

Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

Ayu Retno Wulandari, Drs. Agus Suharsono, M.Si, Rachmat Hidayat, S.Sos, M.PA
 Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
 Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
 E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Model ServQual merupakan salah satu cara yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Model ini membantu menganalisis sumber masalah kualitas dan ,memperbaiki kualitas tersebut. Terdapat lima gap yang sebagai acuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik. (1) kesenjangan persepsi manajemen (2) kesenjangan spesifikasi kualitas (3) kesenjangan penyampaian pelayanan (4) kesenjangan komunikasi pemasaran (5) kesenjangan dalam pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Model Servqual, Pelayanan Publik

Abstract

ServQual model is one way that used to measure the quality of service. This model helps to analyze the quality of source problem and improve that quality. There are five gap as a reference to measure the quality of care and satisfaction of the communities receiving public services.

Keywords: Quality Service, ServQual Model, public Service

Pendahuluan

Pelayanan umum merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara untuk hak atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang- undang dasar tahun 1945 mengamatkan pada warga Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap warga Negaranya sehingga efektifitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pembukaan Undang- Undang 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan apa yang diinginkan atau diharapkan. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan

melebihi harapan. Adapun pengertian Kualitas Jasa menurut Tjiptono (2000:59) “Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut Parasuraman dkk (Dalam Tjiptono, 2005;132-133) mengidentifikasi ada 5 dimensi karakteristik yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- Tangibles (Bukti fisik yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi).
- Reliability (Kehandalan) kemampuan unit pelayanan dalam mencipatakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- Responsiveness (Daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang di berikan.
- Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, Kesopanan dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan.

e. Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati suatu pelayanan sehingga mereka lah yang pada akhirnya menentukan kualitas pelayanan dan juga akan menilai kualitas pelayanan yang telah di berikan. Jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Jika kinerja pelayanan berada dibawah harapan, dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, maka kemungkinan pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Bila hasil kinerja jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan tidak puas. Bila kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan bisa saja merasa puas atau sangat puas. Menurut Tjiptono dan Diana (2001:102) menyatakan "Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya." Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara aktual pelayanan dengan harapan pelayanan.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pada tanggal 07 Juli 2005 nomor: SE/10/M.PAN.07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik, ada 11 sektor yang perlu mendapat prioritas peningkatan kualitas. Salah satu yang menjadi prioritas peningkatan publik yakni Dinas Perhubungan, penulis ingin meneliti salah satu dari pelayanan publik tersebut, yaitu tentang layanan pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor (PKB).

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi (dalam hal ini UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor) karena kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang mereka terima, sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Tercapainya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan dampak yang positif bagi suatu instansi, karena dampak positif yang dirasakan suatu pelayanan maka pelanggan merasa tidak dikecewakan sehingga dapat menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Sedangkan keuntungan bagi instansi yang dapat memberikan suatu pelayanan yang baik adalah yang memberikan nilai positif dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut senada dengan pendapat Tjiptono (2000:85) menyebutkan bahwa "kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan"

Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik dimana peralatan tersebut merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri dari rangka landasan, bagian-bagian motor penggerak, perangkat penerus daya, bodi kendaraan, perangkat rem, perangkat suspensi / roda, perangkat kemudi beserta kelistrikan yang saling mengadakan Inter relasi secara tertib. Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji yang memeriksa bagian-bagian, kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Selanjutnya yang dimaksud dengan Penguji Kendaraan Bermotor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor. Memiliki Sertifikat Kompetensi dan Tanda Kualifikasi Teknis Penguji Kendaraan Bermotor.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan laik jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Perhubungan. Dari pemeriksaan kondisi fisik kendaraan tersebut, maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor itu sendiri.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Sasaran penyelenggaraan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor ditujukan kepada kendaraan wajib uji yakni Mobil penumpang umum, mobil bus, Mobil barang, Kereta tempelan dan Kereta gandengan. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor menyangkut kelaikan kendaraan di jalan raya serta pemeliharaan kendaraan bermotor terdapat komponen pengujian yang lazim dikenal dengan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan.

Adapun jenis kendaraan bermotor sesuai peraturan pemerintah nomor 22 tahun 2009 tentang kendaraan dan pengemudi pasal 47 meliputi jenis kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Sepeda motor
2. Mobil penumpang
3. Mobil bus
4. Mobil barang
5. Kendaraan khusus

Maraknya kecelakaan kendaraan umum belakangan ini membuat seluruh Balai pengujian kendaraan bermotor

menjadi sorotan. Banyaknya tuding miring yang ditujukan pada Instansi tersebut antara lain, seringkali pemohon tidak membawa kendaraannya untuk melakukan pengujian kendaraan. Sementara fakta lain yang ditemukan penulis saat berada dilapangan ada ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur (SOP) dengan fakta dilapangan yakni adanya biro jasa yang legal yang ada di sekitar UPT Balai Pengujian Kendaran Bermotor (PKB), untuk tetap berusaha memberikan pelayanan prima UPT juga memperbolehkan layanan dari Biro Jasa yang ada disekitar Instansi untuk mempermudah perbaikan kendaraan yang belum laik uji. Karena tugas dari pada UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai penguji bukan ikut dalam perbaikan kendaraan. Pada akhirnya pihak UPT Balai Pengujian Kendaran Bermotor (PKB) memperbolehkan Biro Jasa ada disekitar lokasi. Berbeda dengan calo, Biro Jasa yang ada di Dishub UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebagai pemberi jasa dalam hal keahlian untuk memperbaiki kendaraan (menyediakan montir). 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 Biro Jasa 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. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan kepada konsumen. Kotler memberikan definisi tentang jasa yaitu "Tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud secara fisik (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan bagi yang membelinya".

Secara umum jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus yang berbeda dengan barang. Menurut Tjiptono (2000:15) pada umumnya ada empat karakteristik jasa, sebagaimana uraian berikut.

a. Intangibility (tidak berwujud fisik)

Jasa berbeda dengan barang. Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium ataupun didengar sebelum dibeli. Menurut Berry (sebagaimana dikuti dalam Tjiptono 2000:15), konsep intangible memiliki dua pengertian, yaitu: a) sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa; b) sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniiah.

b. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Berbeda dengan barang yang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, jasa biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Yang menjadi ciri khusus dalam pemasaran jasa berupa interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan. Dalam hubungan penyedia jasa

dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (personel penyedia layanan) merupakan unsur penting. Dengan demikian kunci keberhasilan dari layanan jasa ada pada rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Selain itu, fasilitas pendukung peralatan- peralatan modern yang canggih, dan sebagainya.

c. Perishability (tidak tahan lama)

Jasa merupakan produk yang tahan lama dan tidak seperti halnya kursi pesawat yang kosong ketika telah tinggal landas maka kursi kosong tersebut akan berlalu begitu saja.

d. Variability (berubah- ubah)

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

Menurut SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah "segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan". Pada SK MENPAN tersebut juga menjelaskan aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Seperti yang tertera dalam 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Dalam penerapannya, pelayanan publik memiliki asas Pelayanan Publik. Seperti yang tertera dalam KepMenPan no. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum. Dalam keputusan tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan pelayanan yang memuaskan pada pelanggan, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas sebagai berikut.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntability

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisiatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing hak.

Kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Adapun pengertian Kualitas Jasa menurut Tjiptono (2000:59) "Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan".

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan apa yang diinginkan atau diharapkan. Menurut Parasuraman dkk (Dalam Tjiptono, 2005:132-133) mengidentifikasi ada 5 dimensi karakteristik yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- Tangibles (Bukti fisik yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi).
- Reliability (Kehandalan) kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- Responsiveness (Daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang di berikan.
- Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, Kesopanan dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan.
- Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Jika kinerja pelayanan berada dibawah harapan, dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, maka kemungkinan pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono dan Diana (2001:102) menyatakan "Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

Terdapat banyak model yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan. Tetapi model kualitas jasa yang hingga sampai saat ini menjadi acuan adalah model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ServQual ini yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Model ini membantu menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami memperbaiki kualitas tersebut.

a. Kesenjangan (gap) 1 kesenjangan persepsi manajemen

Kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen organisasi salah mengerti apa yang menjadi harapan para pelanggan.

b. Kesenjangan (gap) 2 kesenjangan spesifikasi kualitas

Kesenjangan antara terjemahan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan persepsi manajemen akan harapan pelanggan.

c. Kesenjangan (gap) 3 kesenjangan penyampaian pelayanan

Kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

d. Kesenjangan (gap) 4 kesenjangan komunikasi pemasaran

Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan serta janji yang dibuat oleh suatu instansi.

e. Kesenjangan (gap) 5 kesenjangan dalam pelayanan

Kesenjangan ada akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan dengan layanan yang diterima.

Lima kesenjangan tersebut menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu model ServQual didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja petugas pelayanan dengan standart pelayanan yang sudah ditentukan masing-masing unit pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka pelayanan yang diberikan dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas, namun bila kinerja petugas pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka persepsi pelayanan yang kurang baik akan semakin tinggi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu model ini digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan, dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kuantitatif yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan di UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor. pembahasan diarahkan kepada bagaimana kualitas pelayanan di UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melaksanakan kegiatan penelitian serta kegiatan- kegiatan lain untuk melengkapi data-data yang

dibutuhkan dalam penelitian. Tentunya lokasi- lokasi yang berhubungan erat dengan penelitian serta lokasi yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan penulis adalah Dinas Perhubungan UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang beralamat di Jalan Gajah Mada Nomor 210 Jember. Waktu penelitian merupakan jangka waktu dari penelitian, penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yang dimulai sejak tanggal 1 Juli - 1 September 2012.

Berdasarkan data di atas maka dapat diambil rata-rata jumlah pemohon pengujian kendaraan bermotor selama tiga bulan mulai Januari - Maret 2012 yaitu sejumlah 1215 pemohon pengujian kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan penentuan jumlah sampel dengan rumus slovin, sevilla (1994) Sampel yang diambil dalam penelitian ini terdapat 92 orang/responden dengan menggunakan teknik sampling insidental.

Teknik pengambilan data dilapangan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik kuisioner. Selanjutnya untuk menghitung atau menganalisa data dari hasil kuisioner menggunakan metode servqual dimana kualitas pelayanan akan diketahui setelah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Untuk mendapatkan skor kinerja dan skor harapan, maka penulis menggunakan pengukuran sikap yaitu dengan menggunakan skal likert. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2008:93) bahwa “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomenasosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian”

Berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5), menurut Sugiyono (2008:94) yaitu sebagai berikut:

Opsi jawaban	Skor
1. Sangat setuju	5
2. Setuju	4
3. Ragu-ragu	3
4. Tidak setuju	2
5. Sangat tidak setuju	1

Sumber: metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D Sugiyono (2008.:94)

Kemudian untuk mengukur dan mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mencari rata-rata skor persepsi (tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan) dan rata-rata skor harapan pelanggan (tingkat kepuasan atas pelayanan yang diharapkan).

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990:176) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan)

Dari hasil pengukuran model ServQual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut:

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan sangat baik.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor negatif, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak baik.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan baik.

Hasil Penelitian

Dalam menganalisa servqual digunakan skor harapan pemohon pengujian kendaraan bermotor dan juga skor persepsi pemohon pengujian kendaraan bermotor dalam pengoperasionalisasian rumus servqual, dimana skor persepsi dikurangi dengan skor harapan pemohon pengujian kendaraan bermotor berdasarkan dengan aspeknya kemudian disajikan kedalam bentuk tabel rekapitulasi perhitungan service quality berikut ini:

1. Bukti Langsung (Tangible)

Dalam aspek ini didapatkan angka servqual -97 angka tersebut merupakan angka terburuk yang ditemukan dalam penelitian ini yang kemudian diinterpretasikan bahwa pelayanan aspek bukti langsung (tangible) pada UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Jember di kategorikan tidak baik. Hal tersebut dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan pemohon mengenai sarana dan prasarana dan fasilitas penunjang kantor UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor tidak dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan responden.

2. Keterhandalan (Reliability)

Dalam aspek ini didapatkan angka servqual - 6,75 yang kemudian diinterpretasikan dimana didapatkan bahwa kualitas pelayanan untuk aspek keterhandalan (reliability) pada pemohon pengujian kendaraan bermotor atas apa yang diharapkan pemohon mengenai kecepatan dan ketepatan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh ketepatan proses pengujian kendaraan tidak berjalan cepat karena begitu banyaknya kendaraan yang di uji setiap harinya sehingga hasilnya pun mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Daya tanggap (Responsive)

Dalam aspek ini didapatkan angka servqual 1, kemudian angka servqual tersebut diinterpretasikan dimana bahwa kualitas pelayanan pemohon pengujian kendaraan bermotor untuk aspek daya tanggap (ressponsive) di UPTD Balai Pengujian kendaraan bermotor dikategorikan sangat baik. Hal ini tersebut dipahami berdasarkan apa yang diharapkan pemohon mengenai ketanggapan petugas pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pemohon.

4. Jaminanan (Assurance)

Dalam aspek ini didapatkan angka servqual 0 kemudian diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk aspek jaminan di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor dikategorikan baik. Hal tersebut dapat dipahami berdasarkan apa yang diharapkan pemohon mengenai kesopanan dalam pelayanan dan pemahaman petugas sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pemohon. Dalam hal ini kesopanan dalam pelayanan responden menyatakan bahwa petugas sangat sopan, ramah dan komunikatif dalam melayani pemohon dan dianggap mampu memberikan jaminan kelaiakan kendaraan uji.

5. Empati (Empaty)

Dalam aspek ini didapatkan angka 1,5 yang kemudian diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan UPTD Balai pengujian Kendaraan bermotor untuk aspek empati (empaty) dikategorikan sangat baik. Hal tersebut dipahami berdasarkan apa yang diharapkan pemohon mengenai perhatian petugas dalam memberikan pelayanan dan akses terhadap petugas pelayanan dirasa sesuai dengan apa yang diharapkan pemohon.

Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa secara umum pelayanan yang diberikan UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember dapat dikatakan tidak baik dengan skor rata-rata -2,8 berdasarkan analisa setiap aspek yang dilakukan terhadap 92 responden yang mewakili pemohon pengujian kendaraan bermotor UPTD Balai Pengujian Kendaraan bermotor Kabupaten Jember terdapat 2 aspek yang mempunyai skor negatif yaitu aspek bukti langsung (tangible) dengan skor -97 dan aspek keterhandalan (reliability) -6,75. Sedangkan aspek daya tanggap (responsive) dan jaminan empati (empaty) memperoleh nilai positif yang kemudian dikategorikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik, berbeda dengan aspek jaminan (assurance) memperoleh skor 0 hingga kemudian aspek jaminan dikategorikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, dapat dijelaskan bahwa setelah melalui penghitungan skor kuisioner yang telah diisi oleh pelanggan dan penghitungan dengan skor ServQual didapatkan skor total kualitas pelayanan UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki skor -2,8 atau angka negatif. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa tingkat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor dapat dikategorikan dalam kualitas pelayanan yang tidak baik. Dari penelitian ini diharapkan UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor dapat memberikan fasilitas yang memadai dalam hal ini media komputer yang nantinya dapat menyelesaikan proses administrasi dengan cepat dan efisien, sehingga proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Penyediaan sparepart kendaraan sepertinya diperlukan sehingga pemohon tidak kesulitan untuk segera mengganti sparepart yang dibutuhkan, dan harusnya ada monitor setelah kendaraan beroperasi dijalan. Sehingga para pemilik atau pengguna kendaraan tersebut dapat dipastikan keselamatannya karena kendaraannya benar-benar laik jalan.

Diharapkan dari saran-saran tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember.

Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Rachmat Hidayat S.Sos, MPA selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;

7. Ayahandaku tersayang Agus Wahyudi dan Ibundaku tercinta Endang Retnowati, terima kasih karena telah senantiasa memanjatkan doa, memberikan dukungan, kasih sayang yang tulus hingga akhir penyelesaian pendidikan S1 ini;
8. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan memberikan pelayanan administrasi;
9. Bapak Hermanto, Bapak Erik, Ibu dilla, Bapak dandi dan seluruh pegawai UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Daftar Pustaka

- [1] Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen jasa. Yogyakarta: Andi
- [2] Keban, Y. 2008. Administrasi publik. Yogyakarta: Gava Media
- [3] Zheithmal dan Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service. Amerika: The free Dress
- [4] Singarimbun, M dan Effendi, S. 1995. Metodologi Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES
- [5] Sugiyono. 2009. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- [6] Sugiyono. 2011. Statistik untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- [7] Idrus, Muhammad. 2009. Metode penelitian ilmu sosial. Yogyakarta: Erlangga.
- [8] Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [9] Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- [10] Universitas jember. 2010. Pedoman penulisan karya ilmiah. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.