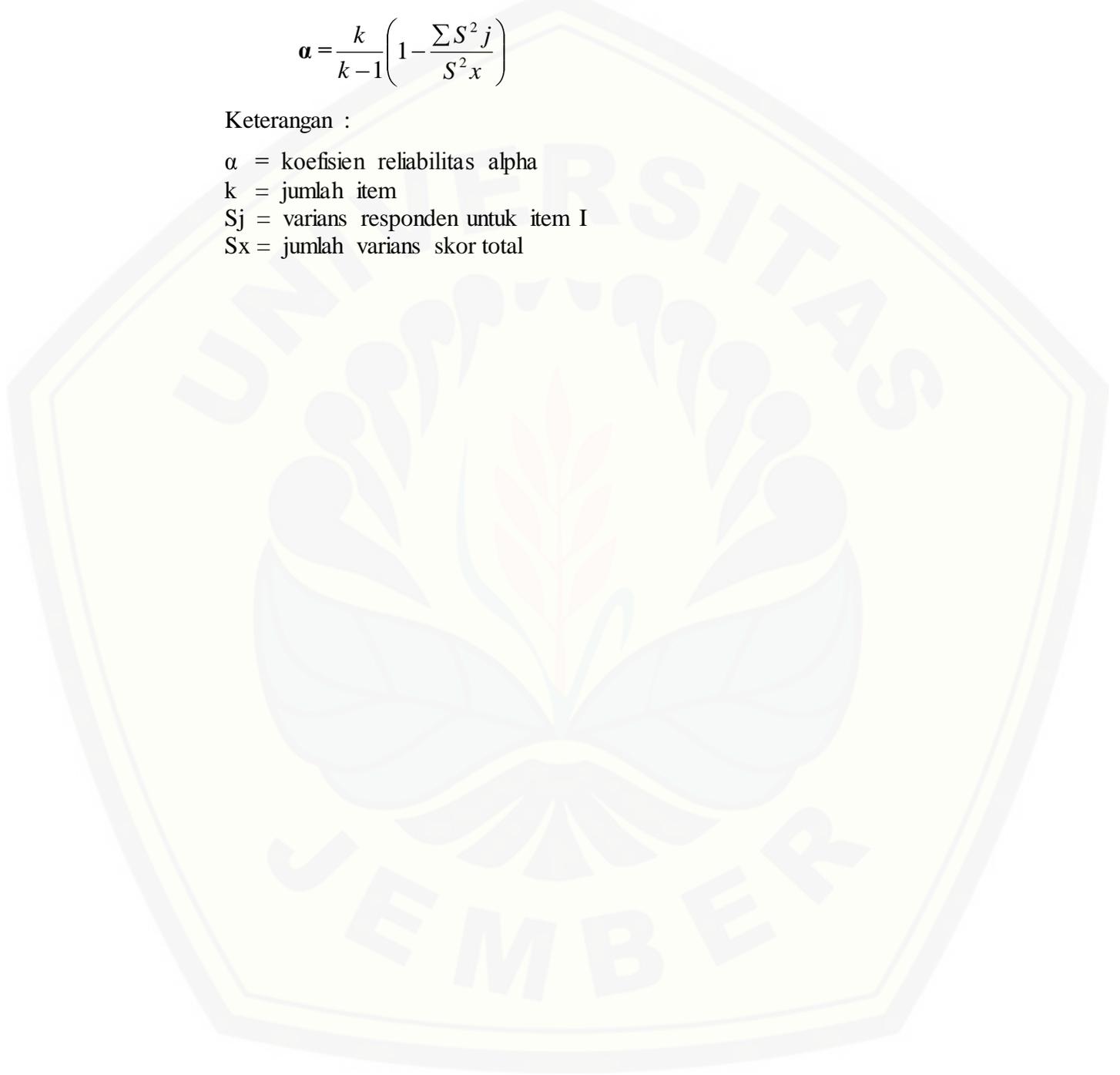
Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total



BAB 4. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Organisasi

4.1.1 Sejarah UPTD PKB Kabupaten Situbondo

Unit Pelaksanaan teknis Dasar Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana di lapangan yang melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan di wilayah tertentu. Unit Pelaksanaan teknis Dasar Dinas Perhubungan dibentuk dengan Keputusan Kepala Daerah berdasarkan kebutuhan daerah serta telah memenuhi kriteria dan ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan serangkaian kegiatan pengujian atau pemeriksaan bagian-bagian kendaraan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis layak jalan dengan tujuan untuk menciptakan keamanan dan kelestarian lingkungan. Lokasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo, Jl. Basuki Rachmat No. 126 (pada jam kerja senin sampai dengan Jumat pukul 07.30-10.00 WIB) dibangun sejak tahun 2003.

Sebagaimana dimaksud dalam Surat Menteri Perhubungan tanggal 22 Oktober 2001 No. HK 601/31/11/PHB/2001 dan Ketua DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 12 Pebruari 2002 No. 188/694/040/2002. Penyerahan aset kepada Pemerintah Kabupaten/Kota berkaitan dengan masalah kewenangan Pengujian Kendaraan Bermotor milik Pemerintah Propinsi Jawa Timur dengan menggunakan asas domisili yang meliputi tanah, bangunan, peralatan uji mekanis, tidak termasuk tanah dan bangunan Balai Pelayanan Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Aset dan personil yang diserahkan kepada Kabupaten/kota yaitu :

- 2 orang kompetensi Strata 3
- 1 unit peralatan uji kendaraan bermotor
- 1 unit gedung (924 m²)
- tanah 1374 m²
- 10 orang tenaga harian

-

4.1.2 Sarana dan prasarana yang disediakan

- Bangunan : 1 Gedung
- Sarana parkir : 1 Tempat
- Ruang tunggu : 1 Ruang
- Toilet umum : 2 Tempat
- Sarana informasi/penyiaran : 1 Tempat
- Peralatan teknis alat uji : 1 unit
- Peralatan non mekanik : 1 unit

Tersedianya halaman parkir yang sangat luas sehingga truk-truk besar, mobil penumpang, kendaraan lainnya dapat memarkir kendaraannya dengan leluasa dan teratur, di ruang tunggu yang terletak tak jauh dari tempat parkir hanya terdapat 3 buah kursi yang terbuat dari kayu tanpa fasilitas lainnya (tv dan ac). Loker pelayanan pendaftaran hanya 3 loket saja dengan pelayanan pendaftaran manual, didalam ruang staff terdapat 2 komputer, 2 laptop (ruang kepala dan ruang kasubag), 1 mesin tik dan 1 printer. Alat-alat pengujian teknis tersedia 1 unit, namun juga ada pengujian teknis secara manual.

4.1.3 Tugas Pokok Pengujian Kendaraan Bermotor:

1. Pelaksanaan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor;
2. Pelaksanaan pelayanan pemeriksaan teknis dan sertifikasi teknis Kendaraan Bermotor;
3. Pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan meliputi pemeriksaan persyaratan teknis dan lain jalan;
4. Pelaksanaan perawatan dan pemeliharaan peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor;

5. Pelaksanaan pembinaan bengkel Umum serta penilaian penghapusan dan pemberian surat reparasi besar kendaraan milik Dinas Pemerintah Kabupaten Situbondo;
6. Pelaksanakan administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor;
7. Pelaksanaan pemungutan dan menyetor retribusi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
8. Pemberian rekomendasi berupa uji pertama, rubah bentuk, rubah sifat, balik nama, numpang uji dan mutasi terhadap kendaraan bermotor;
9. Pelaksanaan ketatausahaan; dan
10. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.

4.1.4 Aspek Stratejik Organisasi

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan unsur pelaksana teknis Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika yang dipimpin oleh Kepala UPTD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Situbondo menjalankan peran strateginya sebagai pelaksana teknis dalam memberikan jaminan keselamatan secara teknis dan melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor.

4.1.5 Visi, Misi dan Dasar Hukum UPTD Pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Situbondo

a. Visi

Sejalan dengan Visi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Situbondo dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika serta melihat latar belakang dan mencermati fenomena-fenomena yang ada, maka UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor menetapkan visi :

“ Terjaminnya keselamatan Kendaraan Bermotor yang lain jalan dan ramah lingkungan “

Penjelasan visi :

- Selamat :Terhindar dari kecelakaan akibat pengguna kendaraan
- Lain Jalan :Menjamin keselamatan secara teknis terhadap kendaraan
- Ramah Lingkungan :Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan.

b. Misi

Terwujudnya visi yang dikemukakan pada bagian sebelumnya merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh setiap personil Pengujian Kendaraan Bermotor. Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut, ditetapkanlah misi yang menggambarkan hal yang seharusnya terlaksana, sehingga hal yang masih abstrak terlihat pada visi akan lebih nyata pada misi tersebut. Lebih jauh, pernyataan misi memperlihatkan kebutuhan apa yang hendak dipenuhi oleh organisasi, siapa yang memiliki kebutuhan tersebut dan bagaimana organisasi memenuhi kebutuhan tersebut.

Untuk mencapai Visi : **“ Terjaminnya keselamatan Kendaraan Bermotor yang laik jalan dan ramah lingkungan “**

Kami menetapkan sebuah Misi yaitu: **“ Melakukan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor yang akan dioperasikan di jalan”**

Dengan melakukan Pengujian Kendaraan bermotor secara periodik/berkala, petugas dapat menginformasikan kepada masyarakat tentang kondisi kendaraan, memberikan saran-saran perawatan serta peraturan yang dapat mencegah/mengurangi kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas, serta gangguan terhadap lingkungan yang mengganggu operasional di jalan.

c. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor : 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan;

3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 63 Tahun 1993 Tentang Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, Kereta Tempelan, Rumah-rumah, Bak Muatan dan Komponen-komponennya;
4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Pengujian Kendaraan Bermotor;
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 72 Tahun 1993 Tentang Perlengkapan Kendaraan Bermotor;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 9 Tahun 2004 Tentang Pengujian Type Kendaraan Bermotor;
7. Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Nomor : 1076/2005 Tentang Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor;
8. Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Nomor : 2752/2006 Tentang Pedoman Teknis Buku Uji, dan Tanda Uji Kendaraan Bermotor serta Tanda Samping Kendaraan Bermotor;
9. Peraturan daerah Situbondo Nomor : 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;
10. Peraturan daerah Situbondo Nomor : 26 tahun 2009 Tentang Pembentukan UPTD pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Situbondo;
11. Peraturan Bupati situbondo Nomor : 1 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Situbondo;
12. Keputusan Kepala Dinas Perhubungan dan Informatika Kabupaten Situbondo Nomor : 188/15/P/431.204/2012 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Buku Uji dan Tanda Samping Serta Rekomendasi Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Situbondo.

4.1.6 Biaya/Tarif Retribusi

Besarnya tarif retribusi sesuai tarif yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor : 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Tabel 4.1 Kepastian Biaya Berdasarkan PERDA Kab. Situbondo Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan dan Ketentuan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

NO	JENIS PELAYANAN	BESARNYA RETRIBUSI
1.	Pendaftaran	Rp. 3.000,00
2.	Pengujian kendaraan Bermotor	
	a. Biaya Penetapan Lulus Uji	Rp. 18.000,00
	b. Kelengkapan Lulus Uji	
	a)Buku Uji Berkala	Rp. 10.000,00
	b) Tanda Uji	Rp. 6.000,00
	c)Tanda Samping/Stiker	Rp. 15.000,00
3.	Pelayanan Mutasi Keluar	Rp. 100.000,00
4.	Pelayanan Numpang Uji ke luar daerah	Rp. 60.000,00
5.	Pelayanan Uji Pertama kali	Rp. 25.000,00
6.	Pelayanan Perubahan Bentuk	Rp. 50.000,00
7.	Pelayanan Perubahan Fungsi	Rp. 20.000,00

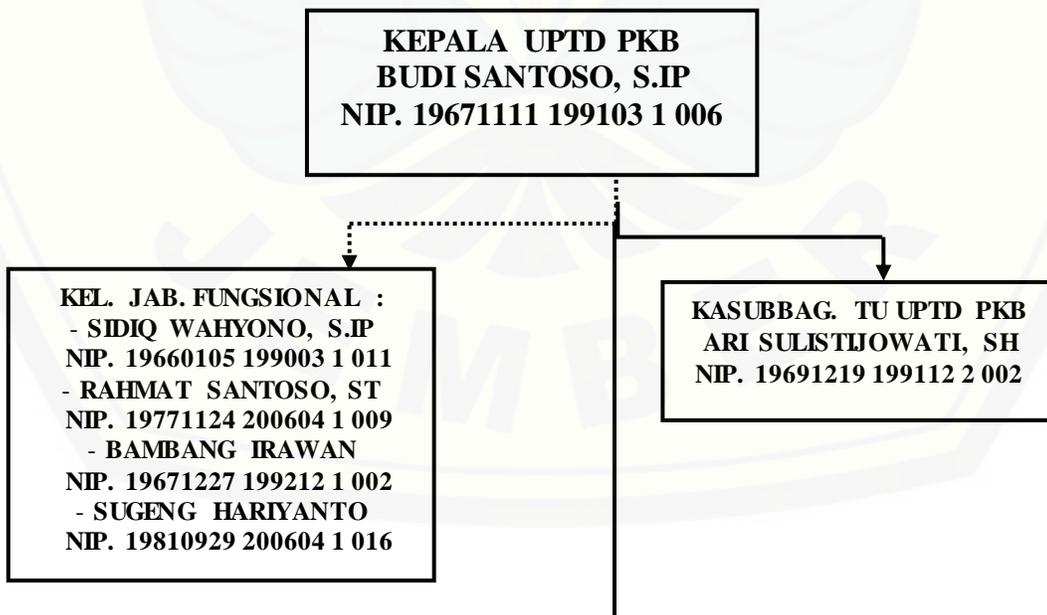
Sumber:UPTD Pengujian kendaraan bermotor

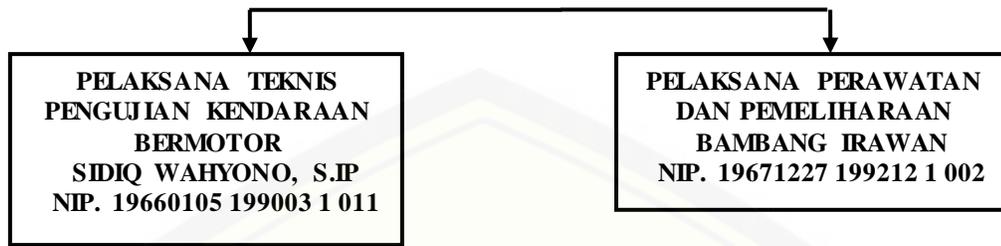
4.1.7 Petugas yang menangani fungsi :

Susunan organisasi dan tata kerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo mengacu pada Peraturan Bupati Situbondo No. 26 Tahun 2009 tanggal 21 Agustus 2009.

- a. Pelayanan Pengujian Kendaraan:
 - 1 Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor ;
 - 1 Kepala Sub Bag. Tata Usaha ;
 - 4 Personil Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor, sbb. :
 - 1 Personil Penguji Pelaksana Lanjutan PKB ;
 - 2 Personil Penguji Pelaksana PKB ;
 - 1 Personil Penguji Pemula PKB ;
 - 7 Personil Staf membantu Pelaksana Tata Usaha, Pelaksana Perawatan dan Pemeliharaan serta Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor ;
 - 1 Personil staf bagian informasi.
- b. Penanganan pengaduan berupa :buku tamu, telepon (0338) 676927, dan kotak saran/pengaduan serta Formulir Pengaduan Masyarakat.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Uptd Pengujian Kendaraan Bermotor
Situbondo**





Sumber: UPTD PKB Kabupaten Situbondo

4.1.8 Keadaan Aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo

Aparatur adalah para pegawai yang berada dalam organisasi yang mempunyai peranan penting dalam menentukan langkah organisasi. Tanpa adanya pegawai maka semua unsur yang berada dalam organisasi tidak akan bisa berjalan dengan baik dan tidak dapat mencapai visi, misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Karena itu menjadi sebuah hal penting untuk mengetahui keadaan aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo.

Komposisi jumlah aparatur yang terdapat di Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo ada 25 pegawai. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Komposisi aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Sarjana / S1	9	36%
2	Diploma II	4	16 %
3	SMA	12	48 %
4	SMP	0	0%
5	SD	0	0%
Total		25	100 %

Sumber: Data Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah aparatur pada kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan yaitu dari sarjana S1 sebanyak 9 orang atau 36 % dan jumlah aparatur yang berpendidikan DII yaitu sebanyak 4 orang atau 16 %. Sedangkandari SMA sebanyak 12 orang atau 48% sedangkan tingkat SMP tidak ada dan tingkat pendidikan SD tidak ada. Hal ini menunjukkan kualitas aparatur di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor bisa dikatakan baik, karena dilihat dari tingkat pendidikan sebagian lulusan dari sarjana.

Tabel 4.3 Komposisi Aparatur Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo berdasarkan uraian tugas

No.	Uraian Tugas	Jumlah	Presentase
1	Kepala UPT	1	4%
2	Staf	24	96%
Total		25	100%

Sumber: Data Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah aparatur pada kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor berdasarkan uraian tugas yaitu Kepala sebanyak 1 orang atau 4% sedangkan pada bagian staf sebanyak 24 orang atau 96 %. Jumlah staf yang ada pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor sangat mempengaruhi kinerja pelayanannya. Karena semakin banyak staf yang dipekerjakan untuk melayani pelanggan maka akan semakin baik kinerja pelayanannya. Sehingga dengan banyaknya staf yang bertugas melayani pelanggan, maka pelayanan semakin cepat tertangani tanpa harus menunggu antrian yang lama.

Tabel 4.4 Komposisi Aparatur Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo Berdasarkan Golongan Pangkat

No.	Golongan Pangkat	Jumlah	Prosentase
1	Golongan III	9	36 %
2	Golongan II	5	20%
3	Honorer	11	44%
	Total	25	100 %

Sumber: Data Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan golongan pangkat jumlah aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor yang bergolongan III sebanyak 9 orang atau 36%, golongan II sebanyak 5 orang atau 20 % dan honorer sebanyak 11 orang atau 44 %. Dilihat berdasarkan golongan pangkat, jumlah aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor sebagian besar dari honorer.

4.1.9 Jenis Kendaraan Wajib Uji dan Ketentuan Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo

Pelaksanaan pengujian yang dilakukan meliputi pengujian secara teknis dan pengecekan kelengkapan administratif. Pengujian kelaikan secara teknis meliputi pemeriksaan dengan tahap-tahap adalah sebagai berikut:

1. Pemilik kendaraan harus mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir yang telah disediakan pada loket di UPTD PKB Kabupaten Situbondo dan memenuhi persyaratan yang ditentukan sebelum berakhirnya masa uji berkala.
2. Pengujian yang dilakukan meliputi pengujian secara teknis dan pengecekan kelengkapan administratif. Pengujian kelaikan secara teknis meliputi pemeriksaan terhadap: sistem rem; sistem kemudi; posisi roda depan; badan dan kerangka kendaraan; pemuatan; klakson; lampu-lampu; penghapus kaca; kaca spion; emisi gas buang; ban; kaca depan dan kaca jendela; alat pengukur kecepatan; sabuk keselamatan; serta perlengkapan dan peralatan.

3. Terhadap kendaraan yang telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan dinyatakan lulus uji dan diberikan tanda bukti lulus bukti.
4. Terhadap kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak lulus uji, petugas penguji memberitahukan secara tertulis tentang perbaikan-perbaikan yang harus dipenuhi serta perihal waktu dan tempat.

Mengenai masa pengujian, memiliki waktu berlaku selama 6 bulan. Setiap kendaraan wajib uji berkala yang pertama harus didaftarkan uji selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sebelum berakhir masa pembebasan uji berkalayang pertama atau 14 (empat belas) hari sejak diterbitkannya surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) yang pertama untuk mendapatkan penetapan pelaksanaan pengujian berkala. Pendaftaran untuk pengujian berkala kendaraan bermotor selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum berakhir masa uji. Apabila terjadi keterlambatan pelaksanaan pendaftaran, kepada pemilik dikenakan denda.

Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dilaksanakan oleh penguji yang mempunyai keahlian dan pelatihan khusus teknis sebagai tenaga penguji. Dengan demikian pengujian tidak dapat dilaksanakan oleh keseluruhan pegawai dinas Pengujian dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, yaitu dilakukan oleh para penguji. Apabila persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam syarat pengajuan pengujian kendaraan bermotor telah dipenuhi, penguji melaksanakan pengujian kendaraan dan hasilnya dituangkan dalam berita acara hasil pemeriksaan teknis. Dan apabila kendaraan yang dinyatakan lulus akan diberi buku uji dan tanda uji, kendaraan yang dinyatakan tidak lulus uji, penguji wajib memberitahukan secara tertulis kepada pemilik atau pemegang kuasa tentang :

- a. Perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan.
- b. Waktu dan tempat pengujian ulang.

Pemegang kuasa kendaraan yang tidak menyetujui keputusan penguji dapat mengajukan banding atau keberatan kepada atasan penguji. Bagi kendaraan yang rusak dan tidak dapat digunakan maka pemilik kendaraan juga memiliki kewajiban untuk melaporkannya kepada UPTD Dinas Perhubungan. Yaitu pengujian

penghapusan dilaksanakan oleh penguji dengan melakukan penilaian kondisi teknis kendaraan yang dimana kondisi teknis tersebut digunakan sebagai dasar penghapusan kendaraan milik Instansi atau Badan Pemerintah dan laporan yang dilakukan dalam kondisi rusak.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Pasal 143 menetapkan bahwa kendaraan yang wajib diuji secara berkala (kendaraan wajib uji) meliputi jenis kendaraan bermotor:

1. Mobil Penumpang Umum
2. Mobil Bus
3. Mobil Barang
4. Kereta Gandengan
5. Kereta Tempelan

4.1.10 Jenis Pelayanan, Persyaratan dan Standar Waktu Pelayanan

A. Persyaratan Pelayanan : Masyarakat pengguna Pengujian datang langsung ke Lokasi Pengujian Kendaraan Bermotor guna memperoleh Fasilitas Uji Laik Jalan.

B. Persyaratan Administrasi :

1) Pelayanan Uji Berkala untuk pertama kali / Baru

Persyaratan :

- Foto copy Faktur;
- Foto copy STNKB dan Pajak Kendaraan ;
- Foto copy Kartu identitas diri (KTP) pemilik beserta aslinya, apabila tidak datang sendiri, disertai surat kuasa bermaterai cukup dari pemilik kendaraan;
- Foto copy surat ijin trayek untuk kendaraan MPU;
- Foto copy Sertifikat Uji Tipe kendaraan beserta aslinya, yang dikeluarkan oleh Dirjen Perhubungan Darat;

- Foto copy Sertifikat Registrasi Uji Tipe kendaraan beserta aslinya, yang dikeluarkan oleh penanggungjawab produksi/rakit/import;
- Foto copy Surat Keterangan Tera beserta aslinya, yang dikeluarkan oleh Badan Metrologi Departemen Perindustrian dan Perdagangan, untuk kendaraan Tangki, Taksi Argometer, Kendaraan yang menggunakan Bahan Bakar Gas;
- Gesekan nomor mesin, chasis dan nomor uji/kontrol yang telah diketok pada kendaraan yang diuji;
- Mengisi formulir pendaftaran dan dimasukkan dalam map warna sesuai dengan jenis kendaraan;
- Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi sesuai tarif.

2) Pelayanan Uji Berkala (Periodic).

Persyaratan :

- Foto copy Kartu Identitas diri (KTP) pemilik beserta aslinya, apabila tidak datang sendiri, disertai surat kuasa bermaterai cukup dari pemilik kendaraan ;
- Foto copy buku uji beserta aslinya ;
- STNK asli dan foto copy STNKB serta Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang masih berlaku ;
- Foto copy KTP / surat kepemilikan badan usaha / Instansi ;
- Mengisi formulir pendaftaran dan dimasukkan dalam map warna sesuai dengan jenis kendaraan ;
- Foto copy surat ijin trayek untuk kendaraan MPU ;
- Surat keterangan numpang uji untuk kendaraan wilayah lain ;
- Surat Pengantar Mutasi (beserta kartu induk) bagi kendaraan yang melakukan mutasi uji antar wilayah Pengujian Kendaraan Bermotor;
- Mengisi dan melengkapi formulir pendaftaran yang tersedia ;
- Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji.

3) Pelayanan Mutasi Uji Keluar Daerah

- Mengisi dan melengkapi formulir permohonan yang tersedia ;

- Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji ;
 - STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) domisili baru, asli dan fotocopy ;
 - KTP pemilik, asli dan fotocopy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri ;
 - Rekomendasi Mutasi keluar ;
 - Foto copy Buku uji beserta aslinya.
- 4) Pelayanan Mutasi Uji Masuk
- Mengisi dan melengkapi formulir permohonan yang tersedia ;
 - Menyerahkan surat pengantar mutasi dari unit pelaksana pengujian berkala asal ;
 - Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji ;
 - STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) asli dan fotocopy ;
 - KTP pemilik, asli dan fotocopy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri ;
 - Buku uji beserta aslinya.
- 5) Pelayanan Numpang Uji Keluar Daerah
- Mengisi dan melengkapi formulir permohonan pendaftaran ;
 - Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji ;
 - STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) asli dan fotocopy ;
 - KTP pemilik, asli dan fotocopy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri ;
 - Menunjukkan buku uji dan tanda uji yang masih berlaku.
- 6) Numpang Uji Masuk
- Surat Keterangan tidak keberatan untuk diuji dalam suatu wilayah yang akan sebagai tempat pengujian dari domisili kendaraan berasal ;
 - Mengisi dan melengkapi formulir permohonan yang tersedia ;
 - Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji ;

- STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) asli dan fotocopy ;
- KTP pemilik, asli dan fotocopy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri ;
- Menunjukkan buku uji yang masih berlaku.

7) Pelayanan Perubahan Bentuk

- Mengisi dan melengkapi formulir permohonan pendaftaran ;
- STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) asli dan fotocopy ;
- KTP pemilik, asli dan fotocopy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri ;
- Surat Keterangan Rubah Bentuk dari bengkel Karoseri yang telah ditunjuk oleh Pemerintah Daerah ;
- Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Mutu) asli ;
- Surat Tera (bagi kendaraan tanki) ;
- Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji.

8) Pelayanan Perubahan Fungsi

- Mengisi dan melengkapi formulir permohonan pendaftaran ;
- STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) asli dan fotocopy ;
- KTP pemilik, asli dan fotocopy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri ;
- Surat Keterangan Rubah Fungsi dari bengkel Karoseri yang telah ditunjuk oleh Pemerintah Daerah ;
- Surat Registrasi Uji Tipe ;
- Surat Tera (bagi kendaraan tanki) ;
- Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji.

4.1.11 Standar Waktu Pelayanan

Pemeriksaan Teknis : 20 menit per kendaraan

Pemeriksaan Administrasi : 15 menit

Rata-rata kendaraan yang diuji : 25 kendaraan/hari

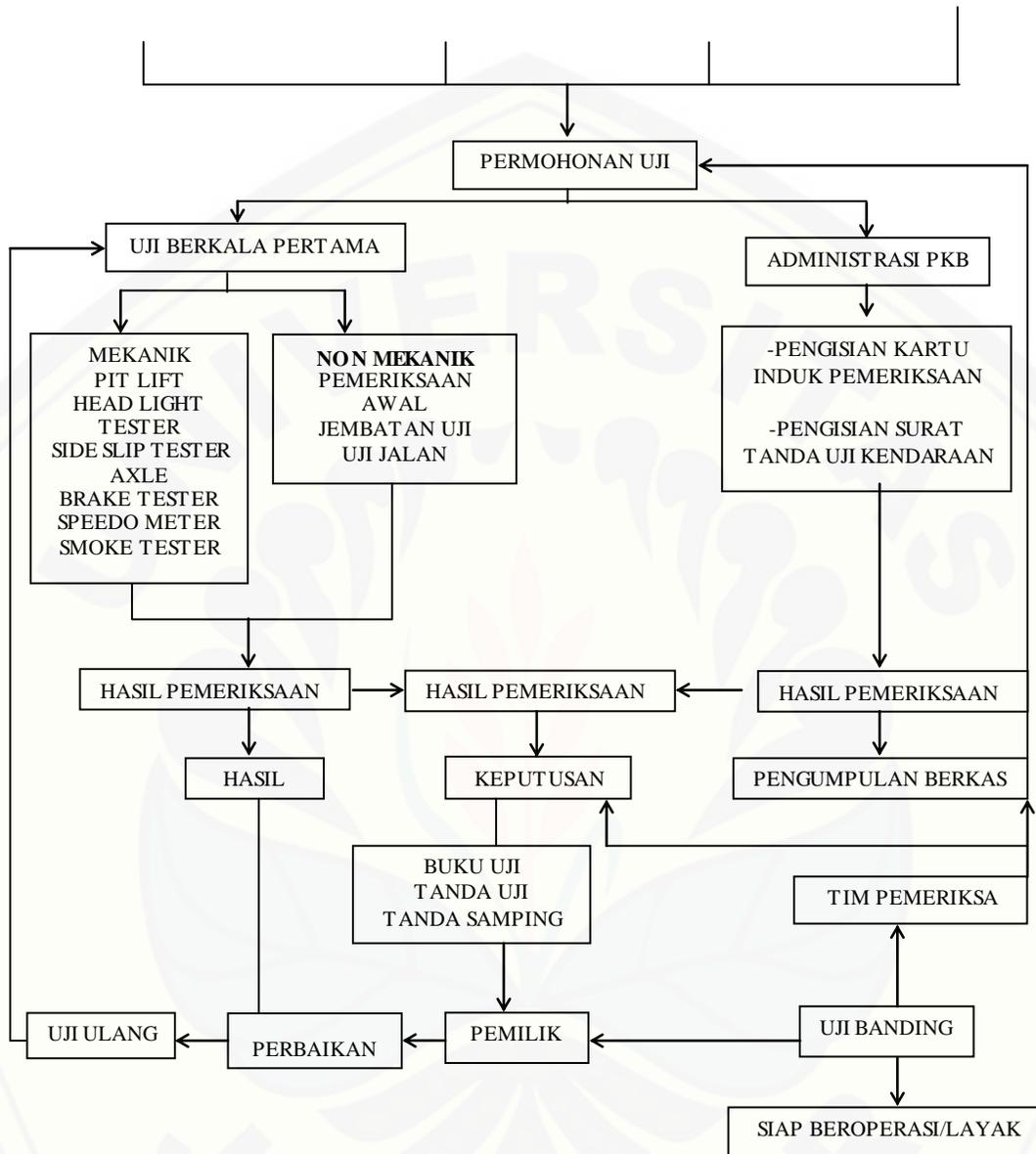
Jam pendaftaran uji kendaraan : Hari Kerja (Senin- Kamis) Jam 08.00 – 12.00 dan
Hari Jumat Jam 08.00 – 10.00

Keterangan :

Waktu proses pengujian 35 (tiga puluh lima) menit/kendaraan apabila kendaraan tersebut laik jalan, jika tidak lulus uji (tidak laik jalan) maka pada hari itu juga agar diperbaiki dan diuji kembali.

Gambar 4.2 Mekanisme Pengujian Kendaraan Bermotor Berdasarkan PP No. 44 Th 1993





Sumber: UPTD PKB Kab. Situbondo

4.1.12 Persyaratan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor

Aspek teknis pengujian kendaraan bermotor meliputi pengujian secara teknis maupun secara visual serta pengujian ambang batas laik jalan dengan alat uji mekanis

manual atau digital. Adapun kegiatan-kegiatan yang masuk dalam kedua teknis pengujian ini dapat dijelaskan berikut ini:

a. Pemeriksaan Syarat Teknis meliputi:

1. Identifikasi fisik kendaraan.
2. Pemeriksaan syarat teknis kondisi konstruksi landasan, meliputi:

1) Landasan:

- a. Rangka Landasan
- b. Sistem Pembuangan
- c. Motor Penggerak
- d. Penerus Daya (Power Train)
- e. Sistem Kemudi
- f. Sistem Roda
- g. Sistem Suspensi
- h. Sistem Rem
- i. Lampu-Lampu

2) Badan Kendaraan:

- a. Mampu menahan beban, terikat pada landasan
- b. Pintu-pintu yang dilengkapi kunci-kunci
- c. Kaca depan dan jendela terbuat dari kaca aman (Safety Glass)

b. Pengujian ambang Batas Laik Jalan:

1. Pengujian emisi gas buang
2. Pengujian Speedometer
3. pengujian kebisingan suara
4. Pengujian kincup roda
5. Pengukuran dimensi
6. Penimbangan berat sumbu
7. Pengujian gaya rem kendaraan
8. Pengujian lampu utama

4.2 Uji Instrumen

4.2.1 Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (dalam hal ini kuesioner) melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi *Pearson Validity* dengan teknik *product moment*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Item 1	0.505	0.433	Valid
Item 2	0.676	0.433	Valid
Item 3	0.650	0.433	Valid
Item 4	0.605	0.433	Valid
Item 5	0.472	0.433	Valid
Item 6	0.584	0.433	Valid
Item 7	0.611	0.433	Valid
Item 8	0.697	0.433	Valid
Item 9	0.703	0.433	Valid
Item 10	0.578	0.433	Valid
Item 11	0.527	0.433	Valid
Item 12	0.553	0.433	Valid
Item 13	0.622	0.433	Valid
Item 14	0.531	0.433	Valid
Item 15	0.564	0.433	Valid
Item 16	0.522	0.433	Valid
Item 17	0.518	0.433	Valid
Item 18	0.567	0.433	Valid
Item 19	0.576	0.433	Valid
Item 20	0.639	0.433	Valid
Item 21	0.664	0.433	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2015

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel adalah valid sehingga layak untuk disebarkan.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reliabilitas diketahui $0.925 > 0.70$ sehingga semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,70. Sesuai yang disyaratkan oleh Nunnally (dalam Ghazali 2012) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70.

4.3 Hasil Penelitian

4.2.1 Deskripsi Responden

Tabel 4.6 Deskripsi responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 tahun	2	4.8
2	21 tahun	1	2.4
3	26 tahun	3	7.1
4	27 tahun	2	4.8
5	30 tahun	3	7.1
6	32 tahun	4	9.5
7	33 tahun	2	4.8
8	34 tahun	1	2.4
9	35 tahun	1	2.4
10	36 tahun	1	2.4
11	38 tahun	2	4.8
12	39 tahun	3	7.1
13	40 tahun	5	11.9
14	41 tahun	2	4.8
15	42 tahun	2	4.8
16	43 tahun	1	2.4
17	45 tahun	2	4.8
18	47 tahun	2	4.8
19	48 tahun	1	2.4

20	50 tahun	2	4.8
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar usia responden yang melakukan uji kendaran bermotor sebagian besar berusia 32 tahun (9.5%).

Tabel 4.7 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	3	7.1
2	SMP	9	21.4
3	SMA dan Sederajat	26	61.9
4	S1/Diploma	4	9.5
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden yang melakukan uji kendaran bermotor sebagian besar adalah SMA atau sederajat (61.9%).

Tabel 4.8 Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Wiraswasta	22	52.4
2	Supir	18	42.9
3	Nelayan	1	2.4
4	Petani	1	2.4
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan responden yang melakukan uji kendaran bermotor sebagian besar adalah wiraswasta (52.4%).

Tabel 4.9 Deskripsi responden berdasarkan pengalaman

No	Pengalaman	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 kali	7	16.7
2	2 kali	11	26.2
3	3 kali	10	23.8
4	4 kali	7	16.7
5	5 kali	6	14.3
6	7 kali	1	2.4
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden pernah melakukan uji kendaran bermotor yang sebagian besar adalah 2 kali (26.2%).

4.2.2 Deskripsi Variabel

Tabel 4.10 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Positif	20	47.6
2	Negatif	22	52.4
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo adalah negatif (52.4%) dan sebesar (47.6%) persepsi masyarakat positif. Tingginya persepsi masyarakat berada pada kategori negatif ini dijelaskan dengan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan uji kelayakan kendaran bermotor meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati:

a. Bukti Fisik

Tabel 4.11 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor bersih.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Setuju	4	9.5
2	Cukup Setuju	19	45.2
3	Setuju	19	45.2
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.11 maka dapat dilihat bahwa dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor bersih adalah setuju sebanyak 19 orang atau 45,2% dan cukup setuju sebanyak 19 orang atau 45,2%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung menerima atas kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan

bermotor. Adapun mengapa responden menjawab setuju dan cukup setuju karna menurut mereka kondisi ruang tunggu tidak berdebu tebal dan tidak ada sampah berserakan. Sedangkan menurut responden yang menjawab kurang setuju hanya 4 orang atau 9,5% dikarnakan mereka mengharapkan kondisi ruang tunggu yang tertutup dengan mesin penyejuk agar lebih terhindar dari polusi udara yang ditimbulkan dari asap kendaraan bermotor.

Tabel 4.12 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor nyaman.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Setuju	3	7.1
2	Cukup Setuju	24	57.1
3	Setuju	15	35.7
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor nyaman adalah cukup setuju 24 orang atau 57,1%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung menerima atas kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Adapun mengapa responden cukup setuju karna menurut mereka kondisi ruang tunggu cukup teduh dengan udara yang sejuk meskipun siang hari sehingga dapat dengan nyaman duduk santai menunggu proses pengujian yang memakan waktu lama. Menurut responden yang menjawab kurang setuju karna mereka mengharapkan kondisi ruang tunggu yang lebih nyaman dengan fasilitas yang menunjang kejenuhan untuk menunggu proses pengujian kendaraan bermotor.

Tabel 4.13 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap penampilan petugas.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Setuju	6	14.3
2	Cukup Setuju	17	40.5
3	Setuju	19	45.2
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan table 4.13 maka dapat dilihat bahwa dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap penampilan petugas adalah cukup setuju 19 orang atau 45,2%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung menerima atas penampilan petugas karena menurut semua responden, petugas berseragam lengkap dan rapi, tidak ada baju yang keluar. Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju karna diproses pelayanan pemeriksaan teknis masih ada yang melihat petugas tidak berseragam atau memakai baju bebas sopan.

Tabel 4.14 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap peralatan yang digunakan petugas untuk menguji kendaraan bermotor lengkap.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Setuju	5	11.9
2	Cukup Setuju	23	54.8
3	Setuju	14	33.3
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.14 maka dapat dilihat bahwa dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap peralatan yang digunakan petugas untuk menguji kendaraan bermotor lengkap adalah cukup setuju sebanyak 23 orang atau 54,8%, sedangkan kurang setuju adalah sebanyak 5 orang atau 11,9%. Pendapat sebagian responden menyatakan bahwa peralatan yang digunakan sudah cukup lengkap mulai dari pemeriksaan komponen bawah kendaraan, mengukur berat sumbu, alat pengukur kecepatan, rem utama dan rem parkir, sampai pengetokan plat uji. Namun memang ada responden yang menyatakan kurang lengkap, karena menurut mereka pernah adanya alat yang rusak sehingga dilakukan pengujian secara manual.

Tabel 4. 15 Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang Bukti fisik

No	Pertanyaan ke-	Setuju		Cukup Setuju		Kurang Setuju		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	1	19	45.24	19	45.24	4	9.524	42	100
2	2	15	35.71	24	57.14	3	7.143	42	100
3	3	19	45.24	17	40.48	6	14.29	42	100
4	4	14	33.33	23	54.76	5	11.9	42	100

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2015

Tabel 4.15 menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing pertanyaan untuk indikator bukti fisik. Mean untuk indikator bukti fisik adalah 9. Dari indikator bukti fisik, diketahui bahwa persepsi masyarakat yang memiliki nilai lebih dari rata-rata berjumlah 23 atau sekitar 55% dan 19 responden memiliki nilai rata-rata kurang dari 9 sebesar 45%.

b. Kehandalan

Tabel 4.16 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kecepatan waktu penyelesaian proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	2	4.8
2	Cukup Setuju	21	50.0
3	Setuju	19	45.2
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.16 maka dapat dilihat bahwa dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kecepatan waktu penyelesaian proses uji kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 21 orang atau 50,0%, sedangkan kurang setuju adalah sebanyak 2 orang atau 4,8%. Adapun mengapa responden menjawab cukup setuju bahkan kurang setuju karena menurut sebagian responden mereka tidak mendapatkan waktu yang sesuai, ada yang menunggu sampai 1 jam atau bahkan sampai 3 jam lebih untuk melakukan uji kelayakan kendaraan bermotor mulai dari Loker 1 sampai proses penyelesaian. Dengan adanya keterlambatan yang sampai berjam-jam ini tentunya akan banyak menyita waktu, tenaga dan biaya. Karena mereka mengaku tidak bisa menggunakan kendaraannya untuk bekerja pada hari itu.

Tabel 4.17 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam mengetahui komponen yang tidak layak pada kendaraan.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	1	2,4
2	Cukup Setuju	24	57,1
3	Setuju	17	40,9
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam mengetahui komponen yang tidak layak pada kendaraan” adalah cukup setuju sebanyak 24 orang atau 57,1%, sedangkan kurang setuju adalah 1 orang atau 2,4%. Sebagian besar responden mengaku bahwa petugas mampu dalam mengujikan kendaraan menurut mereka petugas uji dengan cepat mengetahui komponen mana yang tidak memenuhi persyaratan dan harus diperbaiki. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kecepatan penyelesaian proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.

Tabel 4.18 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap koordinasi petugas satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sejak awal hingga akhir

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	0	0
2	Cukup Setuju	22	52.4
3	Setuju	20	47.6
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.18 maka dapat dilihat dari 42 responden menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap koordinasi petugas satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sejak awal hingga akhir adalah cukup setuju sebanyak 22 orang atau 52.4%. Sebagian besar responden menjawab setuju atau petugas memang mudah untuk di hubungi atau ditemui. Karena menurut mereka petugas uji selalu ada di tempat dan saling menginformasikan hasil uji mereka masing-masing sesuai tahap uji kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas koordinasi petugas satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sejak awal hingga akhir.

Tabel 4.19 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan administrasi dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
----	--------	-----------	------------

1	Kurang Setuju	5	11.9
2	Cukup Setuju	20	47.6
3	Setuju	17	40.5
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.19 maka dapat dilihat dari 42 responden menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan administrasi dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 20 orang atau 47.6%, sedangkan kurang setuju sebanyak 5 orang atau 11,9%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kemampuan mengatasi masalah pelayanan administrasi dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor. Mereka mengaku jika ada persyaratan administratif yang kurang petugas langsung menyuruh melengkapi terlebih dahulu dengan menjelaskan apa saja kekurangannya. Selain itu jawaban kurang setuju karena menurut beberapa pemohon mengaku pernah bertanya pada petugas mengenai informasi persyaratan dan petugas menyuruh untuk melihat sendiri di papan pengumuman tanpa menanggapi apa yang menjadi permasalahan pemohon yang kurang memahami tentang persyaratan uji.

Tabel 4.20 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan teknis dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	3	7.1
2	Cukup Setuju	21	50.0
3	Setuju	18	42.9
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.20 maka dapat dilihat dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan teknis dalam proses pengujian kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 21 orang 50%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kemampuan mengatasi masalah pelayanan teknis dalam proses

pengujian kelayakan kendaraan bermotor. Sedangkan jawaban kurang setuju karena beberapa masyarakat pernah kebingungan untuk menjalankan kendaraan mereka pada tahap selanjutnya tanpa pemberitahuan dahulu dari petugas.

Tabel 4. 21 Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang Kehandalan

No	Pertanyaan ke-	Setuju		Cukup Setuju		Kurang Setuju		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	1	19	45.24	21	50	2	4.762	42	100
2	2	17	40.48	24	57.14	1	2.381	42	100
3	3	20	47.62	22	52.38	0	0	42	100
4	4	17	40.48	20	47.62	5	11.9	42	100
5	5	18	42.86	21	50	3	7.143	42	100

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2015

Tabel 4.21 menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing pertanyaan untuk indikator kehandalan. Mean untuk indikator kehandalan adalah 12. Dari indikator kehandalan, diketahui bahwa persepsi masyarakat yang memiliki nilai lebih dari rata-rata berjumlah 18 atau sekitar 43% dan 24 responden memiliki nilai rata-rata kurang dari 12 sebesar 47%.

c. Daya Tanggap

Tabel 4.22 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap ketepatan waktu jam buka pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	6	14.3
2	Cukup Setuju	13	31.0
3	Setuju	23	54.8
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.22 maka dapat dilihat dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu jam buka pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor adalah setuju sebanyak 23 orang atau 54.8%, sedangkan kurang setuju sebanyak 6 orang atau 14,3%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung menerima atas jam buka pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tepat waktu. Pendapat sebagian besar responden menyatakan

tepat waktu dalam jam buka pelayanan uji yaitu hari senin– jum’at buka jam 08.00 WIB. Namun memang tidak dapat dipungkiri bahwa jam buka pelayanan kadang tidak tepat waktu hal ini karena petugas yang masih mempersiapkan berkas-berkas dan mengatur antrian kendaraan sesuai dengan jenis kendaraannya.

Tabel 4.23 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap ketanggapan petugas untuk memberikan informasi kepada pemohon

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	4	9.5
2	Cukup Setuju	23	54.8
3	Setuju	15	35.7
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dilihat dari 42 responden, menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap ketanggapan petugas untuk memberikan informasi kepada pemohon adalah cukup setuju sebanyak 23 orang atau 54.8%, sedangkan kurang setuju sebanyak 4 orang atau 9,5%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas ketanggapan petugas untuk memberikan informasi kepada pemohon. Menurut sebagian responden petugas tanggap dalam memberikan informasi kepada pemohon karena petugas telah memberikan spanduk atau baliho yang jelas berada pada depan loket agar pemohon bisa melihat dan membaca informasi-informasi yang terkait mengenai uji kelayakan dengan harapan pemohon tidak bingung untuk memenuhi persyaratan atau tata cara mengujikan kendaraannya. Meskipun demikian masih ada beberapa pemohon pada saat pengajuan berkas ke pelayanan kelengkapan administrasinya kurang lengkap sehingga mereka harus kembali lagi untuk melengkapi kekurangan administrasinya.

Tabel 4.24 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kesiapan petugas menanggapi keluhan pemohon mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	6	14.3
2	Cukup Setuju	20	47.6
3	Setuju	16	38.1
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat dari 42 responden, menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap kesiapan petugas menanggapi keluhan pemohon mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 20 orang atau 47,6%, sedangkan kurang setuju 6 orang atau 14,3%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kesiapan menanggapi keluhan pemohon mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor. Sebelumnya pemohon banyak yang mengeluh terhadap kecepatan waktu penyelesaian proses pelayanan uji kendaraan bermotor namun saat ini keinginan pemohon sudah direalisasikan karena petugas berusaha lebih cepat sesuai standart waktu yang ditentukan. Tetapi masih ada juga keluhan pemohon yang sampai saat ini belum dapat direalisasikan sepenuhnya oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor misalnya kondisi ruang tunggu.

Tabel 4.25 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap ketepatan program bermanfaat bagi pemohon pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	0	0
2	Cukup Setuju	24	57.1
3	Setuju	18	42.9
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dilihat dari 42 responden, menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap ketepatan program bermanfaat bagi pemohon pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 24 orang 57,1% dan setuju sebanyak 18 orang atau 42,9%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kemanfaatan program pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Mereka mengaku menggunakan kendaraannya setiap hari untuk mencari uang sehingga jarang sekali untuk mengecek kendaraan dan dengan adanya uji kelayakan kendaraan bermotor mereka lebih merasa tenang dan aman membawa kendaraannya karena telah di ujikan.

Tabel 4.26 Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang daya tanggap

No	Pertanyaan ke-	Setuju		Cukup Setuju		Kurang Setuju		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%
1	1	23	54.76	13	30.95	6	14.29	42	100
2	2	15	35.71	23	54.76	4	9.524	42	100
3	3	16	38.1	20	47.62	6	14.29	42	100
4	4	18	42.86	24	57.14	0	0	42	100

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2015

Tabel 4.26 menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing pertanyaan untuk indikator daya tanggap. Mean untuk indikator daya tanggap adalah 9. Dari indikator daya tanggap, diketahui bahwa persepsi masyarakat yang memiliki nilai lebih dari rata-rata berjumlah 24 atau sekitar 57% dan 18 responden memiliki nilai rata-rata kurang dari 9 sebesar 43%.

d. Jaminan

Tabel 4.27 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	3	7.1
2	Cukup Setuju	21	50.0
3	Setuju	18	42.9
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.27 maka dari 42 responden, menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 21 orang atau 50%, sedangkan kurang setuju sebanyak 3 orang atau 7,1%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas keramahan dalam memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Sebagian besar responden menyatakan petugas ramah saat memberikan pelayanan uji menurut mereka petugas di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sangat membantu pemohon dalam memberikan pelayanan dengan cara ramah dan mudah senyum, selain itu dalam bekerja petugas uji ulet dan tanggap kepada pemohon. Sedangkan yang menjawab cukup atau kurang

tanggap, karena memang kesalahan dari pemohon sendiri yaitu kurang persyaratan ujinya sehingga petugas menyuruh untuk melihat sendiri di papan pengumuman tanpa menanggapi apa yang menjadi permasalahan pemohon yang kurang memahami tentang persyaratan uji.

Tabel 4.28 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atas kemungkinan adanya kesalahan.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	4	9.5
2	Cukup Setuju	25	59.5
3	Setuju	13	31.0
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.28 dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atas kemungkinan adanya kesalahan adalah cukup setuju sebanyak 25 orang atau 59,5%, sedangkan kurang setuju sebanyak 4 orang atau 9,5%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kemampuan dalam memberikan jaminan atas kemungkinan adanya kesalahan. Menurut responden yang menjawab cukup setuju karna mereka percaya pada petugas yang berpendidikan dan sudah berpengalaman sehingga jarang terjadi kesalahan pada proses pengujian, sedangkan menurut responden yang menjawab kurang setuju disebabkan karena mereka mengaku pernah ketika pemasangan tanda uji ada yang salah dan ketika pengujian kecepatan ada kesalahan penulisan.

Tabel 4.29 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap kepastian petugas menerapkan biaya sesuai standar yang ditentukan.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	12	28.6
2	Cukup Setuju	20	47.6
3	Setuju	10	23.8
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.29 dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap kepastian petugas menerapkan biaya sesuai standar

yang ditentukan adalah cukup setuju sebanyak 20 orang atau 47.6%, sedangkan kurang setuju sebanyak 12 orang atau 28,6%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kepastian petugas menerapkan biaya sesuai standar yang ditentukan, mereka membayar sesuai yang tertera dipapan pengumuman yang ada disekitar loket. Menurut sebagian responden yang menjawab kurang setuju karena mereka mengaku menggunakan pihak biro jasa untuk mengujikan kendaraannya sehingga harus mengeluarkan uang jauh dari yang telah ditentukan. Harganya bervariasi mulai dari Rp. 100.000,- sampai Rp 250.000,-.

Tabel 4.30 Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang Jaminan

No	Pertanyaan ke-	Setuju		Cukup Setuju		Kurang Setuju		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1		18	42.86	21	50	3	7.143	42	100
2		13	30.95	25	59.52	4	9.524	42	100
3		10	23.81	20	47.62	12	28.57	42	100

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2015

Tabel 4.30 menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing pertanyaan untuk indikator jaminan. Mean untuk indikator jaminan adalah 7. Dari indikator jaminan, diketahui bahwa persepsi masyarakat yang memiliki nilai lebih dari rata-rata berjumlah 16 atau sekitar 38% dan 26 responden memiliki nilai rata-rata kurang dari 7 sebesar 62%.

e. Empati

Tabel 4.31 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas dalam proses atau pelaksanaan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	6	14.3
2	Cukup Setuju	23	54.8
3	Setuju	13	31.0

Total	42	100.0
-------	----	-------

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.31 dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap keadilan petugas dalam proses atau pelaksanaan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 23 orang atau 54,8%, sedangkan kurang setuju sebanyak 6 orang atau 14,3%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Menurut mereka petugas uji sudah melakukan kerjanya secara adil dan sesuai dengan proses yang sudah ditetapkan. Namun dalam hal ini responden masih ada yang merasa cukup adil atau bahkan kurang adil karena memang bukan kesalahan dari petugas, mereka mengaku bahwa persyaratan mereka belum memenuhi sehingga kendaraan mereka tidak bisa diujikan dan petugas terpaksa harus mengujikan kendaraan selanjutnya.

Tabel 4.32 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas dalam biaya pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada setiap pemohon

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	4	9.5
2	Cukup Setuju	26	61.9
3	Setuju	12	28.6
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.32 dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap keadilan petugas dalam biaya pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada setiap pemohon adalah cukup setuju sebanyak 26 orang atau 61,9%, sedangkan kurang setuju sebanyak 4 orang atau 9,5%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas biaya pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada setiap pemohon. Pendapat sebagian responden menjawab petugas adil dalam memberikan biaya pelayanan uji karena memang sudah ada informasi yang terpampang di papan pengumuman mengenai biaya uji. Namun menurut beberapa responden yang menyatakan kurang adil karena mereka membayar

lebih dari yang telah ditetapkan kisarannya dari Rp 100.000,00 sampai Rp 250.000,00 hal ini karena mereka ada yang terkena denda keterlambatan atau penggantian buku selain itu memang mereka menggunakan jasa orang lain untuk membantunya mengujikan kendaraan.

Tabel 4.33 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	6	14.3
2	Cukup Setuju	25	59.5
3	Setuju	11	26.2
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.33 maka dapat dilihat dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap keadilan petugas menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor adalah cukup setuju sebanyak 25 orang atau 59.5%, sedangkan kurang setuju sebanyak 6 orang atau 14,3%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Pendapat sebagian responden menyatakan petugas cukup adil atau pemohon selalu diperlakukan sama. Petugas uji kendaraan bermotor selalu mengecek kelengkapan persyaratan administratif terlebih dahulu sebelum memprosesnya, hal ini berlaku kepada semua pemohon tanpa terkecuali karena kelengkapan administratif merupakan aturan yang harus dipenuhi pemohon sebagai persyaratan uji kelayakan kendaraan bermotor. Sedangkan yang menjawab kurang setuju karna memang dari kesalahan mereka ada yang kurang melengkapi persyaratan administrative terlebih dahulu.

Tabel 4.34 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap keadilan petugas dalam pemberian sanksi kepada pemohon seperti denda keterlambatan atau buku uji hilang atau rusak

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
----	--------	-----------	------------

1	Kurang Setuju	2	4.8
2	Cukup Setuju	29	69.0
3	Setuju	11	26.2
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.34 maka dapat dilihat dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap keadilan petugas dalam pemberian sanksi kepada pemohon seperti denda keterlambatan atau buku uji hilang atau rusak adalah cukup setuju sebanyak 29 orang atau 69,0%, sedangkan kurang setuju hanya 2 orang atau 4,8%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas pemberian sanksi kepada pemohon seperti denda keterlambatan atau buku uji hilang atau rusak. Pendapat sebagian responden menyatakan petugas memberlakukan sama atau adil kepada setiap pemohon yang terkena sanksi. Pegawai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan sanksi yang berupa denda keterlambatan untuk JBB dan jika buku uji hilang atau rusak pemohon harus menggantinya dengan membayar sesuai retribusi yang telah ditetapkan.

Tabel 4.35 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap Kemampuan petugas menangani kepentingan pemohon secara individual.

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Setuju	5	11.9
2	Cukup Setuju	24	57.1
3	Setuju	13	31.0
Total		42	100.0

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.35 maka dapat dilihat dari 42 responden menyatakan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas menangani kepentingan pemohon secara individual adalah cukup setuju sebanyak 24 orang atau 57.1%, sedangkan kurang setuju sebanyak 5 orang atau 11,9%. Hal ini menjelaskan jika masyarakat cenderung cukup menerima atas kemampuan petugas menangani kepentingan pemohon secara individual. Sebagian besar responden menyatakan petugas mampu memberikan pelayanan uji. Menurut mereka petugas di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sangat membantu pemohon uji dalam memberikan

pelayanan dengan cara ramah, mudah senyum serta memberikan informasi yang jelas kepada pemohon tetapi tidak semua petugas bersikap yang sama, ada petugas yang mengabaikan pemohon uji yang bertanya karna kesibukan pada proses pelaksanaan uji kendaraan bermotor. Selain itu jawaban kurang setuju karena menurut beberapa pemohon mengaku pernah bertanya pada petugas mengenai informasi persyaratan dan petugas menyuruh untuk melihat sendiri di papan pengumuman tanpa menanggapi apa yang menjadi permasalahan pemohon yang kurang memahami tentang persyaratan uji.

Tabel 4.36 Rekapitulasi distribusi frekuensi persepsi tentang empati

No	Pertanyaan ke-	Setuju		Cukup Setuju		Kurang Setuju		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%
1	1	13	30.95	23	54.76	6	14.29	42	100
2	2	12	28.57	26	61.9	4	9.524	42	100
3	3	11	26.19	25	59.52	6	14.29	42	100
4	4	11	26.19	29	69.05	2	4.762	42	100
5	5	13	30.95	24	57.14	5	11.9	42	100

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2015

Tabel 4.36 menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing pertanyaan untuk indikator empati. Mean untuk indikator empati adalah 11. Dari indikator empati, diketahui bahwa persepsi masyarakat yang memiliki nilai lebih dari rata-rata berjumlah 15 atau sekitar 36% dan 27 responden memiliki nilai rata-rata kurang dari 11 sebesar 64%.

4.3 Pembahasan

Persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Cara pandang, persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi.

Menurut Fanani (2013:1) mengatakan bahwa persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan memaknakan kesan-

kesan indera untuk dapat memberikan arti terhadap lingkungannya. Persepsi seseorang terhadap sesuatu dapat berbeda dengan kenyataan yang objektif. Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin yaitu perceptio yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah suatu proses dimana berbagai stimuli dipilih, diorganisir, dan diinterpretasi menjadi informasi yang bermakna.

Menurut Mutiara (2012:29) bahwa persepsi dapat diungkapkan sebagai proses melalui mengenai lingkungannya. Interpretasi seseorang mengenai lingkungan tersebut sangat berpengaruh pada perilaku yang pada akhirnya menentukan faktor-faktor yang dipandang sebagai motivasional (dorongan untuk melakukan sesuatu). Kesimpulannya bahwa pengetahuan tentang persepsi konsumen adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi manajemen dalam sebuah perusahaan untuk menyusun dan menetapkan strategi pemasarannya

Pada deskripsi responden berdasarkan pekerjaan, frekuensi tertinggi adalah wiraswastasebanyak 22 orang dan 18 supir dari 42 responden sehingga sangat jelas jika hasil kuesioner responden menuntut waktu uji kelayakan kendaraan yang cepat tidak berbeli-belit karna sebagian responden adalah wiraswasta yang karakter kepribadiannya pekerja keras, tepat waktu, tepat biaya dan tenaga serta berorientasi pada tugas dan hasil sehingga wajar mereka menuntut waktu yang cepat karena mereka yang pekerjaannya sebagai wiraswasta dan supir sangat menghargai waktu untuk totalitas pada tugas dan hasil seperti target penjualan dan laba.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden pernah melakukan uji kendaran bermotor sebagian besar adalah lebih dari 2 kali. pengalaman seseorang sangat berbeda dengan yang lainnya. Perbedaan ini juga akan mengakibatkan cara pandang yang berbeda pula. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk

menafsirkannya. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya. Pandangan manusia akan mempersepsi sesuatu sesuai dengan pengalaman dan harapan yang ada pada dirinya, sehingga persepsi seseorang terhadap sesuatu dapat bersifat dinamis dan berubah.

Tabel 4.37 Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Di UPTD PKB Kabupaten Situbondo

Indikator	Persepsi Masyarakat	Analisis Persepsi Masyarakat
<p>A. Bukti Fisik 1.SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu bersih. 2.KURANG SETUJU=Persepsi masyarakat terhadap penampilan petugas</p>	<p>1.Setuju karena menurut responden kondisi ruang tunggu tidak berdebu tebal dan tidak ada sampah berserakan. 2.Kurang setuju karena pada proses pelayanan teknis masih ada petugas yang tidak berseragam atau memakai baju bebas.</p>	<p>Penilaian masyarakat terhadap bukti fisik pelayanan UPTD PKB sudah baik dengan nilai mean 9, sebagian masyarakat menginginkan ruang tunggu yang tertutup dengan fasilitas tambahan agar tidak bosan saat menunggu,dan responden menginginkan keseragaman pakaian pada semua petugas UPTD PKB</p>
<p>B. Kehandalan 1.SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap koordinasi petugas satu dengan yang lain. 2.KURANG SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan</p>	<p>1.Setuju karna menurut responden petugas uji selalu ada ditempat dan saling menginformasikan hasil uji masing-masing sesuai tahap pengujian. 2.Kurang setuju karna menurut beberapa pemohon uji mengaku pernah bertanya pada</p>	<p>Mean untuk indikator kehandalan adalah 12. Persepsi masyarakat setuju terhadap koordinasi petugas dengan yang lain karna sesuai harapan mereka petugas selalu ada ditempat dan saling menginformasikan hasil</p>

<p>administrasi</p>	<p>petugas tetapi petugas menyuruh untuk melihat sendiri di papan pengumuman tanpa menanggapi apa yang menjadi permasalahan pemohon yang kurang memahami tahapan uji.</p>	<p>masing-masing. Masyarakat kurang setuju terhadap petugas mengatasi masalah pelayanan administrasi karna petugas tidak memberi penjelasan langsung hanya pada papan pengumuman sedangkan pemohon banyak yang tidak mengerti jika membaca sendiri.</p>
<p>C. Daya Tanggap 1.SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu jam buka pelayanan 2.KURANG SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap kesigapan petugas menanggapi keluhan pemohon</p>	<p>1.Setuju karena menurut pemohon uji jam buka pelayanan tepat waktu pada senin-jumat jam 08.00 2.Kurang setuju karena menurut masyarakat masih banyak yang mengeluh tentang kecepatan penyelesaian proses pelayanan uji dan mengeluh tentang kondisi ruang tunggu</p>	<p>Mean untuk indikator daya tanggap adalah 9. Masyarakat masih banyak yang mengeluh tentang ketanggapan petugas menanggapi keluhan pemohon, kecepatan pelayanan uji dan tentang kondisi ruang tunggu, sehingga indikator daya tanggap perlu ditingkatkan untuk kinerja pelayanan yang lebih baik.</p>
<p>D. Jaminan 1.SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. 2.KURANG SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap kepastian petugas menerapkan biayasesuai standar yang ditentukan.</p>	<p>1.Setuju karna menurut mereka petugas ramah dalam memberikan pelayanan dengan murah senyum dan tanggap kepada pemohon. 2.Kurang setuju karna menurut beberapa responden mereka memakai jasa calo sehingga mengeluarkan biaya jauh dari yang telah ditentukan</p>	<p>Mean dari indikator jaminan adalah 7. Persepsi masyarakat terhadap keramahan petugas sangat baik, sedangkan masyarakat yang kurang setuju pada penetapan biaya karna memakai jasa calo biasanya mereka yang malas menunggu lama dan dikejar target atau malas untuk mengikuti proses uji yang berbelit-belit</p>

<p>E. Empati</p> <p>1.SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap kemampuan petugas menangani kepentingan pemohon secara individual</p> <p>2.KURANG SETUJU= Persepsi masyarakat terhadap keadilan petugas menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan.</p>	<p>1.Setuju karena menurut mereka petugas sangat membantu memberikan informasi yang jelas kepada semua pemohon.</p> <p>2.Kurang setuju karna menurut pemohon uji memang dari kesalahan pemohon ada yang kurang melengkapi persyaratan administratif terlebih dahulu.</p>	<p>Mean untuk indikator empati adalah 11. Persepsi masyarakat terhadap keadilan petugas menerapkan persyaratan pelayanan uji adalah kurang setuju dikarenakan petugas membedakan pemohon yang memakai jasa calo, persyaratan diurus sampai selesai proses uji dengan jasa calo, sedangkan yang mengurus sendiri memakan waktu yang lama karna pemohon kurang melengkapi persyaratan yang ditentukan.</p>
--	--	--

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan jika sebagian besar masyarakat menilai bahwa kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor adalah negatif. Persepsi Negatif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu obyek dan menunjuk pada keadaan dimana subyek yang mempersepsi cenderung menolak obyek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan pribadinya. Penolakan terhadap kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo tidaklah berdiri sendiri melainkan dijelaskan dengan beberapa penilaian aspek yang menjadi indikator penilaian persepsi masyarakat meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Pada aspek bukti fisik masyarakat sebagian besar menolak mengenai peralatan yang digunakan dalam menguji kendaran serta pakaian yang digunakan petugas, namun masyarakat menerima terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor bersih. Sementara pada aspek kehandalan sebagian besar masyarakat menolak pada kemampuan petugas mengatasi masalah pelayanan

administrasi dalam proses pengujian kendaraan bermotor, namun masyarakat menerima terhadap koordinasi petugas satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sejak awal hingga akhir. Pada aspek daya tanggap sebagian besar masyarakat menolak terhadap kesigapan petugas menanggapi keluhan pemohon pada proses uji kelayakan kendaraan bermotor sedangkan masyarakat menerima terhadap ketepatan waktu jam buka pelayanan di UPTD PKB. Pada aspek jaminan masyarakat sebagian besar menolak terhadap kepastian petugas menerapkan biaya sesuai standar yang ditentukan sedangkan masyarakat menerima terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor. Pada aspek empati sebagian besar masyarakat menolak terhadap keadilan petugas menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

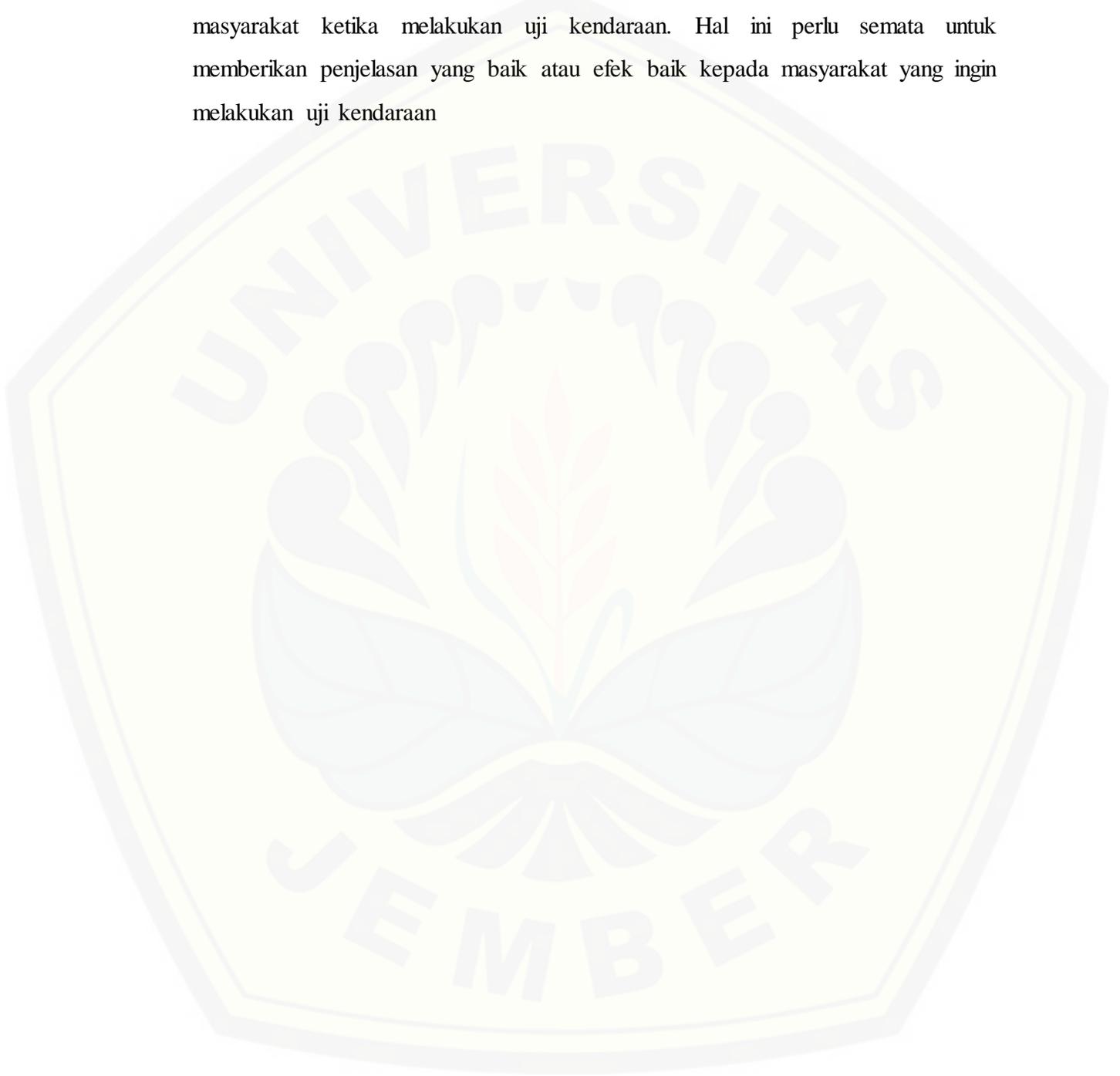
Berdasarkan hasil penelitian tanggal 1 sampai dengan 31 bulan maret 2015 dengan rumus sample linear time function diketahui sampel dalam penelitian ini berjumlah 42 responden dengan frekuensi terbesar berdasarkan pekerjaan adalah wiraswasta sebesar 22 orang dengan persentase 52,4%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo adalah negative sebanyak 22 orang dengan persentase 52,4%, sedangkan persepsi masyarakat positif hanya sebesar 20 orang dengan persentase 47,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat kurang begitu menerima atau kurang setuju terhadap kinerja pelayanan uji kendaraan bermotor terutama pada kepastian biaya yang diterapkan oleh pihak UPTD. Sementara masyarakat sangat menerima terhadap kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada bagian jam buka pelayanan yang tepat waktu dan koordinasi petugas satu dengan yang lain dalam proses pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sejak awal hingga akhir.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil penelitian didapatkan beberapa hal yang perlu menjadi kajian serius bagi pihak UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo meliputi:

1. Perlu dilakukan kejelasan mengenai biaya yang diperlukan dalam uji kelayakan kendaraan bermotor secara tertulis, hal ini bisa dilakukan dengan mengurangi ruang gerak para calo/makelar agar tidak begitu leluasa sehingga biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat jelas.
2. Perlunya kemudahan dalam pengurusan uji kendaraan bermotor terutama

mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, kemudahan alur atau prosedur pada proses pengujian kendaraan, kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat ketika melakukan uji kendaraan. Hal ini perlu semata untuk memberikan penjelasan yang baik atau efek baik kepada masyarakat yang ingin melakukan uji kendaraan



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2011. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: PustakaPelajar.
- Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit BPFE, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Bernardin, H.J. and Russel, J.E.A. 1998. *Human Resource Management 2nd Edition – An Experiential Approach*. Singapore: McGraw-Hill.
- Bungin, Burhan S.sos, M.Si. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Bungin, M. Burhan. 2006. *Metodolodi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Galang Printika: Yogyakarta
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Kurniawan. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Jilid I Salemba Empat, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen PerusahaanYKPN.
- Mahsun, Mohammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (3th ed)*. Yogyakarta. BPFE.
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisi Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, Nur. 2004, *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nazir. 2003. Metode Penelitian. Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2003. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri.
- Rakhmat, Jalaluddin. Psikologi Komunikasi. Bandung: Rosdakarya. 2001, Psikologi Komunikasi. Bandung: Rosdakarya. 2005
- Robbins, Stephen. 1996. Organization Behavior. Edisi Bahasa Indonesia. Hadiparna Pujaatmaka.
- Siagian, Sondang. P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Efendi, Sofyan. 1995. Metode Penelitian Survei. Jakarta:Gramedia.
- Sobur, Alex. 2010. Psikologi Umum. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwondo. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, Desentralisasi Pelayanan Publik : Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara. (29-30) Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. I, No. 2. Malang. FIA.
- Toha Miftah. 1998. Toha, Miftah. Persepsi Masyarakat. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2001. Manajemen Jasa. Edisi 2. Cet 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein. 2002. Metode Riset Bisnis. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Universitas Jember. 2012. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Badan Penerbit Universitas Jember.
- Walgito, Bimo. Psikologi Sosial: Persepsi Sosial. Yogyakarta: C.V Andi Offset 2003

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widodo, Joko. 2008. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Malang: Banyumedia.

Yeremias T. Keban. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu). Yogyakarta: Gava Media.

Produk Hukum :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum

Keputusan Menteri Perhubungan 2010 tentang Transportasi Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 pasal 143 tentang penetapan kendaraan wajib uji.

Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 1993 tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor dijalan

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi daerah

Data Tambahan :

Data UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Situbondo.

Website :

www.bappenas.manajemen_pengaduan_masyarakat.go.id.

www.wikipedia.org/transportation.htm.

www.kompasiana.com.