

**KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR PERHUBUNGAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN KUDUS**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
guna mencapai derajat sarjana S2**

**PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
KONSENTRASI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**



**DIAJUKAN OLEH :**  
NAMA : SOEKOPRAPANTO  
NIM : D4E 000067

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2003**

**UPT-PUSTAK-UNDIP**

**KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR PERHUBUNGAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN KUDUS**

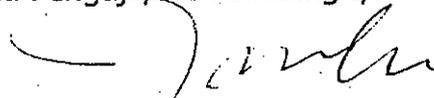
Dipersiapkan dan disusun oleh  
SOEKOPRAPANTO  
D4E 000067

Telah dipertahankan di depan tim penguji  
Pada tanggal : 5 Januari 2003

<b>UPT-PUSTAK-UNDIP</b>
No. Daft: 2001 / 1 / mdp / 1
Tgl. : 19 des 03

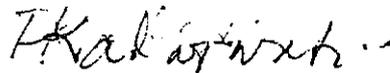
**Susunan Tim Penguji**

Ketua Penguji / Pembimbing I,



**Drs. H. Yusmilarso, MA**

Anggota Dewan Penguji



**1. Dra. Tri Kadarwati, SU**

Sekretaris Penguji / Pembimbing II,



**Drs. Fathurochman, Msi**



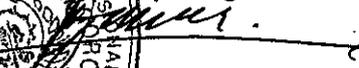
**2. Dra. Sri Suwitri, Msi**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu penyelesaian  
untuk memperoleh gelar Magister Sain

Tanggal : 5 Januari 2003



Ketua Program Studi MAP  
Universitas Diponegoro Semarang



**Y. Warella, MPA, Ph.D.**

## RINGKASAN

Dalam rangka pengembangan kemampuan pemerintahan menuju terciptanya Otonomi Daerah, maka pada tahun 2005 Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus harus mampu memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang sesuai dengan standart kualitas pelayanan yang mempengaruhi kriteria *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding the Customer, dan Appereance Presentation*. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat. Dengan dikeluarkannya INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum. Pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Kantor Perhubungan dan Pariwisata menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan dengan ditandai masih tingginya jumlah kecelakaan, meningkatnya kerusakan kendaraan, pungutan biaya uji yang melebihi ketentuan, waktu uji relatif lama dan tidak tercapainya target retribusi.

Dari hasil analisis skoring urutan dimensi kualitas pelayanan menunjukkan dimensi yang memiliki nilai skor terkecil merupakan dimensi sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan antara lain *Reliability* skor 98; *Communication* skor 106 dan *Courtesy* skor 114. Sedangkan yang memiliki skor terbesar merupakan dimensi yang tidak penting dalam menentukan kualitas pelayanan antara lain *Acces* skor 182, *Understanding the Customer* skor 161 dan *Responsiveness* skor 155.

Hasil Analisis Latar Belakang Ekonomi mempengaruhi kualitas pelayanan dengan hubungan sebagai berikut : untuk Latar belakang pendidikan lain *reliability* sangat penting 68%, *Communication* penting 68% dan dimensi *Courtesy* penting 47%. Untuk Tingkat Pekerjaan : *reliability* sangat penting 70%, *Communication* penting 60% dan *Courtesy* penting 4%. Kondisi tingkat kepemilikan kendaraan : *reliability* sangat penting 68%, *communication* penting 68% dan *courtesy* penting 45%. Tingkat pendapatan : *reliability* sangat penting 70%, *communication* penting 67% dan *courtesy* penting 47%. Frekuensi Menguji kendaraan : *reliability* sangat penting 68%, *communication* penting 68% dan *courtesy* penting 46%.

Rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa petugas yang memberikan pelayanan menginginkan penyelesaian uji kendaraan tepat waktu namun dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala yang menghambat proses penyelesaian antara lain Sumber Daya Manusia, kondisi kendaraan dan keterbatasan alat uji yang belum memenuhi syarat.

Dari hasil analisis dapat diberikan rekomendasi antara lain : dengan memberikan aksesibilitas kepada masyarakat, penggunaan teknologi komputerisasi, mengikuti diklat pengujian kendaraan bermotor dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab petugas pelayanan.

Semarang, 05 Januari 2003  
Dosen Pembimbing  
Drs. H. YUSMILARSO, MA

## ABSTRAKSI

Dalam rangka pengembangan kemampuan pemerintahan menuju terciptanya Otonomi Daerah, maka pada tahun 2005 Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus harus mampu memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang memenuhi kriteria *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding The Customer and Apperance Presentation*.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat, salah satunya dengan dikeluarkannya INPRES No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum.

Namun didalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Kantor Perhubungan dan Pariwisata, menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan dengan ditandai masih tingginya jumlah kecelakaan yang menelan banyak korban, meningkatnya kerusakan kendaraan di jalan raya, polusi kendaraan dan pungutan biaya uji yang melebihi ketentuan dan waktu uji relatif lama. Kemudian tidak kalah pentingnya tidak tercapainya target retribusi, sehingga penulis mengadakan penelitian mengenai faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan yang dilaksanakan Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa dimensi pelayanan yang secara relatif penting diantara berbagai dimensi kualitas pelayanan, untuk mengetahui latar belakang sosial ekonomi dan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan.

Sedangkan tehnik pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan sampling frame, sampling size dan sampling technique random, kemudian populasi adalah seluruh pelanggan uji kendaraan bermotor dan beberapa petugas pelayanan uji kendaraan.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi pemilihan dimensi kualitas pelayanan adalah faktor sosial ekonomi pelanggan, petugas pelayanan, ketersediaan prasarana alat uji dan mekanisme pengujian. Sehingga perlu diupayakan peningkatan dan perbaikan faktor-faktor tersebut di atas secara komprehensif agar diperoleh optimalisasi kualitas pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor.

Semarang, 05 Januari 2003  
Dosen Pembimbing,  
DRS. H. YUSMILARSO, MA

## ABSTRACT

In connection with the development of government ability for the realization of region autonomy so in the year 2005 The Communication and Tourism office of Kudus Regency has to be able to give first – rate service that is the service which is in accordance with the standard of service quality that influences some criteria ; Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding the Customer, and Appearance Presentation.

The government has carried out much effort to increase the quality of service for societies and The Government has issued The Presidential Directive Number 1/year 1995 about the improvement of service quality of state apparatus to societies and the Decree of State Minister for making efficient use of the state apparatus number 81 year 1993 about the guidance of public service management as the government's effort increase the quality of service.

The realization of the service of motorized vehicle testing at The Communication and Tourism office shows that the quality of service is low because the amount of accident is still high, the damage of vehicle increases, the collection of test fee exceeds the stipulation, time for test is relatively long and the target of retribution cannot be reached. From the set of problem above, it can be done a research with the aim for knowing the ten dimension of quality of service which is relatively important, knowing the social – economy background and for knowing the low service quality.

The scoring of the order of service quality dimension show that the dimensions which have lowest scores are the very important dimensions is determining the quality of service. The dimension in determining the quality of service. The dimensions are : Reliability that scores 98, Communication scores 106, and Courtesy scores 114. But the dimensions which have the highest score are unimportant dimensions in determining the quality of service. They are Acces that scores 182, Understanding the curtomer scores 161, and Responsiveness scores 155.

Based on the analysis result, it can be seen that the economic background influences the quality of service with correlation as follows : for another educational background 48% of those people say that Reliability is very important, Communication is important 68%, and Courtesy is important 47%. For job degree : 70% of the people say that Reliability is very important, Communication is important 60%, and Courtesy is important 4%. The condition of the ownership of vehicle degree : Reliability is very important 68% and Courtesy is important 45%. The income degree : Reliability is very important 70%, Communication is important 67%, and Courtesy is important 47%. The frequency of vehicle

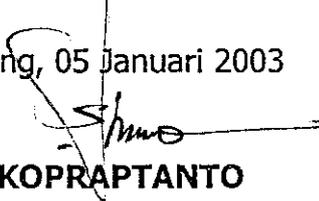
test : Reliability is very important 68%, Communication is important 68%, and Courtesy is important 46%.

The official who gives service wants to finish the vehicle test on time but in actual practice there are still many obstacles that can hamper the completion process, e.g: Human Resources, the condition of vehicle and the limitation of test equipment which haven't fulfilled the terms. Based on the facts above we know that the quality of service is still low.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 05 Januari 2003

  
**SOEKOPRANTO**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur allhamdulillah kehadirat Allah SWT karena pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul : "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus".

Penulisan tesis bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang dilaksanakan pada unit pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus.

Tesis disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pasca sarjana program studi Magister Ilmu Administrasi konsentrasi Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.

Selanjutnya keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis dan bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Warella MPA selaku Ketua Program Studi MAP Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. H. Ali Mufiz MPA selaku Pengarah Program Studi MAP Universitas Diponegoro Semarang.

3. Bapak Drs. H. Yusmilarso. MA, dan Bapak Drs. Fathurochman. Msi, selaku Dosen pembimbing.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Mohammad Amin Munadjat Sip. Msi, Bupati Kudus.
6. Kepala Kantor dan seluruh karyawan kantor Perhubungan dan Pariwisata Kudus yang telah memberikan informasi dan bantuannya.

Dalam penulisan tesis ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan sempurna baik mengenai isi maupun analisisnya, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengharapkan saran dan kritik guna kesempurnaan tesis.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini berguna bagi pembaca yang ingin mempelajarinya.

Semarang, 05 Januari 2003

Penulis

**SOEKOPRAPTANTO**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACT .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	23
C. Tujuan Penelitian .....	24
D. Kegunaan Penelitian .....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	25
Landasan Teori.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	49
A. Rancangan Penelitian / Prespektif Pendekatan.....	49
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	50
C. Lokasi Penelitian.....	51

D. Variabel Penelitian / Fenomena Yang Diamati.....	51
1. Klasifikasi Variabel.....	51
2. Definisi Konseptual .....	51
E. Jenis dan Sumber Data .....	56
F. Instrumen Penelitian.....	56
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	57
H. Teknik Pengumpulan Data.....	57
I. Teknik Analisa Data .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Hasil Penelitian.....	59
B. Analisis Hasil Penelitian .....	65
C. Analisis Latar Belakang Sosial Ekonomi .....	109
1. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	110
2. Hubungan antara Lapangan Pekerjaan dengan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	120
3. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	130
4. Hubungan antara Pendapatan dengan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	140

5. Hubungan antara Menguji Kendaraan dengan	
Dimensi Kualitas Pelayanan .....	150
D. Diskusi .....	160
1. Tanggapan Petugas .....	160
2. Identifikasi Rendahnya Kualitas Pelayanan .....	162
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	164
A. Kesimpulan .....	164
B. Saran .....	169

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1	Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Kudus
	tahun 1994-2002 ..... 7
Tabel 2	Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus
	tahun 2001 ..... 10
Tabel 3	Data laporan kecelakaan lalu lintas beserta jumlah
	korban dan sebab-sebab terjadinya kecelakaan di
	Jawa /Tengah ..... 11
Tabel 4	Jumlah pendapatan pengujian kendaraan bermotor
	di Kabupaten Kudus tahun 2000 ..... 20
Tabel 5	Jumlah pendapatan pengujian kendaraan bermotor
	di Kabupaten Kudus tahun 2001 ..... 21
Tabel 6	Komposisi responden menurut jenis kelamin ..... 59
Tabel 7	Komposisi responden menurut kelompok umur ..... 60
Tabel 8	Komposisi responden menurut pendidikan terakhir..... 61
Tabel 9	Komposisi responden menurut pekerjaan ..... 61
Tabel 10	Komposisi responden menurut kepemilikan kendaraan .... 62
Tabel 11	Komposisi responden menurut pendapatan per bulan..... 62
Tabel 12	Komposisi responden menurut frekuensi mengujikan
	Kendaraan..... 63

Tabel 13	Komposisi urutan penilaian responden terhadap dimensi Pelayanan.....	64
Tabel 14	Pendapat responden tentang waktu pelayanan .....	65
Tabel 15	Pendapat responden tentang lama waktu pelayanan .....	66
Tabel 16	Keinginan responden tentang lamanya pelayanan.....	67
Tabel 17	Frekuensi permintaan kecepatan waktu pelayanan.....	68
Tabel 18	Frekuensi kepuasan responden terhadap petugas Pelayanan.....	68
Tabel 19	Pendapat responden tentang pujian atau teguran petugas	69
Tabel 20	Pendapat responden tentang merasa kesal saat uji kendaraan.....	70
Tabel 21	Perasaan responden terhadap pelayanan kerja petugas...	71
Tabel 22	Kepuasan responden terhadap kebijaksanaan.....	72
Tabel 23	Kepatuhan responden terhadap perintah untuk memperbaiki kendaraan setelah selesai diperiksa.....	73
Tabel 24	Pendapat responden tentang keahlian petugas harus ahli	74
Tabel 25	Pendapat responden tentang petugas harus mengikuti pendidikan pemeriksaan kendaraan.....	75
Tabel 26	Pendapat responden tentang keharusan petugas memiliki ijazah Sarjana Muda.....	76
Tabel 27	Pendapat responden tentang petugas harus terampil di semua pekerjaan.....	77

Tabel 28	Pendapat responden tentang melaporkan petugas karena tidak sesuai dengan yang diharapkan .....	78
Tabel 29	Pendapat responden tentang kemudahan menghubungi petugas pelayanan. ....	79
Tabel 30	Pendapat responden tentang kemudahan mengetahui kondisi kendaraan .....	80
Tabel 31	Pendapat responden tentang pembertahuan kondisi Kendaraan.....	81
Tabel 32	Pendapat responden tentang pengetahuan mekanisme Pengujian .....	82
Tabel 33	Pendapat responden tentang pemahaman syarat-syarat pengujian kendaraan.....	83
Tabel 34	Pendapat responden tentang sikap sopan petugas .....	84
Tabel 35	Pendapat responden tentang petugas mencari-cari Kesalahan.....	85
Tabel 36	Pendapat responden tentang harapan pemberian uang ...	86
Tabel 37	Pendapat responden tentang perhatian petugas terhadap Pekerjaan .....	87
Tabel 38	Pendapat responden tentang pemahaman persyaratan uji	88
Tabel 39	Pendapat responden tentang persyaratan yang diajukan .	89
Tabel 40	Pendapat responden tentang pengetahuan rincian biaya uji.	89

Tabel 41	Pendapat responden tentang rincian biaya disebutkan oleh petugas.....	90
Tabel 42	Pendapat responden tentang keberatan biaya uji .....	91
Tabel 43	Pendapat responden tentang kredibilitas pelayanan Pengujian .....	92
Tabel 44	Pendapat responden tentang kejujuran petugas .....	93
Tabel 45	Pendapat responden tentang penggunaan hasil pengujian untuk alat bukti keselamatan dan keamanan .....	94
Tabel 46	Pendapat responden tentang pemeriksaan petugas terhadap laik jalan pada komponen kendaraan .....	95
Tabel 47	Pendapat responden tentang tingkat kenyamanan pemilik kendaraan di jalan raya.....	96
Tabel 48	Pendapat responden tentang pengesahan uji kendaraan bermotor di jalan .....	97
Tabel 49	Pendapat responden tentang kebutuhan pelayanan yang sederhana dan efisien .....	98
Tabel 50	Pendapat responden tentang tingkat pemahaman petugas terhadap kesulitan pemilik kendaraan dalam perawatan kendaraan.....	99
Tabel 51	Pendapat responden tentang seberapa pernah masyarakat mendapat pujian dan cacian selama mengujikan kendaraan bermotor.....	100

Tabel 52	Pendapat responden tentang pengaruh fasilitas pengujian terhadap percepatan pelayanan .....	101
Tabel 53	Pendapat responden tentang kelayakan alat uji .....	102
Tabel 54	Pendapat responden tentang keberadaan jumlah petugas	103
Tabel 55	Pendapat responden tentang peningkatan performans Petugas .....	103
Tabel 56	Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang relatif penting diantara berbagai dimensi. ....	106
Tabel 57	Komposisi urutan 10 dimensi kualitas pelayanan yang secara relatif penting diantara berbagai dimensi kualitas pelayanan yang lain .....	108
Tabel 58	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Reliability ...	110
Tabel 59	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Responsiveness.....	111
Tabel 60	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Competence	112
Tabel 61	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Acces.....	113
Tabel 62	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Courtesy ..	114
Tabel 63	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Communication .....	115
Tabel 64	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Credibility ..	116
Tabel 65	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Security .....	117

Tabel 66	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Understanding the Customer .....	118
Tabel 67	Huhungan antara tingkat pendidikan dengan Appearance Presentation .....	119
Tabel 68	Huhungan antara pekerjaan dengan Reliability .....	120
Tabel 69	Huhungan antara pekerjaan dengan Responsiveness .....	121
Tabel 70	Huhungan antara pekerjaan dengan Competence .....	122
Tabel 71	Huhungan antara pekerjaan dengan Acces .....	123
Tabel 72	Huhungan antara pekerjaan dengan Courtesy .....	124
Tabel 73	Huhungan antara pekerjaan dengan Communication .....	125
Tabel 74	Huhungan antara pekerjaan dengan Credibility .....	126
Tabel 75	Huhungan antara pekerjaan dengan Security .....	127
Tabel 76	Huhungan antara pekerjaan dengan Understanding the Customer.....	128
Tabel 77	Huhungan antara pekerjaan dengan Appearance Presentation .....	129
Tabel 78	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Reliability.....	130
Tabel 79	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Responsiveness.....	131
Tabel 80	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Competence .....	132

Tabel 81	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Acces..	133
Tabel 82	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Courtesy .....	134
Tabel 83	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Communication .....	135
Tabel 84	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Credibility .....	136
Tabel 85	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Security .....	137
Tabel 86	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Understanding the Customer .....	138
Tabel 87	Huhungan antara kepemilikan kendaraan dengan Appearance Presentation .....	139
Tabel 88	Huhungan antara pendapatan dengan Reliability.....	140
Tabel 89	Huhungan antara pendapatan dengan Responsiveness....	141
Tabel 90	Huhungan antara pendapatan dengan Competence .....	142
Tabel 91	Huhungan antara pendapatan dengan Acces .....	143
Tabel 92	Huhungan antara pendapatan dengan Courtesy .....	144
Tabel 93	Huhungan antara pendapatan dengan Communication ....	145
Tabel 94	Huhungan antara pendapatan dengan Credibility .....	146
Tabel 95	Huhungan antara pendapatan dengan Security .....	147

Tabel 96	Huhungan antara pendapatan dengan Understanding the Customer .....	148
Tabel 97	Huhungan antara pendapatan dengan Appearance Presentation .....	149
Tabel 98	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Reliability.....	150
Tabel 99	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Responsiveness.....	151
Tabel 100	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Competence .....	152
Tabel 101	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Acces ..	153
Tabel 102	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Courtesy .....	154
Tabel 103	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Communication .....	155
Tabel 104	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Credibility .....	156
Tabel 105	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Security	157
Tabel 106	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Understanding the Customer .....	158
Tabel 107	Huhungan antara mengujikan kendaraan dengan Appearance Presentation .....	159

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Sebagaimana digariskan dalam Pokok-pokok Reformasi Pembangunan Daerah Kabupaten Kudus, yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Bupati Kudus Nomor 6 Tahun 1999 Tanggal 7 April 1999 bahwa Kebijakan Pembangunan Daerah Kabupaten Kudus, diarahkan untuk menanggulangi krisis dan melaksanakan reformasi menyeluruh dengan tujuan terbangunnya sistem pemerintahan yang demokratis serta dihormati dan ditegakkannya hukum untuk mewujudkan tertib sosial masyarakat.

Strategi Pembangunan Daerah Kabupaten Kudus yang dilaksanakan antara lain :

1. Mempertahankan persatuan dan kesatuan serta meningkatkan keamanan, ketertiban masyarakat dan kehidupan demokratis.
2. Mewujudkan supremasi hukum dan pemerintahan yang baik.
3. Memberdayakan potensi ekonomi daerah dan memperkuat landasan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.
4. Membangun kesejahteraan rakyat dan ketahanan budaya.
5. Memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kapasitas daerah.

Arah kebijakan pembangunan daerah dijabarkan ke dalam program dan proyek-proyek, yang perencanaannya bersifat menyeluruh, serasi, terpadu, dan berkesinambungan serta memiliki integritas sektoral yang tinggi dan dapat dilaksanakan secara bertahap. Untuk itu diperlukan perencanaan pembangunan yang mantap yang didasarkan kepada data-data dan fakta, serta berorientasi kepada pemecahan masalah-masalah yang dihadapi sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang berkembang. Kemudian untuk sektor transportasi dan sektor pariwisata sebagai pendukung utama dalam program-program pembangunan di Kabupaten Kudus melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 20 Tahun 2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kudus, dibentuklah Susunan Organisasi Kantor Perhubungan dan Pariwisata yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang perhubungan dan pariwisata yaitu mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pengendalian di bidang perhubungan dan pariwisata.
2. Pembinaan perijinan dan pelayanan umum di bidang perhubungan dan pariwisata.
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **1. Visi Dan Misi Kantor Perhubungan Dan Pariwisata Kudus**

### **VISI**

Visi yang disepakati dalam rangka Pengembangan Kemampuan Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus untuk kurun waktu lima tahun (2001 sampai dengan 2005) adalah :

Terwujudnya pelayanan unit pemeriksaan-pengujian kendaraan bermotor di kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus yang mampu memberikan pelayanan prima dan didukung oleh kemampuan kelembangaan, sumber daya manusia aparatur berkualitas, jaringan kerja, dan lingkungan yang kondusif.

Makna dari visi tersebut adalah bahwa dalam rangka pengembangan kemampuan pemerintahan menuju terciptanya otonomi daerah maka pada tahun 2005 Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus harus mampu memberikan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang sesuai dengan standart kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang memenuhi beberapa kriteria :

- a. Reliability, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
- b. Responsiveness, yaitu kesediaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat.

- c. Competence, yaitu dalam memberikan pelayanan didukung oleh sumber daya aparatur dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
- d. Acces, yaitu adanya kemudahan dalam memberikan informasi terhadap pelayanan yang diberikan.
- e. Credibility, artinya dalam memberikan pelayanan Kantor Perhubungan dan Pariwisata dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Untuk mewujudkan pelayanan prima tersebut maka pada tahun 2001 sampai dengan 2005 Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus akan melakukan berbagai pembenahan baik intern maupun ekstern melalui peningkatan kemampuan kelembagaan, peningkatan sumber daya aparatur, mewujudkan pembentukan jaringan kerja dan menciptakan lingkungan yang kondusif.

### **MISI**

Untuk mencapai visi tersebut diatas, maka telah dirumuskan misi Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus, sebagai berikut:

- a. Mewujudkan kelembagaan Kantor Perhubungan dan Pariwisata yang mampu merespon tuntutan perubahan.
- b. Mewujudkan Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus yang mampu mengembangkan dan memberdayakan unit-unit kelembagaan lokal agar dapat mengambil keputusan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Mewujudkan manajemen sektor publik yang efisien dan efektif.
- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kudus.
- e. Meningkatkan hubungan kemitraan antara Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus dengan para penyedia jasa perhubungan.
- f. Meningkatkan kedisiplinan tata kehidupan yang berdasarkan peraturan hukum sehingga tercipta situasi dan kondisi yang aman tertib serta kondusif bagi masyarakat.

Misi tersebut dirumuskan dan disepakati untuk diemban oleh segenap komponen dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka mewujudkan visi dan misi Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus, khususnya dalam rangka pengembangan kemampuan Pemerintah Kabupaten Kudus

menuju otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab secara lebih terencana disesuaikan dengan kondisi dan potensi (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) yang dimiliki dan dihadapi.

## **2. Kondisi Saat Ini**

### **BIDANG EKONOMI**

Perkembangan dan prospek perekonomian Kabupaten Kudus dapat dilihat pada indikator-indikator ekonomi, yaitu : kontribusi PDRB, pertumbuhan ekonomi, PDRB per kapita, laju inflasi, realisasi ekspor, dan jumlah uang yang beredar.

Kecenderungan perkembangan ekonomi Kabupaten Kudus dilihat dari PDRB atas dasar harga konstan sebelum krisis (1993-1996) nilainya mencapai Rp 2.635,43 milyar menjadi Rp 3.421,06 milyar, sehingga terjadi peningkatan rata-rata sebesar Rp 240 milyar. Memasuki krisis ekonomi pertumbuhan PDRB turun minus 11.79% yaitu dari Rp 3.408,44 milyar (tahun 1997) menjadi Rp 3.006,67 milyar (tahun 1998). Perekonomian mulai menunjukkan pemulihan pada tahun 1999 yang terlihat pada nilai PDRB sebesar Rp 3.030,20 (tahun 1999) dan Rp 3.087,62 milyar (pada tahun 2000).

Untuk keberhasilan pembangunan ekonomi secara makro dapat ditinjau dari pencapaian tingkat pertumbuhan ekonomi yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Kudus Tahun 1994-2000**

TAHUN	Pertumbuhan ekonomi atas harga berlaku (%)	Pertumbuhan ekonomi atas harga konstan (%)
1994	20.92	11.58
1995	18.87	8.15
1996	14.50	7.57
1997	6.91	-0.37
1998	43.66	-11.79
1999	10.10	0.79
2000	8.83	1.89

Data tersebut menunjukkan bahwa berdasar atas harga konstan, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Kudus sebelum krisis mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Namun pada pertengahan 1997 krisis ekonomi menggoncang aktivitas ekonomi di semua sektor secara bersamaan, sehingga pertumbuhan ekonomi menjadi minus 0.37 persen, bahkan pada tahun 1998 perekonomian terus merosot hingga minus 11.79 persen. Sedangkan besarnya angka pertumbuhan dalam tahun yang sama berdasarkan harga yang berlaku sebesar 43.66 persen. Kondisi ini menggambarkan kegiatan produksi mengalami stagnasi yang

diakibatkan oleh melonjaknya harga faktor-faktor produksi barang dan jasa. Memasuki tahun 1999 aktivitas ekonomi produktif mulai bergerak hingga terjadi pertumbuhan ekonomi atas dasar harga konstan sebesar 0.79 persen dan pada tahun 2000 mencapai 1.89 persen.

Kontribusi sektoral PDRB berdasarkan harga konstan yang dominan adalah sektor industri (60.46%), kemudian disusul sektor perdagangan (27.6%) dan sektor dengan kontribusi terkecil adalah sektor penggalian (0.05%). Kontribusi sektor industri ini dipengaruhi oleh produktivitas industri besar dan sedang yang jumlahnya mencapai 227 unit perusahaan dengan nilai produksi Rp 1.680,28 milyar. Sedangkan keberadaan industri kecil dan rumah tangga sejumlah 12.730 unit usaha dengan nilai tambah sebesar Rp 186,47 milyar (10% dari total kontribusi sektor industri). Sektor perdagangan juga dapat berkembang cukup tinggi dalam merespon perkembangan pembangunan. Kontribusi sektor pertanian sebesar 3,24% menempati posisi ketiga dalam mendukung kegiatan perekonomian, khususnya dalam mempertahankan kesediaan pangan. Untuk sektor tertier (listrik, bank & keuangan, transportasi dan jasa-jasa) dapat tumbuh pesat terutama di perkotaan.

Salah satu kriteria untuk melihat tingkat kesejahteraan masyarakat dapat digunakan indikator PDRB per kapita atas dasar harga konstan. Pada tahun 1996 PDRB per kapita mencapai Rp 5.285.823 namun krisis ekonomi telah mengimbas ke seluruh sektor sehingga menggoncang pilar-pilar ekonomi. Kegiatan ekonomi terus merosot tajam mengakibatkan penurunan daya beli masyarakat dari Rp 5.149.843 (tahun 1997) menjadi Rp 4.480.340 (tahun 1999). Pemulihan ekonomi secara bertahap telah memberikan dampak dalam mengatasi dampak krisis, yang tercermin dari peningkatan PDRB per kapita tahun 2000 sebesar Rp 4.521.1293.

Penurunan daya beli masyarakat terjadi karena penurunan nilai tukar rupiah hingga mencapai Rp 17.000/ US \$ (awal tahun 1998) yang mengakibatkan stagflasi, artinya kegiatan ekonomi mengalami stagnasi pada tingkat inflasi yang tinggi. Laju inflasi Kabupaten Kudus selalu dibawah 10% pada saat sebelum krisis, tetapi kondisi berubah tajam karena ketidakstabilan berbagai aspek ekonomi, sosial, politik, keamanan dan lain-lain, sehingga laju inflasi menjadi 14,15% (tahun 1997) dan 72,65% (tahun 1998). Berbagai upaya dan kebijakan crash program telah dilaksanakan untuk menggerakkan ekonomi dari stagflasi.

Keberhasilan dalam pengendalian laju inflasi dapat tercapai pada tahun 1999 sebesar 2,04% dan 9,34% pada tahun 2000.

## **BIDANG PERHUBUNGAN**

Pembangunan sektor perhubungan atau jasa transportasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam mendukung perekonomian, hal ini dapat kita perhatikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor di kabupaten Kudus Tahun 2001**

No	Jenis Kendaraan	Jumlah	Keterangan
1	Sepeda Motor	85.068	Kendaraan Pemerintah & Perorangan
2	Mobil Penumpang	6.524	Kendaraan Tidak Umum
3	Mobil Bus	849	Kendaraan Umum & Tidak Umum
4	Mobil Barang	4.708	Kendaraan Umum & Tidak Umum
5	Kendaraan Khusus	16	Kendaraan Tidak Umum
6	Kereta Gandeng	31	Kendaraan Umum & Tidak Umum
7	Kereta Tempelan	2	Kendaraan Umum
	Jumlah	97.198	

Sumber : Kantor Dipenda SAMSAT Kabupaten Kudus, 2001

Memperhatikan dari data jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus Tahun 2001 dari tujuh (7) jenis kendaraan bermotor dengan jumlah 97.198 kendaraan yang memerlukan pengawasan dari Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus adalah kendaraan mobil bus, mobil barang, kendaraan

khusus, kereta gandengan dan kereta tempelan, karena sesuai dengan aturan perundang-undangan diwajibkan untuk melaksanakan pemeriksaan kendaraan atau wajib uji setiap enam (6) bulan sekali, hal ini sangat penting mengingat kendaraan tersebut memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa transportasi agar dapat dirasakan dengan rasa aman, nyaman, dan selamat sampai tujuan. Kemudian melihat kondisi yang terjadi di wilayah Kabupaten Kudus dalam bulan Januari 2002 sampai dengan bulan Juli 2002 telah terjadi kecelakaan lalu lintas dengan korban yang meninggal berjumlah 25 orang, luka berat 33 orang dan luka ringan 44 orang (Harian Jawa Post, Tanggal 21 Agustus 2002).

**Tabel 3**  
**Data Laporan Kecelakaan Lalu Lintas Beserta Jumlah**  
**Korban dan Sebab – Sebab Terjadinya Kecelakaan di**  
**Jawa Tengah**

Thn	Jenis Kend. Kecelakaan				Jml Knd	Jml Korban		Jml Kerugian Rp	Sebab Terjadi Kecelakaan					Jml Kejadi dian
	Bs	Trk	Mb pnp	Kd kcl		Mati	Lk		Pg	TKB	Jl	Al	P III	
98	142	190	140	430	902	481	823	1.350.511.500	437	4	0	10	27	478
99	102	175	137	364	777	335	828	750.095.500	391	5	3	10	24	433
00	118	181	144	351	749	444	809	1.950.500.000	309	15	2	8	21	355
01	122	179	137	319	757	434	799	1.899.750.500	325	17	1	5	28	376

Sumber : Dinas LLAJ Propinsi Jateng, 2002

Keterangan :

BS = bus

Trk = truk

Mbpnp = mobil penumpang

Kdkcl = kendaraan kecil

Lk = luka-luka

Pg = pengemudi

TKB = teknik kendaraan bermotor

Jl = jalan

Al = alam

P III = pihak ketiga

Memperhatikan kejadian kecelakaan lalu lintas yang terjadi di wilayah Kabupaten Kudus dengan masalah kecelakaan bus masuk jurang di wilayah Desa Kajar Kecamatan Dawe diinformasikan bahwa akibat kecelakaan tersebut adalah karena akibat rem blong. Menurut Kepolisian Polres Kudus AKP Valentino, penulis berpendapat bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak baik. Memperhatikan dari masalah-masalah yang kami uraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus, dengan harapan agar perlindungan terhadap para pengguna jasa transportasi dapat terjamin rasa aman, nyaman, dan selamat di jalan raya.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional, telah diterbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan berikut seluruh peraturan pelaksanaannya mulai dari Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri Perhubungan sampai Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Namun demikian, sejak Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tersebut diberlakukan pada tahun 1993 sampai saat ini, kondisi penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan masih belum dapat sepenuhnya dirasakan oleh

pemakai jalan raya. Kemudian melihat kondisi sosial masyarakat yang masih mengalami tekanan di berbagai bidang ekonomi dan sementara di pihak aparat pelayanan publik ditanggapi keengganan untuk melakukan pengawasan dalam penegakkan hukum secara konsisten, maka terdapat kecenderungan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kelaikan-jalan kendaraan bermotor mengalami penurunan kuantitas dan kualitas pelayanan.

Fungsi utama dari Pemerintah ialah mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Tidak ada organisasi lain dalam negara yang lebih tinggi dari organisasi pemerintah itu. Sesungguhnya fungsi utamanya ialah memberi pelayanan dalam hal pelayanan tidak langsung, pemerintah membuat peraturan perundang-undangan yang memungkinkan badan-badan non pemerintah mengambil bagian dalam pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, menyebutkan bahwa kriteria yang dipahami untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kriteria kualitatif dengan cakupan:
  - a. Kesederhanaan.
  - b. Kejelasan dan kepastian.
  - c. Keamanan.
  - d. Keterbukaan.
  - e. Efisiensi.
  - f. Ekonomi.
  - g. Keadilan.
  - h. Ketepatan waktu.
- 2) Kriteria kuantitatif antara lain:
  - a. Jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan.
  - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
  - c. Ratio atau perbandingan antara jumlah pegawai atau tenaga yang ada dengan jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan.
  - d. Penggunaan perangkat-perangkat modern.
  - e. Frekuensi keluhan dan atau pujian.
  - f. Penilaian fisik.

Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara Tahun 1999-2004 dijelaskan bahwa Misi GBHN diantaranya adalah perwujudan

aparatur negara yang berfungsi melayani masyarakat profesional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Kemudian arah dan kebijakan Pemerintah menyebutkan bahwa penggunaan di sektor penyelenggaraan negara adalah meningkatkan fungsi dan profesionalitas birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan negara secara transparan, bersih, dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan.

Masalah peningkatan kualitas penting sekali bagi lembaga Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus mengingat tugas yang diembanya, sebagai salah satu lembaga teknis di lingkungan Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam pemeriksaan pengujian kendaraan bermotor, maka dituntut adanya tingkat kualitas yang tinggi pada pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka peningkatan kualitas, menurut Ginanjar (Warella, 1997;26) Pendayagunaan Aparatur Negara ditempatkan sebagai bagian integral dari seluruh strategi pembangunan nasional. Penyempurnaan administrasi negara diarahkan pada perbaikan struktur kelembagaan, penyempurnaan ketatalaksanaan, dan perbaikan-perbaikan administrasi kepegawaian, termasuk peningkatan kesejahteraan dan kualitas

sumber daya manusia, perbaikan sistem perencanaan dan pengendalian pelaksanaan, penyempurnaan sistem, serta peningkatan pelaksanaan pengawasan keuangan dan pembangunan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pangemudi dijelaskan bahwa pelayanan pemeriksaan pengujian kendaraan bermotor bertujuan untuk:

1. Meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang pelayanan pemeriksaan uji kendaraan secara cepat, tepat, dan memenuhi persyaratan teknis kendaraan.
2. Pengelolaan uji kendaraan secara efektif.
3. Menjamin keamanan dan keselamatan pemakai kendaraan dan masyarakat.
4. Memberikan kepastian dan memberi perlindungan kepada pemilik kendaraan dan masyarakat dalam penggunaan kendaraan bermotor.

Dalam upaya mencapai tujuan tersebut banyak keadaan yang menjadi masalah di antaranya:

- 1) Kejadian kecelakaan lalu lintas, kemacetan kendaraan di jalan raya, antara lain:

- a. Meningkatnya tingkat kerusakan kendaraan yang terjadi di jalan raya.(sepanjang jalan pantai utara dari Cirebon sampai Rembang).
- b. Meningkatnya jumlah kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan wajib uji baik bus maupun truk di jalan raya. ("Suara Merdeka 17 Oktober 2001, Jateng Pos 23 Desember 1999, Rem blong angkot terguling 10 luka").
- c. Beredarnya pengesahan buku uji dan tanda uji palsu yang dipakai oleh kendaraan bermotor wajib uji.
- d. Terjadinya polusi asap hitam kendaraan, rem blong, lampu-lampu kendaraan tidak berfungsi, as roda patah/pecah.
- e. Adanya pungutan biaya uji kendaraan yang sangat tinggi dari tarif yang telah ditentukan. ("Surat Pembaca Harian Suara Merdeka, 20 April 2000").

## 2) Pelayanan Yang Tidak Memuaskan

- a. Tenaga Pemeriksa Kendaraan atau Sumber Daya Manusia Mengingat tuntutan dan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kelaikan jalan kendaraan bermotor meningkat, pada setiap unit pemeriksaan pengujian dan dipersyaratkan tenaga penguji yang

profesional yang telah memiliki kualifikasi teknis penguji. Sampai saat ini, jumlah tenaga penguji yang memiliki latar belakang pendidikan teknis dibidang pengujian kendaraan bermotor sangat terbatas sekali. Jumlah tenaga penguji yang memiliki pendidikan tehnik di 227 unit pengujian kendaraan bermotor yang ada di seluruh Indonesia adalah 1.526 orang. Sedangkan untuk memenuhi kebutuhan untuk seluruh unit pemeriksaan pengujian kendaraan bermotor, diperlukan sebanyak 5.000 orang tenaga penguji yang harus memiliki jenjang 3.474 orang tenaga penguji tehnik. ("Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta 2001").

b. Fasilitas Peralatan Pemeriksaan Pengujian Kelaikan Jalan Kendaraan Bermotor

Dari 227 unit pelayanan kelaikan jalan kendaraan bermotor yang terpasang di 26 propinsi, baru 115 unit pelayanan kelaikan jalan kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan peralatan pengujian mekanisme atau semi komputer. Jumlah Kabupaten atau Kota yang belum ada pelayanan kelaikan jalan kendaraan bermotor di Indonesia adalah sebanyak 83 Kabupaten atau Kota. Sementara itu sebanyak 162 unit pelayanan kelaikan jalan

kendaraan bermotor pelaksanaan pengujiannya masih dilakukan secara manual atau non mekanis. Untuk memenuhi kebutuhan fasilitas di seluruh Kabupaten atau Kota masih dibutuhkan sebanyak 245 unit pelayanan kelaikan jalan kendaraan bermotor mekanis.

Dari segi umur teknis peralatan, fasilitas pelayanan kelaikan jalan kendaraan bermotor yang ada saat ini dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Pengujian Kendaraan Bermotor Mekanis

1). Umur peralatan 5 – 10 tahun	=	20 unit
2). Umur peralatan 10 – 20 tahun	=	85 unit
3). Umur peralatan > 20 tahun	=	10 unit
Sub Total	=	115 unit

(\*Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta 2001\*).

Dengan kondisi keterbatasan fasilitas yang ada tersebut, secara teoritis jaminan terhadap kelaikan jalan dan emisi kendaraan wajib uji belum terpenuhi.

3) Pendapatan Asli Daerah

Memperhatikan Tabel 1a dan 1b tentang penerimaan daerah dari Pendapatan Asli Daerah sektor pengesahan uji kendaraan bermotor pada tahun 2001 dengan target Rp159.925.000,- terealisasi sebesar Rp142.967.000,- terjadi

kekurangan sebesar Rp16.958.000,-. Kemudian melihat tahun sebelumnya tahun 2000 dari target sebesar Rp146.921.000,- hanya terealisasi sebesar Rp127.263.000,- terjadi kekurangan sebesar Rp19.906.000,-. Data tersebut merupakan indikator bahwa tidak semua kendaraan bermotor wajib uji, diperiksa oleh Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus sesuai target atau rencana yang ditetapkan. Keadaan ini menunjukkan bahwa target yang telah ditetapkan dalam 2 (dua) tahun berturut-turut dari Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus pada tahun 2000 dan 2001 tidak dapat tercapai, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 dan 5 sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Jumlah Pendapatan Pengujian Kendaraan Bermotor**  
**Di Kabupaten Kudus Tahun 2000**

No	Jenis Kendaraan	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Selisih		Ket
				Kurang	Lebih	
1	Truck	55.547.000	48.145.000	7.402.000		
2	Pick Up	67.887.000	59.006.000	8.881.000		
3	Bus	23.487.000	20.112.000	3.623.000		
	Jumlah	146.921.000	127.263.000	19.906.000		

Sumber : Kantor Samsat dan Kantor Perhubungan Pariwisata Kabupaten Kudus, 2001

**Tabel 5**  
**Jumlah Pendapatan Pengujian Kendaraan**  
**Di Kabupaten Kudus Tahun 2001**

No	Jenis Kendaraan	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Selisih		Ket
				Kurang	Lebih	
1	Truck	61.966.000	57.014.000	4.952.000		
2	Pick Up	74.972.000	65.705.000	9.267.000		
3	Bus	22.987.000	20.248.000	2.739.000		
	Jumlah	159.925.000	142.967.000	16.958.000		

Sumber : Kantor Samsat dan Kantor Perhubungan Pariwisata Kabupaten Kudus, 2001

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perhubungan dan Pariwisata juga belum optimal yang nampak dari lamanya waktu uji yang diperlukan dalam proses uji keabsahan kendaraan bermotor yang diharapkan selesai dalam waktu 39 menit, tetapi pada kenyataannya waktu yang dibutuhkan 60 menit bahkan lebih. Pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berurutan yaitu dari loket pertama hingga loket keempat dengan berkas dibawa oleh aparat. Kegiatan ini sudah merupakan urutan yang ditentukan sehingga apabila berhenti pada satu loket, berarti menghambat pelayanan pada masyarakat. Dari pengamatan ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang lancar, seperti sikap aparat yang beranggapan bahwa tugasnya adalah tugas pribadi yang tidak boleh digantikan atau diselesaikan oleh aparatur lain jika ia sendiri berhalangan hadir. Kesederhanaan,

kepastian, dan keamanan bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat belum tampak mengingat masih banyaknya kejadian kecelakaan lalu lintas dari akibat teknis kendaraan setelah uji kendaraannya. Pada Tabel 1c dapat dilihat dengan jelas bahwa pelayanan uji kendaraan bermotor dan iklim organisasi yang dilakukan oleh Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus masih menghadapi masalah. Masih rendahnya kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus, ditandai dengan kegagalan dalam ketepatan waktu pelayanan belum memberi pelayanan sesuai yang diharapkan, ratio perbandingan antara tenaga yang ada dengan jumlah masyarakat yang meminta pelayanan tidak seimbang, penggunaan alat pemeriksa uji kendaraan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dll.

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus No. 20 Tahun 2000 tentang organisasi kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus terdiri dari Kepala Kantor, Subbag Tata Usaha, Seksi Pariwisata, Seksi Lalu Lintas dan Angkutan, dan Seksi Pengujian Kendaraan. Melihat tugas pekerjaan yang

dilaksanakan Seksi Pengujian Kendaraan, iklim organisasinya menghadapi masalah.

Melihat kondisi seperti yang penulis uraikan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai masalah kualitas pelayanan, sehingga dalam penelitian ini penulis mengangkat judul:

**"KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR PERHUBUNGAN DAN PARIWISATA KABUPATEN KUDUS".**

## **B. IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH**

Menurut Surachmad,

Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya, masalah harus dapat dirasakan sebagai rintangan yang harus dilalui dengan jalan mengatasinya, apabila ingin berjalan terus masalah menampakkan diri sebagai tantangan, oleh sebab itu dapat pula dikatakan bahwa masalah penyelidikan perlu memiliki unsur-unsur yang menggerakkan kita untuk membahasnya, perlu nampak penting dan gunanya, perlu realistik. (Surachmad, 1978:22).

Permasalahan yang muncul berkaitan dengan kualitas pelayanan pengesahan uji kendaraan bermotor di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus adalah "Bagaimana kualitas pelayanan yang diperlukan masyarakat yang menyangkut biaya, waktu, kecepatan, dan kebenaran informasi pelayanan di Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus ?"

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sepuluh dimensi yang secara relatif penting diantara berbagai dimensi kualitas pelayanan yang lain.
2. Untuk mengetahui latar belakang sosial ekonomi yang mendasari pilihan dimensi tersebut.
3. Untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan

### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

Penelitian ini secara umum bermanfaat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengesahan uji kendaraan bermotor di Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus yang dapat menunjang Pendapatan Asli Daerah.

Secara khusus upaya ini dilakukan melalui usulan deregulasi antar berbagai dinas pemerintah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Landasan Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar orang membicarakan masalah kualitas karena maknanya akan berlainan bagi setiap orang dan tergantung pada konteksnya. Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Banyak pakar dan organisasi yang mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Performance to the standart expected by the customer
- b. Meeting the customer's needs the first time and every time
- c. Providing our customer's with products and services that consistently meet their needs and expectations
- d. Doing the right thing right the first time, always striving for improvement, and always satisfying the customer
- e. A pragmatic system of continual improvement, a way to successfully organize man and machines
- f. The meaning of excellence
- g. The unyielding and continuing effort by everyone in and organization to undersatand, meet, and exceed the needs of its customers
- h. The best product that you can produce with the materials that you have to work with
- i. Continous good product which a customer can trust
- j. Not only satisfying customers, but delighting them, innovating, creating.(Total Quality Management, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001:3).

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Diana, 1996:4).

Kata 'kualitas' mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan.

Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan / tuntutan,
- b. Kecocokan untuk pemakaian,
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan,
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat,
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dalam sebuah survei yang dilakukan American Society for Quality Control (ASQC) dan Gallup Organization terhadap lebih dari 3.000 konsumen di Amerika Serikat, Jerman Barat, dan Jepang,

didapatkan hasil bahwa ada berbagai macam komponen kualitas dilihat dari perspektif pelanggan. Arti penting atau penekanan pada komponen-komponen tersebut berbeda-beda antar negara. Ini ditunjukkan pada peringkat yang bervariasi. Misalnya saja, aspek harga merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi keputusan pembelian di Amerika Serikat dan Jerman Barat. Sementara di Jepang, yang terpenting adalah aspek kinerja suatu produk. " Unsur-unsur apa saja yang terdapat dalam sistem kualitas yang bisa menentukan, merencanakan, mengembangkan, dan menyempurnakan kualitas dalam rangka memuaskan, atau bahkan membahagiakan pelanggan ? ". Kita harus mengeksplorasi dan memahami beberapa strategi dasar yang berkaitan dengan unsur manusia dalam setiap organisasi. Ini perlu dilakukan, karena kualitas berawal dari setiap individu apapun posisinya.

Strategi-strategi dasar tersebut meliputi :

1. Menetapkan tujuan yang jelas.
2. Memprakarsai atau menentukan kembali budaya organisasi.
3. Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten.
4. Melembagakan pendidikan dan pelatihan.
5. Mendorong perbaikan terus menerus.

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus. Budaya ini tercermin dalam karakteristik berikut :

- a. Perilaku sesuai dengan slogan,
- b. Masukan dari pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus,
- c. Para karyawan dilibatkan dan diberdayakan,
- d. Pekerjaan dilakukan dalam tim kerja,
- e. Manajer level eksekutif diikutsertakan dan dilibatkan; tanggung jawab kualitas tidak didelegasikan,
- f. Manajemen puncak memberikan contoh dan panutan mengenai perilaku dan aktifitas yang sesuai dengan harapan organisasi,
- g. Sumber daya yang memadai disediakan di mana pun dan kapan pun dibutuhkan, guna menjamin perbaikan kualitas secara terus-menerus,
- h. Pendidikan dan pelatihan diselenggarakan agar para karyawan pada semua jenjang memiliki pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus,
- i. Sistem penghargaan dan promosi didasarkan pada kontribusi terhadap perbaikan kualitas secara terus-menerus,

j. Rekan kerja dalam organisasi diperlakukan sebagai pelanggan internal,

k. Pemasok diperlakukan sebagai mitra kerja.

Definisi kualitas dikemukakan oleh Josep M. Juran :

Bahwa kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitnes for use).

Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono. 2001;11)

Sementara itu, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons 1994; Zeithaml dan Kettner, 1996) mengidentifikasi-kan lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Gronroos (dalam Edvardsson, Thomasson, dan Ovreteit, 1994) ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu outcome-related, process-related, dan image-related criteria. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu :

### 1. Professionalism and Skills

Kriteria yang pertama ini merupakan outcome-related criteria, di mana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (service provider), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

### 2. Attitudes and Behavior

Kriteria ini adalah process-related criteria. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (contact personnel) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

### 3. Accessibility and Flexibility

Kriteria ini termasuk dalam process-related criteria. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

### 4. Reliability and Trustworthiness

Kriteria ini juga termasuk dalam process-related criteria. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

### 5. Recovery

Recovery termasuk dalam process-related criteria. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

### 6. Reputation and Credibility

Kriteria ini merupakan image-related criteria. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Sedangkan Ibrahim (1997:1) memberikan suatu deskripsi yang mendekati pengertian kualitas dari kacamata produsen, yakni:

**Kualitas adalah suatu strategi dasar yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa yang bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.**

Menurut Garvin 1994: Peppard dan Rowland 1995 ada delapan dimensi kualitas yang dapat dikembangkan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, dimensi tersebut adalah :

1. Kinerja (Performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab. (Tjiptono dan Diana, 2000:27).

Menurut The European Organization for Quality Control and The American Society for Quality Control, quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Morgan dan Murgatroyd, 1994)

Menurut Philip. B. Crosby (dalam N. Logothetis, 1992 ; 83)

Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, Garis-garis Besar Haluan Negara Tahun 2000 menyebutkan bahwa arah Pembangunan Jangka Panjang disebutkan bahwa :

Pembangunan Aparatur Negara diarahkan untuk meningkatkan kualitas aparatur negara agar aparat negara lebih memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin, keadilan, dan berwibawa sehingga dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan hati nurani rakyat .... sehingga terlaksana penyelenggaraan administrasi negara yang bersih, berwibawa, profesional, efisien, dan efektif.

Di sektor publik, kualitas lebih banyak dikaitkan dengan pelayanan. Sebelum menginjak kepada arti pelayanan umum, maka perlu diketahui terlebih dahulu arti kepentingan umum. Menurut Moenir (1995:10) pengertian kepentingan umum adalah :

Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat itu.

Untuk memenuhi kepentingan umum tersebut, maka dibutuhkan pelayanan umum yang akan mewujudkannya. Pelayanan umum ini dapat diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun swasta, ataupun kerjasama antar keduanya. Dalam hal ini masyarakat memberikan otoritas kepada suatu lembaga pemerintah atau swasta untuk memenuhi kebutuhannya melalui aktivitas pelayanan. Singkatnya proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 1995:17).

Sesuai dengan sifatnya yang melibatkan banyak orang atau publik, maka pelayanan dengan sendirinya akan selalu berhubungan dengan aktivitas masyarakat. Oleh karena berhubungan dengan masyarakat, proses pelayanan tersebut disebut pelayanan umum. Seperti telah dijelaskan di atas, bahwa pelayanan umum timbul karena adanya kepentingan umum, maka pelayanan umum diselenggarakan untuk memenuhi kepentingan umum tersebut.

Menurut Moenir, pelayanan umum adalah sebagai berikut:

Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (1995:26).

Menurut Parasuraman et al (1985:15) dan Hoywood-Farmer, 1988 ; ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan yaitu :

1. *Intangibility*

Yaitu pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

2. *Heterogenity*

Yaitu pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. Demikian pula *percormance* sering bervariasi dari satu produsen ke produsen lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. *Inseparability*

Artinya berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan, tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Morgan dan Megatroyd (1997:11), menyebutkan sepuluh kriteria yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu.
2. Responsiveness yaitu kesediaan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
3. Competence, menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan pelayanan.
4. Acces, yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. Courtesy, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.
6. Communication, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada para pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, meupun mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan biaya, jaminan para pelanggan bahwa masalah mereka akan diatasi.

7. *Credibility*, yaitu dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. *Security*, yaitu bebas dari resiko, bahaya, dan keraguan.
9. *Understanding the customer*, artinya berusaha untuk memahami dan mengenal kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
10. *Appearance presentation*, yaitu penampilan fisik, penampilan personal, dan peralatan yang digunakan.

Valarie A. Zeithaml et al (1990; 27) berdasarkan customer ratings dari ratusan interview di berbagai sektor jasa membuktikan bahwa *reliability* adalah dimensi kualitas yang paling kritis tanpa memperhatikan sektor jasa yang diteliti. Disusul *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan terakhir *tangible*.

Sebetulnya usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini telah dilakukan oleh beberapa negara. Salah satunya di Inggris dimana Perdana Menteri John Major dari partai konservatif dalam rangka meningkatkan performance birokrasi di Inggris dan kualitas pelayanan publik mereka mengeluarkan suatu reformasi yang disebut istilah *Citizen's Character* yang sangat terkenal yang mengandung enam prinsip:

1. *Standart* : Setting, monitoring and publication of explicit standart for the services that individual users can reasonably expect. Publication of actual performance against these standarts.
2. *Informations and Oppeness* : Full, accurate information readily available in plain language about how public services are run, what the cost, how well they perform and who is in charge.
3. *Choice and consultation* : The public sector should provide choice wherever practicable. There should be regular and

systematic consultation with those who use service. User's view about services and their priorities for improving them, to be taken into account in final decisions and standards.

4. **Courtesy and Helpfulness** : Courteous and helpful service from public servant who will normally wear name badges. Service available equally to all who are entitled to them and run to suit their convenience.
5. **Putting Things Right** : If things go wrong, and apology, a full explanation and swift and effective remedy. Well publicised and easy to use complaints procedures with independent review wherever possible.
6. **Value for Money** : Efficient and economical delivery of public services within the resources the nation can afford. And independent validation of performance against standards. (Warella 1997:35,36).

Presiden Clinton menyatakan bahwa (Osborn dan Plastrik,1997)

The Standards of quality for service provided to the public shall be :  
customer service equal to be best in business. Ada beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain :

1. **Standart pelayanan pelanggan** berupa standart kualitas
2. **Customer redress**, yaitu usaha untuk memberikan kompensasi pada pelanggan apabila standart pelayanan tidak tercapai, biasanya dalam bentuk uang.
3. **Quality Guarantees**, yaitu komitmen organisasi untuk mengembalikan uang pelanggan atau memberikan pelayanan baru secara bebas apabila pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diterima.
4. **Quality Inspectors**, yaitu suatu tim yang terdiri dari para profesional maupun tokoh masyarakat yang memeriksa pelayanan publik dan memberikan rating terhadap kualitasnya dapat dilakukan secara anonim.
5. **Customers Complaint System**, yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metoda dimana organisasi dapat belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan.

6. Ombudsmen, yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan mereka dengan penyedia jasa serta mendapatkan pelayanan atau informasi yang diperlukan apabila mereka tidak merasa puas dengan respon organisasi terhadap keluhan-keluhan mereka (Warella, 1997,37).

Martin menyatakan konsep kualitas terdiri dari beberapa dimensi sebagai berikut :

1. Accesibility, The program is easy to access or acquire;
2. Assurance, Program staff are friendly, polite, considerate, and knowlwdge;
3. Communication, Program Information is perovided in simple, understanable language;
4. Compentency, Program staff possess the requisite knowledge and skills.
5. Conformity, The service meets estabhilished standarts;
6. Courtesy, Program staff demonstrate respect toward clients;
7. Deficiency, The program is missing a characteristic or element;
8. Durability, The program's performance or result do not dissipate quickly;
9. Emphaty, Program staff attempt to understand client's needs and provide individualized attention;
10. Humanesess, The program is provided in a manner that protects clients dignity and sense of self-worth;
11. Performance, The program accomplishes its itended purposes;
12. Reliability, The program is operated in a dependable and reliable menner with minimum variation through time or between clients;
13. Responsiveness, The program delivery is timely;
14. Security, The program is provided in a safe setting free from risk or danger;
15. Tangibles, The appearance of the facilities, equipment, personnel, and published materials involved in program delivery is appropriate. (Martin dan Kettner 1998:42)

Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat disebutkan bahwa :

1. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan sangat menentukan tercapainya tujuan pembangunan nasional, karena itu aparatur pemerintah perlu secara terus menerus melakukan pengarah dan bimbingan serta menciptakan suasana dalam mendorong peningkatan masyarakat.
2. Upaya yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah selama ini dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu lebih ditingkatkan lagi seiring dengan tuntutan pertumbuhan pembangunan itu sendiri.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum disebutkan bahwa :

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Surat Dirjen Perhubungan Darat Nomor AJ.402/1/12/DJPD/2001, Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dilakukan dengan menggunakan peralatan dan fasilitas pengujian serta dilakukan oleh tenaga penguji yang memiliki kualifikasi tertentu sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku sebagai berikut ;

1. Persyaratan peralatan meliputi :  
Peralatan Pengujian Berkala Lengkap untuk 14 (empat belas) item alat uji terdiri dari :
  - 1) Alat Uji Suspensi Roda ;
  - 2) Alat Uji Rem ;
  - 3) Alat uji Lampu Utama ;
  - 4) Alat Uji Speedometer ;
  - 5) Alat Pengukur Berat ;

- 6) Alat Uji Kincup Roda depan (Side Slip Tester) ;
  - 7) Alat Uji Pengukur Suara (Sound Level Meter) ;
  - 8) Alat Pengukur Dimensi ;
  - 9) Alat Pengukur Tekanan Udara ;
  - 10) Alat Uji Emisi Gas Buang (HC/CO dan Diesel Smoke Tester) ;
  - 11) Alat Uji Kaca ;
  - 12) Air Compressor ;
  - 13) Generator Set ;
  - 14) Peralatan Bantu ;
2. Pengujian Kendaraan Bermotor Tetap (Jumlah Taman Kendaraan 2000 – 3.999 unit)  
Peralatan Pengujian Berkala Dasar untuk 9 (sembilan) item uji terdiri dari :
- 1) Alat Uji Ssuspensi Roda ;
  - 2) Alat Uji Rem ;
  - 3) Alat Pengukur Berat ;
  - 4) Alat Pengukur Dimensi ;
  - 5) Alat Pengukur Tekanan Udara ;
  - 6) Alat Uji Emisi Gas Buang (HC/CO dan Diesel Smoke tester) ;
  - 7) Air Compressor ;
  - 8) Generator Set ;
  - 9) Peralatan Bantu ;
3. Persyaratan Fasilitas Unit Pengujian Kendaraan Bermotor, sebagai berikut :
- 1) Memiliki luas lahan sekurang-kurangnya 4.000 m<sup>2</sup>;
  - 2) Bangunan PKB sekurang-kurangnya dengan luas 204m<sup>2</sup>
  - 3) Lapangan parkir sekurang-kurangnya dengan luas 1.300 m<sup>2</sup> ;
  - 4) Mempunyai Gedung Generator Set/Kompressor seluas 66 m<sup>2</sup> ;
  - 5) Mempunyai jalan keluar/masuk sepanjang 120 m<sup>2</sup> ;
  - 6) Dilengkapi dengan gambar / desain bangunan PKB ;

Uraian di atas menyebutkan bahwa persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan tergantung dari performance yang diberikan aparat pelayanan. Sebagai penyedia jasa pelayanan aparat harus berusaha meningkatkan kualitas diri dan menerima masukan demi

terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan paradigma baru dari kualitas yang berbunyi: "Mulai dengan benar melakukan sesuatu pekerjaan dan menyempurnakan terus-menerus". Paradigma baru ini akan mendorong upaya peningkatan profesionalisme bersamaan dengan peningkatan kualitas barang dan jasa (Triguno, 1997:75). Sedangkan paradigma lama dari kualitas berkisar pada tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Beberapa indikator untuk menilai kualitas pelayanan, menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Th. 1993 adalah sebagai berikut :

a. Kriteria Kualitatif, meliputi :

- 1) Kesederhanaan dari prosedur/tata cara pelayanan;
- 2) kejelasan dan kepastian;
- 3) keterbukaan;
- 4) proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum;
- 5) kejelasan persyaratan pelayanan;
- 6) pengenaan biaya pelayanan secara wajar;
- 7) ketepatan waktu;

b. Kriteria Kuantitatif, meliputi :

- 1) jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan;
- 2) lamanya waktu pemberian pelayanan;
- 3) perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan;
- 4) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan;
- 5) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan;

Barrie dan Mike 1997; dalam bukunya 12 langkah sukses menuju pelayanan yang berkualitas menyatakan :

Kebahagiaan dan keburukan yang dialami para staf di kantor adalah konsep sentral dari suatu pelayanan. Untuk itu para staff seharusnya diperlakukan secara positif dan pentingnya iklim organisasi yang mendukung apabila suatu organisasi ingin mencapai suatu pelayanan yang berkualitas, karena para staf yang diperlakukan dengan positif oleh organisasinya akan lebih baik dalam memberikan pelayanan, dan tentu para staf ini akan memberikan pelayanan yang positif pula kepada masyarakat. (Barrie dan Mike, 1997;76)

Menurut Zeithaml et al 1997; paling tidak terdapat lima kemungkinan gap yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai mutu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan administrasi negara yaitu :

1. *Gap* persepsi manajemen yaitu adanya perbedaan pelayanan menurut persepsi dan harapan masyarakat dengan penyedia (pemerintah). Paling tidak penyedia jasa memahami apa yang diharapkan oleh pelanggannya.
2. *Gap* spesifikasi kualitas pelayanan, yaitu kesenjangan antara persepsi penyedia jasa mengenai spesifikasi kualitas pelayanan yang diperlukan masyarakat, baik yang meyangkut biaya, waktu, kecepatan, kebenaran informasi pelayanan. Faktor-faktor yang menyebabkan hal ini adalah komitmen aparatur yang belum memadai terhadap kualitas pelayanan, persepsi mengenai ketidak layakan, kurangnya standart tugas serta terdapatnya penentuan tujuan.
3. *Gap* mengenai kinerjanya pelayanan yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dari aparatur pemerintah kepada masyarakat. Zeimi (1990) menyebutkan beberapa faktor utama yang menyumbang pada kesenjangan ini, yaitu tidak ketidajelasan peran, ketidak cocokan antara teknologi dengan tugas yang dilaksanakan, iklim organisasi yang kurang mendorong sistem pengendalian atasan, kekurangan koordinasi dan ketiadaan kerja tim.
4. *Gap* komunikasi eksternal pada pelanggan, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horisontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang muluk-muluk.
5. *Gap* dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara pelayanan yang dirasakan publik dan yang diharapkan publik. Kesenjangan ini timbul karena pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi tertentu, pembicaraan dari mulut ke mulut serta komunikasi eksternal.

Gap-gap diatas, penulis mengangkat permasalahan yang berkaitan dengan perbaikan kualitas pelayanan bila dilihat dari segi kinerja pelayannya. Diatas dikemukakan bahwa ada beberapa faktor penyebab kesenjangan ini, yaitu ketidak jelasan peran, konflik peran, ketidak cocokan pegawai dengan tugas yang dikerjakan, ketidak cocokan antara teknologi dengan tugas yang dilaksanakan, iklim

organisasi yang kurang mendorong prestasi kerja, ketidakcocokan sistem pengendalian atasan, kekurangan koordinasi dan ketiadaan kerja tim.

Zeithaml et al (1990; 19) menyatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan tergantung pada persepsi pelanggan tentang performance nyata atau aktual yang dihubungkan dengan harapan mereka:

*"Perception is basic to understanding behavior because it is the means by which stimuli affect an organization or individual. (Kast dan Rosenzweig, 1974; 252). Persepsi dibentuk oleh selectivity, closure, interpretation dan yang terakhir ini banyak dipengaruhi oleh tingkat sosial ekonomi umur, pengalaman dan sebagainya.*

## **2. Iklim Organisasi**

Iklim organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Adapaun yang dimaksud dengan iklim organisasi dalam penelitian ini adalah suasana kerja yang diciptakan oleh hubungan antara pribadi yang berlaku dalam suasana organisasi memenuhi perilaku dengan adanya iklim organisasi yang mendukung bagi pegawai, maka kualitas pelayanan yang baik akan dapat terwujud sesuai dengan harapan masyarakat.

Ada beberapa pengertian tentang iklim organisasi antara lain yang dikemukakan oleh Kuncorohadi sebagai berikut :

Iklm organisasi adalah suasana dalam organisasi yang diciptakan oleh hubungan antar pribadi yang berlaku dalam organisasi tersebut. Pola hubungan antar pribadi ini bersumber dari kepemimpinan yang diterapkan oleh para pemimpinnya dalam melaksanakan fungsinya. Iklm organisasi sangat mempengaruhi para anggotanya karena ada iklm organisasi yang menggairahkan para anggotanya untuk berprestasi, dan ada iklm organisasi yang justru memadamkan motivasi untuk berpartisipasi (Kuncorohadi, 1986;99).

Pengertian iklm organisasi yang lain dikemukakan oleh Steers 1985:20, yaitu :

Membahas konsep iklm organisasi sedang berbicara mengenai sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi yang dilaksanakan secara sadar atau tidak yang dapat dianggap mempengaruhi perilaku, kemudian dengan kata lain iklm dapat dipandang "Kepribadian Organisasi" seperti yang terlihat pada anggotanya.

Konsep yang dikemukakan oleh Steers mengandung dua maksud, yaitu pertama bidang persepsi iklm organisasi tertentu adalah iklm yang dilihat oleh para anggota kinerjanya, kedua adalah hubungan antara ciri-ciri dan kegiatan lainnya dari organisasi dan iklmnya. Umumnya dipercaya bahwa ciri yang unik dari organisasi tertentu bersama kegiatan dan perilaku manajemen sangat menentukan kegiatan organisasi itu sendiri. Sehingga iklm yang timbul dalam organisasi merupakan faktor pokok yang menentukan perilaku para anggotanya. Analisis berikutnya akan mensintesakan argumen-argumen sebagai dasar analisis sebelum memasuki tingkat penelusuran yang lebih mendalam.

Menurut Fiedler (op.cit.p22) dan Gilmer bahwa iklim organisasi sebagai serangkaian sifat yang tergambar dalam suatu organisasi satu dengan organisasi lainnya. Secara relatif rangkaian itu didasarkan atas suatu periode waktu mempengaruhi tingkah laku dalam suatu organisasi.

Dari pendapat diatas, dapat diketahui adanya tiga sifat yang tergambar dalam suatu organisasi lain. Pertama iklim organisasi itu hanya dapat dirasakan seseorang memasuki lingkungan kerja dari suatu organisasi atau hanya berlaku bagi orang-orang yang bekerja didalamnya. Kedua iklim organisasi dapat berubah dan diubah. Ketiga iklim organisasi mempengaruhi tingkah laku dalam suatu organisasi, contohnya iklim organisasi pada Seksi Perhubungan akan berbeda dengan iklim organisasi pada Seksi Pariwisata, maka akan berpengaruh pula terhadap tingkah laku pada masing-masing anggotanya.

Dimuka telah dibahas iklim organisasi itu merupakan suatu kepribadian dari suatu organisasi. Oleh sebab itu iklim organisasi tidak dapat dilihat secara nyata atau tampak mata, akan tetapi iklim organisasi itu ada dan dapat dirasakan setiap anggota yang bekerja didalamnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa iklim organisasi merupakan suatu aspek organisasi yang lebih bersifat manusiawi daripada materi.

Kemudian Nadler dalam bukunya *Organization Dynamic* merumuskan :

Iklm organisasi adalah lingkungan manusia dimana para pegawai organisasi melaksanakan pekerjaan mereka. Pengertian ini dapat mengacu pada lingkungan suatu departemen, unit perusahaan yang penting seperti pabrik cabang, atau suatu organisasi secara keseluruhan (Davis dan Nestram 1990:21).

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa penekanannya pada sistem perilaku organisasi. Iklm organisasi menunjukkan cara hidup suatu organisasi dan dapat berpengaruh besar pada motivasi, prestasi dan kepuasan kerja pegawai. Iklm timbul dari sistem perilaku organisasi yang mencakup filsafat dan tujuan, kepemimpinan organisasi formal dan informal serta lingkungan sosial. Hal ini menyatu dalam sistem pengendalian yang berinteraksi dengan sikap pribadi dan faktor-faktor situasi. Hal ini dikuatkan dengan pendapat Steers yang menyatakan :

"Hanya pada iklim yang berorientasi pada prestasi dimana tekanan diletakkan pada pencapaian tujuan akan timbul perilaku kreatif dan produktifitas yang tinggi" (Steers,1985;129).

Sedangkan menurut Kast dan Rosenweig bahwa "Kondisi iklim organisasi itu dapat tercipta melalui sub teknik, tujuan struktur, psikososial dan manajerial" (Likert, 1990;47). Ditegaskan lagi bahwa setiap organisasi mempunyai sub sistem potensial berupa hubungan erat antara individu dan kelompok. Sub sistem ini dipengaruhi oleh

kekuatan-kekuatan yang berasal dari luar dan juga penagruh tugas, teknologi dan struktur organisasi internal. Kekuatan-kekuatan tersebut membentuk iklim.

Lebih jauh Likert 1990:47 mengajukan ciri organisasi yang merupakan ukuran iklim organasasi yaitu :

1. Leadership Process
2. Communication Process
3. Interaction Process
4. Discision making process
5. Goal Oriented Process
6. Controle Process

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka yang dijadikan indikator dalam penelitian ini, untuk para petugas pelaksana adalah sebagai berikut:

1. Leadership Process atau cara atasan langsung mengarahkan, dapat diukur dari :
  - a. Tingkat penanganan perbedaan pendapat;
  - b. Tingkat motivasi kerja pegawai;
  - c. Tingkat kondisi kerja yang mendorong untuk kerja keras.
2. Communication Process atau cara menyampaikan pesan, dapat diukur dari :
  - a. Keterbukaan untuk menerima hal-hal yang sifatnya dalam pelaksanaan pekerjaan;
  - b. Tingkat keterbukaan dalam menerima kritik.

3. Interaction Process atau Kerjasama Antar Bagian atau Seksi, dapat diukur dengan :
  - a. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
  - b. Efisiensi prosedur pengurusan pelayanan.
  - c. Kesesuaian unit kerja yang memberikan pelayanan.
4. Discision Making Process atau Kewenangan Seksi dalam mengambil keputusan, dapat diukur dari :
  - a. Tingkat perumusan
  - b. Tingkat pembuatan keputusan
  - c. Tingkat penerimaan pendapatan
  - d. Tingkat pengetahuan dan informasi yang tersedia.
5. Goal Oriented Process atau Pemahaman dan penguasaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya diukur dari :
  - a. Tingkat pemahaman pegawai terhadap tujuan organisasi,
  - b. Tingkat keadaan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.
6. Controle Process atau Pengawasan atasan terhadap pelayanan, dapat diukur dari :
  - a. Kewajaran biaya pengurusan
  - b. Persetujuan masyarakat jika pembayaran memakai jasa titipan,
  - c. Ketepatan waktu pengesahan pelayanan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. RANCANGAN PENELITIAN**

Rancangan penelitian adalah merupakan pedoman dan langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam menyusun rancangan penelitian itu tentu peneliti sudah dapat mengantisipasi tentang berbagai sumber yang dapat digunakan untuk mendukung dan yang menghambat terlaksananya penelitian.

Penelitian berangkat dari adanya permasalahan yaitu merupakan penyimpangan atau deviasi sesuatu yang standart, atau masalah adalah kesenjangan antara yang sebenarnya dan kenyataan (Soegiyono, 1998 : 197).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan rancangan penelitian sebagai berikut:

1. Type penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan atau explanatory yaitu penelitian yang menyoroti dimensi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus.
2. Menentukan populasi dan tehnik pengambilan sampel yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Populasi yang akan diteliti adalah para pemilik kendaraan wajib uji di Kabupaten Kudus dengan sampel yang akan diteliti meliputi enam puluh (60) orang pemilik kendaraan bermotor yang melaksanakan uji kendaraan.

3. Menentukan tehnik analisa data setelah semua data terkumpul dan sudah diolah. Analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

- a) Analisa Kualitatif

Yaitu analisa data yang dilakukan untuk menganalisis data yang tidak dapat diukur, monografis dan berupa kasus-kasus, sehingga memerlukan penjabaran melalui uraian-uraian.

- b) Analisis Kuantitatif.

Yaitu analisis data yang dilakukan untuk menganalisa data yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang telah diukur dalam bentuk angka-angka, sehingga mudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori.

## **B. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup penelitian atau fokus penelitian akan kami batasi kepada pelaksanaan pelayanan pengesahan uji kendaraan bermotor di

Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus, meliputi dimensi kualitas pelayanan yang paling penting hubungannya dengan latar belakang sosial ekonomi pelanggan dan penyebab rendahnya kualitas pelayanan.

### **C. LOKASI PENELITIAN**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Unit pelayanan pengesahan uji kendaraan bermotor Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus.

### **D. VARIABEL PENELITIAN**

#### **1. Klasifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini penulis akan mengamati variabel kualitas pelayanan.

#### **2. Definisi konsep**

Untuk memperjelas permasalahan yang ada, maka diperlukan adanya definisi konseptual dari permasalahan penelitian. "Konsep merupakan definisi dari apa yang perlu diamati" konsep menentukan antara variabel-variabel mana kita ingin adanya hubungan yang empiris (Koentjaraningrat 2994 : 32).

Melalui konsep, peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa

kejadian yang berkaitan satu dengan lainnya.

Jadi definisi konsep merupakan tahap pemberian penjelasan mengenai pembatasan pengertian dari fenomena-fenomena atau gejala dari penelitian.

Dengan memperhatikan fenomena yang muncul dari penelitian ini, maka definisi yang akan penulis kemukakan sebagai berikut :

- a. Kualitas adalah Pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (Philip B. Crosby dan Logothesis 1992:83)
- b. Pelayanan adalah Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1995:17).
- c. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Kep.Men.Pan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum).
- d. Iklim organisasi adalah lingkungan manusia dimana para pegawai organisasi melaksanakan pekerjaan mereka (Davis dan Nestram 1990 : 21).

**Indikator Kualitas Pelayanan;**

Pedoman yang digunakan untuk menentukan indikator-indikator kualitas pelayanan adalah :

1. Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu.
2. Responsiveness yaitu kesediaan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
3. Competence, menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam melaksanakan pelayanan.
4. Acces, yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. Courtesy, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.
6. Communication, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada para pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, maupun mendengarkan mereka berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan biaya, jaminan para pelanggan bahwa masalah mereka akan diatasi.
7. Credibility, yaitu dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. Security, yaitu bebas dari resiko, bahaya, dan keragu-raguan.
9. Understanding the Customer, artinya berusaha untuk memahami

dan mengenal kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.

10. Apperance Presentation, yaitu penampilan fisik, penampilan personal, dan peralatan yang digunakan.

Seperti telah diuraikan diatas, Pemerintah dalam usaha memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat dan sekaligus menyangkut citra aparatur ke arah yang lebih positif telah melakukan pelbagai upaya seperti peningkatan kemampuan profesionalisme aparatur, perubahan prilaku dan sikap mental sampai kepada penyempurnaan sistem dan tata laksana pelayanan masyarakat disegala bidang disamping perbaikan kesejahteraan pegawai. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah perbaikan sistem dan tata laksana pelayanan seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

- 1) Kualitas Pelayanan

Adakah tingkat ukuran atau standart kualitas dalam usaha mencapai tujuan pengujian kendaraan bermotor/standart kualitas?

- 2) Kesederhanaan dari prosedur atau tata cara pelayanan

Apakah tingkat dan prosedur di dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sangat mudah dipahami ?

3) Kejelasan dan Kepastian

Apakah masyarakat memahami terhadap persyaratan dan prosedur yang dilaksanakan ?

4) Keterbukaan

Apakah biaya yang diberikan kepada pelanggan untuk memperoleh pelayanan sangat memberatkan ?

5) Proses dan hasil pelayanan dapat meberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum

Apakah masyarakat dalam menerima pelayanan dan jaminan kemananan dalam pengoperasian kendaraan dapat dirasakan ?

6) Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Apakah tingkat pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam mengujikan kendaraan memiliki arti penting ?

7) Pengenaan biaya pelayanan secara wajar

Apakah pelanggan / masyarakat merasa keberatan dengan biaya tambahan di luar ketentuan yang sudah ada, yang harus dikeluarkan untuk menguji kendaraan ?

8) Ketepatan Waktu

Apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan ?

## **E. JENIS DAN SUMBER DATA**

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah Data primer diperoleh langsung dari responden yaitu dari pemilik, pengurus sopir, biro jasa dan pegawai perusahaan yang sedang mengujikan kendaraan di Unit Pemeriksaan Pengujian Kendaraan dan petugas pelayanan uji kendaraan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, buku perpustakaan, brosur dan lain-lain yang terkait dengan obyek penelitian.

## **F. INSTRUMEN PENELITIAN**

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data :

### **1. Questionaire**

Yaitu daftar pertanyaan yang diisi oleh pelanggan yang mengujikan kendaraan.

### **2. Interview**

Yaitu wawancara dengan para petugas yang memberi pelayanan.

### **3. Observasi**

Yaitu mengamati secara langsung terhadap lingkungan kerja dan pengamatan interaksi antara pelanggan dengan petugas atau pejabat.

#### 4. Dokumentasi

Yaitu menghimpun dan mempelajari semua bahan-bahan aturan yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.

### **G. POPULASI DAN TEHNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

Populasi yang diambil adalah dari para pelanggan uji kendaraan seperti pemilik kendaraan, kernet, sopir, biro jasa, pengurus pegawai perusahaan yang akan mengujikan kendaraan di kantor Perhubungan dan Pariwisata Kudus.

Sedangkan teknik pengambilan sample menggunakan sampling frame atau daftar nama-nama pelanggan uji kendaraan yang dilakukan secara acak agar terwakili dari masing-masing jenis kendaraan yang akan diujikan.

### **H. TEHNIK PENGUMPULAN DATA**

Menggunakan tehnik pengumpulan data melalui metode sebagai berikut :

#### a) Questionnaire

Pengumpulan data dengan cara menghadapkan responden pada suatu daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis dan bersifat tertutup atau menjawab daftar pertanyaan yang telah disusun yang diberikan kepada pemilik kendaraan bermotor.

b) Wawancara

Adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden atau pihak-pihak yang mampu memberikan data yang valid.

c) Observasi

Adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan cara pengamatan yang dilakukan terhadap proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

d) Dokumentasi

Adalah metode pengumpulan data dengan cara mencatat dan mempelajari dokumen-dokumen pada Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus yang berkaitan dengan penelitian.

## **I. TEHNIK ANALISA DATA**

Tehnik yang akan digunakan dalam analisa data yaitu, dengan mengurutkan skor dimensi pelayanan Tabel silang antara tingkat sosial ekonomi dengan pilihan dimensi kualitas pelayanan dalam tabel satu variabel.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### A. HASIL PENELITIAN

Untuk melihat gambaran umum responden dalam penelitian ini, penulis akan sajikan beberapa tabel yang menggambarkan sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Laki-laki	55	92
2	Perempuan	5	8
	Jumlah	60	100,00

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 1

Memperhatikan tabel 6 menunjukkan bahwa pemilik atau pengurus kendaraan yang menerima pelayanan pemeriksaan pengujian kendaraan di Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus adalah laki-laki dengan prosentase 92% dan perempuan dengan prosentase 8%.

Kecenderungan ini menunjukkan bahwa masalah-masalah yang berkaitan dengan teknis kendaraan bermotor banyak dilakukan oleh laki-laki, sedangkan perempuan kebanyakan sebagai pemilik atau pengurus dari perusahaan-perusahaan atau biro jasa.

**Tabel 7**  
**Komposisi Responden Menurut Kelompok Umur**

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
1	< 30 tahun	13	22
2	31-35 tahun	11	18
3	36-40 tahun	10	17
4	> 40 tahun	26	43
	Jumlah	60	100,

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 2

Memperhatikan Tabel 7 menunjukkan bahwa pemilik atau pengurus kendaraan yang akan mengujikan kendaraan 43% berumur lebih 40 tahun, sedangkan sisanya 18% berumur 31-35 tahun, 17% berumur 36-40 tahun dan 22% kurang dari 30 tahun. Hal ini tentunya akan berpengaruh pada kemampuan mereka untuk memahami pemeriksaan kendaraan yang dilakukan untuk diperiksa adalah dalam rangka menjamin keamanan keselamatan bagi pemilik kendaraan dan pengguna angkutan di jalan raya.

**Tabel 8**  
**Komposisi Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	6	10
3	SLTP	15	25
4	SMU	36	60
5	Akademi / DIII	2	3
6	Sarjana	1	2
	Jumlah	60	100.

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 3

Dari Tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa para pengusaha, pemilik yang mengujikan kendaraan adalah pendidikan SMU sebesar 60%, SLTP sebesar 25%, SD sebesar 10%, Akademi/DIII sebesar 3%, dan Sarjana sebesar 2%.

Mengamati dari hasil prosentase yang ada dapat diketahui bahwa pendidikan para pengurus atau pemilik yang mengujikan kendaraannya paling banyak adalah berpendidikan SMU, diharapkan mereka memahami dengan jelas tentang prosedur tata cara dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

**Tabel 9**  
**Komposisi Responden Menurut Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	PNS	1	2
2	ABRI	1	2
3	Pedagang	17	28
4	Petani	2	3
5	Buruh	1	2
6	Pegawai Swasta	38	63
	Jumlah	60	100.

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 4

Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa prosentase tertinggi adalah pegawai swasta sebesar 63%, pedagang 28%, petani sebesar 3% dan 2% dari PNS, ABRI, dan buruh. Hal ini sesuai dengan karakteristik Kabupaten Kudus bahwa Kudus adalah daerah industri dan perdagangan.

**Tabel 10**  
**Komposisi Responden Menurut Kepemilikan Kendaraan**

No	Kepemilikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Pengurus Pegawai	20	34
2	Biro Jasa	0	0
3	Sopir	20	33
4	Kernet	0	0
5	Pemilik	20	33
	Jumlah	60	100.

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 5

Tabel 10 diatas menunjukkan sebaran responden untuk kepemilikan kendaraan dapat diketahui bahwa 34% mereka adalah sebagai pengurus atau pegawai perusahaan, 33% sebagai pemilik kendaraan juga sebagai sopir.

**Tabel 11**  
**Komposisi responden menurut pendapatan per bulan**

No	Pendapatan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	0 – Rp 100.000,-	1	2
2	Rp 100.000, - Rp 200.000,	1	2
3	Rp 200.000, - Rp 300.000,	8	13
4	Rp 300.000, - Rp 400.000,	18	30
5	Rp 400.000, - Rp 500.000,	15	25
6	Rp 500.000, Lebih	17	28
	Jumlah	60	100

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 6

Tabel 11 diatas menunjukkan bahwa pedapatan tertinggi mereka Rp. 500 ribu rupiah lebih adalah 28%, kemudian Rp. 400 ribu – Rp. 500 ribu adalah 25% dan urutan selanjutnya pendapatan Rp. 300 ribu – Rp. 400 ribu sebesar 30% dan pendapatan Rp. 200 ribu – Rp. 300 ribu sebesar 13% kemudian sisanya Rp. 100 ribu – Rp. 200 ribu sebesar 2%.

Mengamati hasil pendapatan yang mereka terima tiap bulan dapat diketahui bahwa mereka berpenghasilan cukup besar yaitu 28 % berpenghasilan Rp. 500.000,- s/d lebih,- sehingga bila dilihat pendapatan bersih yang mereka terima tiap bulan dapat dikatakan mereka adalah pegawai, pengurus yang cukup mampu.

**Tabel 12**  
**Komposisi Responden Menurut Frekuensi Mengujikan Kendaraan**

No	Frekuensi uji kendaraan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	1 – 2 kali	7	12
2	3 – 4 kali	11	18
3	5 – 6 kali	6	10
4	Lebih dari 6 kali	36	60
	Jumlah	60	100

Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 7

Mengujikan kendaraan lebih dari 6 kali adalah 60%, pekerjaan mengujikan kendaraan 5 – 6 kali adalah 10% dan 3 sampai 4 kali adalah 18% sedangkan sisanya 1 s/d 2 kali adalah 12 %. Mengamati hasil prosentase yang ada, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengurus atau pemilik kendaraan sudah sering mengujikan kendaraan dan sudah memahami bahwa kendaraan yang dimilikinya harus

dilakukan pemeriksaan uji berkala untuk menjamin kelancaran, keselamatan di jalan raya.

**Tabel 13**  
**Komposisi urutan penilaian responden terhadap dimensi pelayanan**

No	Ketepatan waktu	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Sangat Penting	34	57
2	Penting	18	30
3	Kurang Penting	8	13
4	Tidak Penting	-	-
	Jumlah	60	100

**Diolah dari Jawaban Pertanyaan I Nomor 8**

Memperhatikan tabel 13 diatas, komposisi urutan penilaian responden terhadap 10 pelayanan kualitas pelayanan diperoleh jawaban sangat penting 57% bahwa untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu, kesediaan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan dan pengetahuan keterampilan dalam melaksanakan pemeriksaan uji kendaraan menjadi faktor utama. Kemudian 30% menyatakan penting bahwa penjelasan tentang syarat-syarat, mekanisme dan prosedur pelayanan uji kendaraan merupakan faktor kedua dan faktor ketiga menyatakan atau 13% mengharapkan adanya sikap sopan, menghargai orang lain dan persahabatan.

## B. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

1. Reliability (ketepatan waktu). Kemampuan pelayanan ketepatan waktu didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor. Untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dapat ditunjukkan pada tabel 14.

**Tabel 14**  
**Sebaran responden tentang waktu pelayanan.**

No	Ketepatan waktu	Frekuensi	%
1	Sangat tepat waktu	15	25
2	Tepat waktu	9	15
3	Kurang tepat waktu	36	60
4	Tidak tepat waktu	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. A. 1

Tabel 14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, atau 60% menjawab bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang tepat waktu dan sebagai kecil responden sebanyak 9 orang (15%) menjawab tepat waktu.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui tingkat ketepatan waktu pelayanan masih sangat kurang, hal ini disebabkan karena beberapa faktor, diantaranya adalah jika kendaraan yang diperiksa sebagian besar tahun pembuatan kendaraan wajib uji dibawah tahun 1990, sehingga memerlukan

pemeriksaan yang lebih teliti dan cermat pada akhirnya penyelesaian pekerjaan tersebut melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Seberapa besar lamanya waktu pelayanan uji kendaraan bermotor yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 15.

**Tabel 15**  
**Pendapat Responden Tentang Lama Waktu Pelayanan**

No	Waktu Pelayanan	Frekuensi	%
1	35 menit	13	21,67
2	45 menit	15	25
3	60 menit	32	53,33
4	90 menit	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. A. 2.

Tabel 15 menunjukkan bahwa sebagian besar (53,33%) mengatakan lamanya waktu pelayanan uji kendaraan adalah 60 menit dan 35 menit sebanyak 13 orang (21,67%), sedangkan 45 menit sebanyak 15 orang (25%).

Ada kaitan antara tabel 14 dan 15, yaitu karena dalam tabel 14 responden dominan menjawab kurang tepat waktu dan tabel 15, responden menjawab lamanya waktu pengujian 60 menit. Faktor penyebab dari lamanya waktu pelayanan banyak kendaraan yang

telah melampaui usia ekonomis (sumber Departemen Perhubungan, usia ekonomis kendaraan adalah 7 tahun) serta alat uji kendaraan yang ada sudah kurang layak, karena alat tersebut belum menggunakan sistem komputer.

Untuk memenuhi kepuasan masyarakat terhadap keinginan lamanya waktu pelayanan uji kendaraan, dapat dilihat tabel 16.

**Tabel 16**  
**Keinginan Responden tentang Lamanya Pelayanan**

No	Lama Pelayanan	Frekuensi	%
1	15 menit	2	3,33
2	20 menit	38	63,33
3	25 menit	17	28,33
4	30 menit	3	5
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. A. 3

Responden yang menginginkan waktu pelayanan 20 menit adalah 38 orang (63,33%) pelayanan 30 menit adalah 3 orang (5%). Data tersebut membuktikan bahwa masyarakat mengharapkan proses penyelesaian waktu uji kendaraan relatif singkat.

**Tabel 17**  
**Frekuensi Permintaan Kecepatan Waktu Pelayanan**

No	Permintaan	Frekuensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	35	58,33
3	Kadang-kadang	19	31,67
4	Tidak pernah	6	10
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. A. 4

Tabel 17 menunjukkan bahwa responden yang sering meminta pelayanan dalam waktu yang cepat, sebanyak 35 orang (58,33%) dan yang tidak pernah sebanyak 6 orang (10%).

Selanjutnya perincian kepuasan responden terhadap petugas pelayanan ditunjukkan tabel 18.

**Tabel . 18**  
**Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Petugas Pelayanan**

No	Frekuensi Kepuasan	Frekuensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	21	35
3	Kadang-kadang	39	65
4	Tidak pernah	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. A. 5

Tabel 18 menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap petugas pelayan uji kendaraan hanya kadang-kadang sebanyak 39 orang (65%) dan sering sebanyak 21 orang (35%).

Karena pengaruh lamanya waktu pelayanan maka petugas pelayanan menerima akibatnya, karena responden beranggapan bahwa lamanya pelayanan disebabkan kurang profesional petugas uji kendaraan serta mekanisme uji yang terlalu birokratis.

## 2. Responsiveness (pelayanan yang diharapkan)

Masyarakat menghendaki didalam pelayanan uji kendaraan adalah sikap tanggap, sehingga masyarakat merasa diperhatikan keberadaannya.

**Tabel 19**  
**Pendapat responden tentang pujian / teguran petugas**

No	Pujian / Teguran	Frekuensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	36	60
3	Kadang-kadang	18	30
4	Tidak pernah	6	10
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. B. 1

Tabel 19 menunjukkan bahwa responden sering mendapat teguran sebanyak 36 orang (60%) sedangkan tidak pernah 6 orang (10%). Dari prosentase tersebut, responden sering mendapat teguran, dikarenakan kurang lengkapnya persyaratan lulus uji, seperti lampu mati, kendaraan kotor atau rem kurang berfungsi.

Disamping itu pula teguran dimaksud adalah untuk mengoptimalkan hasil laik jalan, sehingga diharapkan dapat mengurangi kecelakaan yang diakibatkan faktor kendaraan.

**Tabel 20**  
**Pendapat responden tentang merasa kesal saat uji kendaraan**

No	Merasa Kesal	Frekuensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	18	30
3	Kadang-kadang	32	53,33
4	Tidak pernah	10	16,67
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. B. 2

Tabel 20 memperlihatkan bahwa responden yang kadang-kadang kesal sebanyak 32 orang (53,33%), sedangkan yang tidak pernah sebanyak 10 orang (16,67%). Prosentase terbesar menunjukkan bahwa responden merasa kesal saat sedang uji kendaraan, yang disebabkan karena lamanya waktu uji, mendapat teguran untuk diperbaiki atau kendaraan tidak lulus uji.

Untuk mengetahui apakah responden merasa senang dengan pelayanan kerja yang diberikan oleh petugas, dapat ditunjukkan pada Tabel 21 sebagai berikut :

**Tabel 21**  
**Perasaan Responden Terhadap Pelayanan Kerja Petugas**

No	Pelayanan Kerja	Frekuensi	%
1	Selalu Senang	6	10
2	Sering Senang	28	46,67
3	Kadang-kadang Senang	26	43,33
4	Tidak pernah senang	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. B. 3

Tabel 21 menunjukkan bahwa responden yang sering merasa senang dengan pelayanan kerja yang diberikan petugas sebanyak 28 orang (46,67%) sering, sedangkan 6 orang (10%) selalu senang terhadap pelayanan kerja petugas uji kendaraan.

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kebijaksanaan yang diputuskan petugas dalam memeriksa kendaraan dapat dilihat pada Tabel 22

**Tabel 22**  
**Kepuasan Responden Terhadap Kebijakan**

No	Kepuasan	Frekuensi	%
1	Selalu puas	-	-
2	Sering puas	34	56,67
3	Kadang-kadang puas	20	33,33
4	Tidak pernah puas	6	10
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. B. 4

Tabel 22 menunjukkan responden sering puas terhadap kebijakan petugas sebanyak 34 orang (56,67%), sedangkan yang tidak pernah puas sebanyak 6 orang (10%).

Kepuasan responden terhadap kebijakan petugas sering dirasakan apabila kendaraan yang akan di uji terdapat kekurangan persyaratan namun tetap diluluskan, sepanjang persyaratan tersebut bukan hal yang prinsip. Sedangkan yang tidak pernah puas adalah bagi responden yang tidak memahami laik jalan adalah faktor penentu keselamatan di jalan.

Kemudian kepatuhan responden didalam menerima perintah untuk memperbaiki kendaraan pada saat diperiksa, dapat dilihat pada Tabel 23.

**Tabel 23**  
**Kepatuhan Responden Terhadap Perintah untuk Memperbaiki**  
**Kendaraan Setelah Selesai Diperiksa**

No	Kepatuhan	Frekuensi	%
1	Selalu patuh	28	46,67
2	Sering patuh	24	40
3	Kadang-kadang patuh	8	13,33
4	Tidak pernah patuh	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. B. 5

Tabel 23 menunjukkan sebagian besar selalu mematuhi perintah untuk memperbaiki kendaraan sebanyak 28 orang (46,67%), kadang-kadang sebanyak 8 orang (13,33%). Responden cukup mematuhi perintah petugas, karena kesadaran akan berbahaya kecelakaan lalu lintas cukup dipahami, responden berusaha untuk memperbaiki dengan segera

3. Competence (Pengetahuan Ketrampilan yang Diperlukan dalam pelayanan)

Petugas yang melaksanakan uji kendaraan bermotor adalah petugas yang profesional dibidangnya yaitu bidang teknik kendaraan bermotor.

Unitika mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan, ketrampilkn dalam emlaksanakan pelayanan maka dapat ditunjukkan pada Tabel 24

**Tabel 24**  
**Pendapat Responden tentang Keahlian Petugas Harus Ahli**

No	Ketrampilan	Frekuensi	%
1	Harus Ahli	52	86.67
2	Cukup Ahli	8	0.13
3	Kurang Ahli	-	-
4	Tidak Perlu AHLI	-	-
Jumlah		60	100

**Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. C1**

Tabel 24 menunjukkan prosentase terbesar adalah harus ahli sebanyak 52 orang (86.67%) dan cukup ahli sebanyak 8 orang. Kondisi tersebut menandakan bahwa responden mengharapkan petugas harus terampil atau ahli, mengingat didalam mengesahkan laik jalan petugas harus memiliki perhitungan teknik kendaraan sehingga mampu mendeteksi sedini mungkin kondisi kendaraan yang mengalami kerusakan dan segera dapat diperbaiki.

Selain dari pada itu bahwa hubungan laik jalan adalah erat sekali dengan keselamatan, sehingga apabila petugas adalah didalam perhitungan, maka akan menjadi fatal.

Apabila petugas pelayanan uji kendaraan harus mengikuti pendidikan pemeriksaan, dapat ditunjukkan pada Tabel 25.

**Tabel 25**  
**Pendapat Responden Tentang Petugas Harus Mengikuti Pendidikan Pemeriksaan Kendaraan**

No	Ikut Diklat	Frekwensi	%
1	Harus	56	93,34
2	Tidak Harus	-	-
3	Cukup Praktek Kerja	4	6,66
4	Tidak Perlu Pendidikan	-	-
	Jumlah	60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. C. 2

Tabel 25 menunjukkan bahwa prosentase yang dominan adalah petugas harus mengikuti pendidikan dengan jumlah responden 56 orang(93,34%) dan cukup praktek kerja sebesar 4 orang (6,66%).

Jumlah prosentase terbesar menunjukkan bahwa untuk menjadi seorang ahli harus mengikuti pendidikan khusus yang diselenggarakan oleh Departemen Perhubungan. Petugas yang melayani uji kendaraan tidak semua orang bisa melakukannya, sehingga perlu kriteria pendidikan yang dimiliki oleh petugas.

Selanjutnya responden menilai bahwa petugas harus memiliki ijazah SLTA/ sarjana, sebagaimana tabel 26, sebagai berikut :

**Tabel 26**  
**Pendapat Responden Tentang keharusan Petugas Memiliki Ijazah Sarjana Muda**

No	Keharusan	Frekwensi	%
1	Harus	58	96,67
2	Tidak Harus	2	3,33
3	Kadang-kadang	-	-
4	Tidak Perlu	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. C. 3

Tabel 27 menunjukkan jumlah responden terbesar adalah 59 orang (96,67%) yang mengharuskan petugas memiliki ijazah Sarjana Muda, selanjutnya yang menyatakan tidak harus sebanyak 2 orang (3,33%).

Responden sangat berharap bahwa petugas pelayanan uji kendaraan adalah orang yang harus dibekali pendidikan khusus menyangkut tehnik kendaraan bermotor. Pendidikan minimal SLTA dikandung maksud karena perubahan teknologi transportasi otomotif terus berkembang, sehingga membutuhkan petugas yang berwawasan ke depan dan yang memiliki inovasi dan kreatifitas tinggi.

Sedangkan untuk mengetahui apakah petugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor harus terampil disemua pekerjaan, dapat di tunjukkan jawaban reponden sebagaimana tabel 27.

**Tabel 27**  
**Tanggapan Responden tentang Petugas harus terampil**  
**Disemua Pekerjaan**

No	Keharusan	Frekwensi	%
1	Harus	4	6,67
2	Tidak Harus	43	71,67
3	Kadang-kadang	13	21,66
4	Tidak Perlu	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. C. 4

Tabel 27 menunjukkan bahwa petugas tidak harus terampil di semua pekerjaan sebanyak 43 orang (71,67%), kadang-kadang sebanyak 13 orang (21,66%) dan harus sebanyak 4 orang (6,67%).

Kondisi tersebut diatas menunjukkan bahwa petugas pelayanan pengujian tidak harus terampil di semua pekerjaan, petugas hanya terampil dan menguasai dibidangnya secara profesional.

Tenaga profesional dibidangnya yang diharapkan responden, agar kualitas pengesahan hasil uji kendaraan dapat dipertanggung jawabkan.

Setelah diketahui keinginan responden terhadap petugas yang diinginkan, namun sejauhmana responden melaporkan

keatasan langsung apabila merasa tidak puas, sebagaimana tabel 28, sebagai berikut :

**Tabel 28**  
**Pendapat Responden Tentang Melaporkan Petugas**  
**Karena Tidak Sesuai Yang Diharapkan**

No	Keharusan	Frekwensi	%
1	Harus	5	8,33
2	Tidak Harus	4	6,67
3	Kadang-kadang	35	58,33
4	Tidak Perlu	16	26,67
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. C. 5

Pada tabel 28 memperlihatkan jawaban responden apabila tidak puas terhadap petugas, diperoleh prosentase terbesar menjawab kadang-kadang melapor sebanyak 35 orang (58,33%), tidak pernah 16 orang (26,67%), harus 5 orang (8,33%) dan tidak harus 4 orang (6,67%).

Jawaban responden tersebut diatas, mengindikasikan bahwa responden tidak puas, tidak langsung melaporkan ke atasan langsung, sehingga Kantor Perhubungan dan Pariwisata tidak bisa mengevaluasi kinerja petugas yang tidak sesuai diharapkan dan bentuk kesalahan petugas tidak bisa diidentifikasi, sehingga menyulitkan didalam pembinaan para petugas. Keberhasilan hasil

pelayanan uji kendaraan sangat diharapkan masukan dari responden agar dapat saling melengkapi.

#### 4. Acces (Kemudahan untuk kontak)

Kemudahan dalam melaksanakan uji kendaraan merupakan responden agar tidak mengesankan bahwa mekanisme uji kendaraan berbelit-belit dan sulit untuk diurus sendiri.

Kiranya perlu dikaji seberapa besar kemudahan-kemudahan yang diperbolehkan responden sebagai berikut :

**Tabel 29**  
**Pendapat Responden Tentang Kemudahan Menghubungi**  
**Petugas Pelayanan**

No	Menghubungi	Frekwensi	%
1	Mudah	5	8,33
2	Tidak mudah	4	6,67
3	Kadang-kadang Mudah	35	58,33
4	Tidak mudah	16	26,67
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. C. 5

Tabel 29 menunjukkan bahwa responden kadang-kadang mudah menghubungi petugas pelayanan sebanyak 35 orang (58.33%) dan tidak mudah menghubungi sebanyak 16 orang (26.67%).

Kadang-kadang mudah menghubungi petugas pelayanan berarti petugas didalam memberikan pelayanan kurang baik.

5 Orang (8,33 %) mudah menghubungi petugas dikarenakan pula karena petugas telah termotifasi bahwa pelayanan kepada masyarakat harus diutamakan.

Selanjutnya seberapa besar responden berusaha ingin mengetahui kondisi kendaraan, dapat dilihat pada tabel 30.

**Tabel 30**  
**Sebaran Responden Tentang Kemudahan Mengetahui Kondisi Kendaraan**

No	Kemudahan	Frekwensi	%
1	Sangat mudah	8	13,33
2	Mudah	33	55
3	Kadang-kadang	19	31,67
4	Tidak mudah	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. D. 2

Tabel 30 menunjukkan responden dengan mudah mengetahui kondisi kendaraan sebanyak 33 orang (55%), kadang-kadang sebanyak 8 orang (13,33%).

Prosentase tersebut diatas artinya bahwa responden tahu betul kondisi kendaraan yang dimiliki dan bagaimana kelebihan dan kekurangan dengan mudah diketahui. Namun saat uji kendaraan biasanya responden menutupi kelemahan-kelemahan tersebut agar dapat lulus uji.

Dalam mengujikan kendaraan yang akan dilakukan, responden diberitahukan tentang kondisi kendaraan sebagaimana tabel 31.

**Tabel 31**  
**Pendapat Responden Tentang Pemberitahuan Kondisi Kendaraan**

No	Pemberitahuan	Frekwensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	21	35
3	Kadang-kadang	25	41,67
4	Tidak selalu	14	23,33
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. D. 3

Tabel 31 menunjukkan jumlah responden terbesar menjawab kadang-kadang diberitahu tentang kondisi kendaraan oleh petugas sebanyak 25 orang (41,67%), selalu sebanyak 21 orang (35%) dan tidak selalu 14 orang (23,33%).

Apabila kondisi kendaraan ada yang harus diperbaiki karena pertimbangan keselamatan di jalan, maka petugas memberitahu kepada pemilik kendaraan, namun apabila kendaraan baik secara teknis maka pujian dari petugas yang akan disampaikan kepada pemilik kendaraan.

Pada umumnya kendaraan yang sudah memiliki umur ekonomis, selalu ada teguran dari petugas.

Untuk mengetahui sejauh mana mekanisme prosedur pengujian diketahui pada responden, dapat dilihat pada tabel 32.

**Tabel 32**  
**Pendapat Responden Tentang Pengetahuan Mekanisme Pengujian**

No	Pengetahuan	Frekwensi	%
1	Sangat tahu	-	-
2	Selalu tahu	6	10
3	Kadang-kadang tahu	36	60
4	Tidak tahu	18	30
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. D. 4

Tabel 32 menunjukkan frekwensi yang dominan adalah jawaban kadang-kadang tahu sebesar 36 orang (60%), tidak tahu 18 orang (30%) dan selalu sebanyak 6 orang (10%).

Jawaban responden kadang-kadang memberikan arti bahwa responden acuh tak acuh terhadap prosedur pengujian atau dalam pelaksanaan uji mengguakan biro jasa, sehingga maksimal pengujian hanya terpampang di dinding. Namun responden tidak responsif terhadap hal tersebut.

Apakah responden mengetahui tentang syarat-syarat mengujikan kendaraan, dapat ditunjukkan pada tabel 33.

**Tabel 33**  
**Pendapat Responden Tentang Syarat-Syarat Pengujian Kendaraan**

No	Persyaratan	Frekwensi	%
1	Sangat memahami	19	31,67
2	Memahami	36	60
3	Kurang memahami	5	8,33
4	Tidak memahami	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. D. 5

Tabel 33 menunjukkan bahwa responden memahami persyaratan pengujian sebanyak 36 orang (60%), sangat memahami 19 orang (31,67%) dan kurang memahami sebanyak 5 orang (8,33%).

Responden sangat memahami sekali persyaratan pengujian, karena persyaratan administrasi mudah diingat, yaitu hanya membawa STNK dan Buku Uji Asli. Persyaratan tersebut secara nasional sama, sehingga apabila diuji di luar Kabupaten Kudus, persyaratan tersebut tetap sama.

5. Courtesy (sikap sopan, menghargai orang lain, persahabatan)

Penilaian petugas pelayanan dapat diukur secara kualitatif namun dapat dirasakan. Faktor pelayanan petugas merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan pengujian kendaraan bermotor,

sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penilaian petugas dimaksud dapat ditunjukkan pada tabel 34

**Tabel 34**  
**Pendapat Responden Tentang Sikap Sopan Petugas**

No	Sikap Sopan	Frekwensi	%
1	Selalu	5	8,37
2	Sering	34	56,66
3	Kadang-kadang	21	35
4	Tidak pernah	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.E.1

Tabel 34 menggambarkan jumlah jawaban responden yang dominan adalah petugas sering melayani dengan sopan sebanyak 34 orang (56,66 %), kadang-kadang 21 orang (35 %) dan selalu sebanyak 5 orang (8,37 %).

Hal tersebut diatas menunjukkan bahwa petugas telah menyadari bahwa pekerjaannya tidak hanya berkutat pada pemeriksaan kendaraan tetapi diutamakan pada pelayanan prima kepada masyarakat.

Untuk mengetahui apakah selalu mencari-cari kesalahan dalam memberi pelayanan dapat ditunjukkan pada tabel 35, sebagai berikut :

**Tabel 35**  
**Pendapat Responden Tentang Petugas Mencari-Cari Kesalahan**

No	Mencari Kesalahan	Frekwensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	-	-
3	Kadang-kadang	15	25
4	Tidak pernah	45	75
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.E.2

Tabel 35 menggambarkan jumlah jawaban rseponden yang dominan adalah petugas tidak pernah mencari kesalahan dalam memberi pelayanan sebesar 45 orang (75 %), dan kadang-kadang 15 orang ( 25 %).

Angka prosentase tersebut menunjukkan bahwa petugas bekerja apa adanya secara obyektif dan kesalahan yang ditemukan bukan untuk mencari tambahan uang jasa tapi semata-mata untuk memperingatkan kepada masyarakat, bahwa ada salah satu komponen yang perlu diperbaiki dengan segera.

Sedangkan untuk mengetahui apakah petugas selalu mengharapkan pemberian uang, dapat ditunjukkan pada tabel 36.

**Tabel 36**  
**Pendapat Responden Tentang Harapan Pemberian Uang**

No	Harapan uang	Frekwensi	%
1	Selalu berharap	-	-
2	Sering berharap	12	20
3	Kadang-kadang berharap	37	61,67
4	Tidak pernah berharap	11	18,33
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.E.4

Tabel 36 menggambarkan kadang-kadang petugas mengharapkan uang sebanyak 37 orang (61,67 %), sering 12 orang (20 %) dan tidak pernah 11 orang (18,33 %).

Prosentase dimaksud menunjukkan bahwa mental petugas kadang baik, walaupun tidak semua melakukan seperti itu, tetapi image masyarakat menganggap bahwa petugas menginginkan uang agar dapat didahulukan dan dilancarkan.

Saat mengujikan kendaraan, responden mencari petugas kurang memperhatikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dapat dilihat pada tabel 37.

**Tabel 37**  
**Pendapat Responden Tentang Perhatian Petugas Terhadap Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekwensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	-	-
3	Kadang-kadang	12	20
4	Tidak pernah	48	80
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.E.5

Tabel 37 menunjukkan 48 orang (80 %) perhatian petugas terhadap pekerjaan tidak pernah dilalaikan dan kadang-kadang sebanyak 12 orang (20 %) perhatian petugas terhadap pekerjaan tidak diutamakan. Angka prosentase terbesar menunjukkan bahwa petugas selalu memperhatikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena petugas menyadari bahwa pekerjaannya sangat fatal apabila dilaksanakan kurang serius.

Didalam pelayanan pengujian masing-masing petugas sudah diberikan tugas pokok dan fungsinya, sehingga tidak bisa mencampuri pekerjaan orang lain.

6. Comunication (selalu memberi informasi yang tepat)

Informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah berupa informasi mengenai mekanisme pengujian, retribusi pengujian dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pengujian.

Lebih jelasnya informasi dimaksud dapat ditunjukkan pada tabel 38.

**Tabel 38**  
**Pendapat Responden Tentang Pemahaman Persyaratan Uji**

No	Pemahaman	Frekwensi	%
1	Jelas	33	55
2	Dapat memahami	27	45
3	Berbelit-belit	-	-
4	Membingungkan	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.F. 1

Tabel 38 menunjukkan prosentase terbesar adalah responden jelas dengan persyaratan yang harus diajukan dalam pengujian sebanyak 33 orang (55%) dan dapat memahami 27 orang (45%).

Masyarakat memahami dengan jelas informasi yang ada di ruang pengujian dapat dengan mudah dilihat secara langsung pada ruang tunggu. Dengan kemudahan tersebut masyarakat sebelum diujikan dapat mempersiapkan terlebih dahulu persyaratan dan biaya retribusi pengujian.

Informasi yang ada apakah persyaratan yang diajukan sesuai, dapat di tunjukkan pada tabel 39, sebagai berikut :

**Tabel 39**  
**Pendapat Responden Tentang Persyaratan Yang Diajukan**

No	Kesesuaian	Frekwensi	%
1	Sangat sesuai	46	76,67
2	Sesuai	14	23,33
3	Kurang sesuai	-	-
4	Tidak sesuai	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.F. 2

Tabel 39 menunjukkan prosentase yang dominan adalah persyaratan yang diajukan sangat sesuai dengan informasi yang ada sebanyak 46 orang (76,67 %), sesuai ada 14 orang (23,33%).

Kondisi tersebut diatas mengindikasikan bahwa informasi yang ada dapat dengan mudah dibaca oleh masyarakat serta dapat menyerap maksud dan tujuan informasi tersebut, sehingga mempercepat proses pengujian dan dapat menekan waktu penyelesaian uji. Rincian biaya pengujian dapat dilihat tabel 40.

**Tabel 40**  
**Pendapat Responden Tentang Pengetahuan Rincian Biaya Uji**

No	Pengetahuan	Frekwensi	%
1	Sangat mengetahui	38	63,33
2	Mengetahui	32	36,67
3	Kurang mengetahui	-	-
4	Tidak mengetahui	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.F. 3

Tabel 40 menunjukkan prosentase terbesar adalah jawaban sangat mengetahui rincian biaya uji sebanyak 38 orang (63,33%) dan mengetahui 22 orang (36,67 %)

Jumlah prosentase yang dominan tersebut diatas memberikan arti bahwa masyarakat paham dan tahu betul berapa retribusi yang harus dikeluarkan, sehingga masyarakat tidak terkecoh dengan berapa uang / biaya yang harus dikeluarkan.

Untuk melihat rincian biaya pengujian disebutkan dengan jelas oleh petugas, dapat ditunjukkan pada tabel 41.

**Tabel 41**  
**Pendapat Responden Tentang Rincian Biaya Disebutkan Oleh Petugas**

No	Rincian Biaya	Frekwensi	%
1	Disebutkan dengan jelas	60	100
2	Kadang-kadang	-	-
3	Jarang disebutkan	-	-
4	Tidak pernah disebutkan	-	-
Jumlah		60	100

**Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.F. 4**

Tabel 41 menunjukkan bahwa semua responden mengetahui rincian biaya yang disebutkan dengan jelas sebanyak 60 orang (100%) sedangkan lainnya tidak ada yang menjawab tidak jelas.

Transparansi biaya telah dilakukan oleh seluruh petugas penguji yang menarik biaya pada masing-masing loket. Masyarakat

merasa puas dengan transparansi tersebut sesuai dengan informasi yang ada.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah keberatan dengan biaya yang ditetapkan dapat dilihat pada tabel 42.

**Tabel 42**  
**Pendapat Responden Tentang Keberatan Biaya Uji**

No	Biaya	Frekwensi	%
1	Sangat Keberatan	-	-
2	Keberatan	8	13,33
3	Kadang-kadang keberatan	19	31,67
4	Tidak keberatan	33	55
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.F. 5

Tabel 42 menunjukkan bahwa jawaban responden tidak keberatan sebanyak 33 orang (55%), kadang-kadang keberatan 19 orang (31,67%) dan keberatan 8 orang (13,33%).

Tidak keberatan membayar biaya dikarenakan tarif retribusi tidak mengalami kenaikan  $\pm 3$  tahun, sehingga masyarakat menganggap biaya tersebut dalam batas yang wajar. Sedangkan yang keberatan bagi masyarakat yang baru menguji atau baru mempunyai kendaraan.

7. Credibility (Dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan pelanggan)

Dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor tingkat kredibilitas petugas dapat ditunjukkan pada tabel 43.

**Tabel 43**  
**Pendapat Responden Tentang Kredibilitas Pelayanan Pengujian**

No	Kredibilitas	Frekwensi	%
1	Sangat kredibel	45	75
2	Kredibel	15	25
3	Kurang kredibel	-	-
4	Tidak kredibel	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.G. 1

Tabel 43 menunjukkan prosentase yang dominan adalah tingkat kredibilitas penguji kendaraan bermotor yang sangat kredibel sebanyak 45 orang (75%) dan kredibel sebanyak 15 orang (25%).

Jumlah prosentase diatas memberikan arti bahwa dalam pelaksanaan petugas pengujian kendaraan bermotor telah medekatkan sistem pelayanan prima. Sehingga masyarakat merasa lebih puas dengan kredibilitas petugas.

Tingkat kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat ditunjukkan pada tabel 44.

**Tabel 44**  
**Pendapat Responden Tentang Kejujuran Petugas**

No	Kejujuran	Frekwensi	%
1	Sangat jujur	32	53,33
2	Jujur	28	46,67
3	Kurang jujur	-	-
4	Tidak jujur	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.G. 2

Tabel 44 menunjukkan prosentase yang dominan adalah dalam pelaksanaan tugas pengujian petugas yang sangat jujur sebesar 32 orang (53,33%) dan jujur 28 orang (46,67%).

Kondisi tersebut diatas mengidentifikasikan bahwa dalam melaksanakan tugasnya. Para petugas tetap mengutamakan kejujuran sehingga kendaraan yang telah lulus uji benar-benar dalam keadaan kondisi laik jalan.

#### 8. Security (keamanan, keadilan)

Dari hasil pengujian kendaraan bermotor yang telah disahkan oleh petugas penguji dapat di gunakan sebagai alat bukti keamanan dan keselamatan dijalan raya.

Untuk lebih jelasnya penggunaan hasil pengujian sebagai alat bukti keamanan dan keselamatan dapat di tunjukkan pada tabel 45.

**Tabel 45**  
**Pendapat Responden Tentang Penggunaan Hasil Pengujian**  
**Sehingga Alat Bukti Keselamatan Dan Keamanan**

No	Alat bukti	Frekwensi	%
1	Selalu dapat	32	53,33
2	Dapat	26	43,33
3	Kurang dapat	2	3,34
4	Tidak dapat	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II.H. 1

Tabel 46 menunjukkan prosentase terbesar adalah bahwa hasil uji selalu dapat dipergunakan sebagai alat bukti sebanyak 32 orang (53,33%), dapat digunakan sebanyak 26 orang (43,33%) dan kurang dapat digunakan sebanyak 2 orang (3,34%).

Dari hasil diatas, dapat diketahui pengujian yang telah mendapat pengesahan berarti kendaraan tersebut telah memenuhi ketentuan laik jalan kendaraan bermotor dijalan sehingga keselamatan dan keamanan penumpang kendaraan terjaga.

Untuk mengetahui tingkat pemeriksaan komponen-komponen kendaraan tentang laik jalan oleh petugas dapat ditunjukkan dalam tabel 46, sebagai berikut :

**Tabel 46**  
**Pendapat Responden Tentang Pemeriksaan Petugas Terhadap**  
**Laik Jalan Pada Komponen Kendaraan**

No	Pemeriksaan	Frekwensi	%
1	Selalu diperiksa	60	100
2	Di periksa	-	-
3	Kadang-kadang diperiksa	-	-
4	Tidak pernah diperiksa	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. H. 2

Tabel 46 menunjukkan prosentase terbesar adalah petugas penguji selalu memeriksa laik jalan komponen-komponen kendaraan sebanyak 60 orang (100%).

Dari hasil diatas dapat berarti bahwa petugas penguji selalu mengujikan agar kendaraan yang akan disahkan nanti benar-benar dalam kondisi laik jalan sehingga keselamatan penumpang kendaraan dalam penggunaan jalan laik tetap terjaga.

Untuk mengetahui tingkat kenyamanan pemilik kendaraan dijalan raya, dapat di tunjukkan dalam tabel 47, sebagai berikut :

**Tabel 47**  
**Pendapat Responden Tentang Tingkat Kenyamanan Pemilik**  
**Kendaraan Dijalan Raya**

No	Kenyamanan	Frekwensi	%
1	Selalu nyaman	40	66,67
2	Nyaman	20	33,33
3	Kurang nyaman	-	-
4	Tidak nyaman	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. H. 3

Tabel 47 menunjukkan prosentase terbesar adalah pemilik kendaraan selalu merasa nyaman sebanyak 40 orang (66,67%) dan nyaman 20 orang (33,33%).

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa kondisi kendaraan yang telah lulus uji terasa nyaman dijalan raya, karena lulus uji memberikan pengaruh psikologis penumpang terhadap keamanan dijalan raya.

Untuk mengetahui tingkat pemeriksaan pengesahan uji kendaraan bermotor dijalan dalam pengesahan uji kendaraan dapat ditunjukan pada tabel 48, sebagai berikut :

**Tabel 48**  
**Pendapat Responden Tentang Pengesahan**  
**Uji Kendaraan Bermotor Dijalan**

No	Pemeriksaan	Frekwensi	%
1	Sangat sering	-	-
2	Sering	6	10
3	Kadang-kadang	28	46,67
4	Tidak sering	26	43,33
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. H. 4

Tabel 48 menunjukkan prosentase terbesar adalah pengesahan uji kendaraan di jalan raya dilakukan kadang-kadang sebanyak 28 orang (46,67%), tidak sering 26 orang (43,33%) dan sering 6 orang (10%).

Pemeriksaan kendaraan di jalan terhadap uji kendaraan dilakukan guna mengevaluasi kepatuhan pemilik didalam memperbaiki kendaraan dan menjaring kendaraan yang telah habis masa uji.

#### 9. Understanding the Customer (kesederhanaan, efesiensi)

Kesederhanaan dan efesiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat benar-benar dibutuhkan sehingga dapat mengakomodir kebutuhan pelanggan dengan cepat, tepat, murah dan efisien.

Untuk lebih jelasnya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang sederhana dan efisien dapat ditunjukkan pada tabel 49.

**Tabel 49**  
**Pendapat Responden Tentang Kebutuhan Pelayanan Yang Sederhana Dan Efisien**

No	Kebutuhan	Frekwensi	%
1	Sangat membutuhkan	60	100
2	Membutuhkan	-	-
3	Kurang membutuhkan	-	-
4	Tidak membutuhkan	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. I. 1

Tabel 49 menunjukkan prosentase terbesar adalah masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang sederhana dan efisien sebanyak 60 orang (100%).

Dari hasil diatas dapat di ketahui bahwa sekarang ini masyarakat memerlukan pelayanan yang sederhana dan efisien sehingga tidak banyak waktu yang terbuang dalam melakukan proses perpanjangan uji berkala karena dapat mengurangi pendapatan yang seharusnya diperoleh hari itu.

Untuk mengetahui seberapa jauh petugas dapat memahami kondisi pemilik kendaraan wajib uji yang sangat sulit dalam perawatan kendaraan dapat ditunjukkan pada tabel 50.

**Tabel 50**  
**Pendapat Responden Tentang Tingkat Pemahaman Petugas Terhadap Kesulitan Pemilik Kendaraan Dalam Perawatan Kendaraan**

No	Pemahaman	Frekwensi	%
1	Sangat memahami	4	6,67
2	Memahami	46	76,66
3	Kurang memahami	10	16,67
4	Tidak memahami	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. I. 2

Tabel 50 menunjukkan prosentase terbesar adalah petugas telah memahami kondisi kesulitan pemilik kendaraan sebanyak 45 orang (76,66%), petugas kurang memahami sebanyak 10 orang (16,67%) dan petugas sangat memahami kondisi kesulitan pemilik kendaraan sebanyak 4 orang (6,67%).

Dari kondisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa untuk kondisi sekarang petugas telah dapat memahami kondisi kesulitan pemilik kendaraan tetapi petugas tetap menjaga standar laik jalan kendaraan yang wajib uji berkala, sehingga kondisi yang prinsip tidak dapat direkayasa untuk diluluskan uji.

Untuk mengetahui seberapa parah masyarakat mendapatkan pujian atau cacian dari petugas, dapat ditunjukkan pada tabel 51.

**Tabel 51**  
**Pendapat Responden Tentang Seberapa Pernah Masyarakat**  
**Mendapat Pujian Dan Cacian Selama**  
**Mengujian Kendaraan Bermotor**

No	Frekuensi Pujian	Frekwensi	%
1	Selalu	-	-
2	Sering	-	-
3	Kadang-kadang	-	-
4	Tidak pernah	60	100
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. I. 3

Tabel 51 menunjukkan prosentase terbesar adalah petugas tidak pernah melakukan pujian atau cacian kepada masyarakat sebanyak 60 orang (100%).

Dari data diatas petugas penguji bersifat profesional sehingga untuk kendaraan yang betul-betul dalam laik jalan akan diberikan bukti lulus uji, dan apabila terdapat/ditemukan kondisi peralatan yang harus diperbaiki, dimohon mengganti komponen yang tidak lulus uji tersebut.

10. Apperace Presentation (penampilan phisic, penampilan personal, peralatan yang dipakai)

Adanya fasilitas pengujian (peralatan uji kendaraan) sangat signifikan terhadap pelayanan pengujian kendaraan, karena alat tersebut merupakan bagian tercapainya pelayanan prima.

Untuk mengetahui seberapa banyak pengaruh fasilitas yang ada pada unit pengujian kendaraan bermotor mempercepat pelayanan dapat ditunjukkan pada tabel 52.

**Tabel 52**  
**Pendapat Responden Tentang Pengaruh Fasilitas Pengujian Terhadap Percepatan Pelayanan**

No	Bantuan percepatan	Frekwensi	%
1	Sangat membantu	40	66,67
2	Membantu	18	30
3	Kurang mendukung	2	3,33
4	Tidak mendukung	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. J. 1

Tabel 52 menunjukkan prosentase terbesar adalah sangat membantu dalam mempercepat pelayanan sebanyak 40 orang (66,67%), membantu sebanyak 18 orang (30%) dan kurang mendukung sebanyak 2 orang (3,33%).

Dari data diatas dapat diketahui bahwa meskipun fasilitas yang ada masih minim tetapi sedikit banyak dapat membantu dalam pelayanan sehingga perlu adanya peningkatan standart alat pengujian dan penambahan alat uji agar dalam pelayanan pengujian dapat lebih efisien dan sederhana.

Untuk mengetahui apakah peralatan pengujian yang ada saat ini masih layak dipakai, dapat ditunjukkan pada tabel 53, sebagai berikut :

**Tabel 53**  
**Pendapat Responden Tentang Kelayakan Alat Uji**

No	Kelayakan alat uji	Frekwensi	%
1	Sangat layak	-	-
2	Layak	40	66,67
3	Kurang layak	20	33,37
4	Tidak layak	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. J. 2

Tabel 53 menunjukkan bahwa jumlah responden yang dominan adalah alat uji yang ada sekarang masih layak sebanyak 40 orang (66,67%) dan kurang layak 20 orang (33,37%).

Dari kondisi diatas dapat diketahui bahwa alat uji yang ada sekarang meskipun masih layak tetapi perlu adanya penambahan alat uji sehingga masyarakat akan medapat pelayanan yang sederhana dan efisien.

Untuk mengetahui efektifitas jumlah petugas dalam mengoperasikan alat uji dapat di tunjukkan pada tabel 54, sebagaiberikut :

**Tabel 54**  
**Pendapat Responden Tentang Keberadaan Jumlah Petugas**

No	Keberadaan	Frekwensi	%
1	Sangat setuju	45	75
2	Setuju	15	25
3	Kurang setuju	-	-
4	Tidak setuju	-	-
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. J. 3

Tabel 54 menunjukkan bahwa responden yang dominan adalah sangat setuju terhadap keberadaan petugas sebanyak 45 orang (75%) dan setuju 15 orang (25%).

Dari data diatas dapat di ketahui bahwa masyarakat menginginkan adanya manajemen operator alat uji yang efektif dan efisien mungkin sehingga dapat mempersingkat waktu pengujian kendaraan. Untuk mengetahui perlu tidaknya peningkatan performanst petugas pemeriksaan dan administrasi dapat di tunjukkan pada tabel 55.

**Tabel 55**  
**Pendapat Responden Tentang Peningkatan Performanst Petugas**

No	Peningkatan Performans	Frekwensi	%
1	Sangat perlu	-	-
2	Perlu	-	-
3	Kurang perlu	55	91,67
4	Tidak perlu	5	8,33
Jumlah		60	100

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor II. J. 4

Tabel 55 menunjukkan bahwa responden yang dominan adalah peningkatan performansi petugas pemeriksa dan administrasi dirasa kurang perlu sebanyak 55 orang (91,67%) dan tidak perlu sebanyak 5 orang (8,33%).

Dari data diatas dapat diketahui bahwa masyarakat lebih menghendaki adanya perbaikan penampilan petugas sehingga dampak dari perbaikan itu dapat dirasakan secara langsung sehingga pelayanan pengujian dapat berjalan lebih efisien dan sederhana. Analisis 10 dimensi kualitas pelayanan yang secara relatif penting diantara berbagai dimensi yang lain, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan pada 10 kriteria sebagai berikut :

1. Reliability
2. Responsiveness
3. Competence
4. Acces
5. Courtesy
6. Communication
7. Credibility
8. Security
9. Understanding the Customer
10. Apperance presentation

Dari 60 (enam puluh) Responden menunjukkan bahwa penilaian pelayanan uji kendaraan sangat bervariasi, namun dengan penilaian skoring sangat penting, penting, kurang penting dan tidak penting, dapat diukur secara kuantitatif sebagaimana Tabel 56.

Tabel 56.  
 Beberapa Dimensi Kualitas Pelayanan yang Secara Relatif Penting Diantara Berbagai Dimensi

No	Reability	Responsiveness	Competence	Access	Courtesy	Communication	Credibility	Security	Understanding the Customers	Apperance Presentation
1	3	3	3	4	2	3	4	4	2	1
2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1
3	1	2	3	2	3	4	4	4	2	1
4	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2
5	1	2	2	3	3	2	2	4	2	1
6	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1
8	4	3	3	4	2	2	2	2	4	1
9	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2
10	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
12	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1
13	2	2	3	4	2	2	2	2	3	1
14	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
15	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3
16	1	3	2	3	2	2	2	2	3	1
17	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
18	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3
19	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
20	1	3	3	2	3	2	2	2	3	4
21	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
22	1	2	2	3	3	2	2	2	3	4
23	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4
24	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
25	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4
26	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3
27	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3
28	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2
29	1	2	2	2	2	1	2	2	4	3
30	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3

31	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
32	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
33	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4
34	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4
35	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	4	4
36	3	3	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4
37	4	4	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	4	4
38	1	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4
39	1	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1
40	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2
41	1	4	2	4	4	2	2	1	2	2	2	4	1	1
42	4	4	2	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1	1
43	1	3	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	1
44	1	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	4	1	1
45	1	3	2	4	4	4	1	1	2	2	2	2	1	1
46	4	4	2	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1
47	1	3	1	4	4	4	2	1	2	2	2	2	1	1
48	1	4	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
49	4	3	1	4	4	1	1	1	2	2	4	4	1	1
50	1	4	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	1
51	1	4	2	4	4	4	1	2	2	2	2	3	1	1
52	4	4	1	4	4	4	1	2	2	2	2	4	2	2
53	1	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1
54	1	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1
55	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1
56	1	1	2	4	4	4	1	1	2	2	2	3	1	1
57	1	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2
58	4	4	2	4	4	4	1	1	2	2	2	2	1	1
59	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1
60	2	2	2	4	4	4	1	1	2	2	3	3	1	1
JML	98	155	130	182	114	106	127	132	161	121	161	121	1	1

Diolah dari jawaban pertanyaan Tabel I No. 8

Keterangan :

Sangat penting nilai skor = 1 Kurang penting nilai skor = 3

Penting nilai skor = 2 Tidak penting nilai skor = 4

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilakukan skoring urutan Dimensi Kualitas Pelayanan sebagaimana Tabel 57.

**Tabel 57**  
**Komposisi Urutan 10 Dimensi Kualitas Pelayanan**  
**yang Secara Relatif Paling Penting Diantara**  
**Berbagai Dimensi Kualitas Pelayanan yang Lain**

NO	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	JUMLAH SKOR
1.	Reliability	98
2.	Responsiveness	155
3.	Competence	130
4.	Acces	182
5.	Courtesy	114
6.	Communication	106
7.	Credibility	127
8.	Security	132
9.	Understanding the Costomer	161
10.	Apperance presentation	121

Diolah dari jawaban pertanyaan Tabel I No.8

Dari tabel 57 tersebut diatas menunjukkan bahwa skor yang terkecil adalah dimensi Reliability, yaitu 98, artinya Responden dominan menilai dimensi Reliability sangat penting terhadap kualitas pelayanan, sedangkan skor terbesar adalah dimensi Acces, artinya Responden dominan menilai tidak penting pada dimensi Acces.

Apabila diasumsikan dipilih 3 dimensi kualitas pelayanan dengan skor terkecil dan terbesar, maka dimensi kualitas pelayanan dengan skor terkecil adalah :

1. Reliability : 98
2. Communication : 106
3. Courtesy : 114

Sedangkan dimensi kualitas pelayanan dengan skor terbesar adalah :

1. Acces : 182
2. Understanding the Customer : 161
3. Responsiveness : 155

### **C. ANALISIS LATAR BELAKANG SOSIAL EKONOMI**

Latar belakang sosial ekonomi Responden sangat mempengaruhi didalam pemilihan dimensi kualitas pelayanan, oleh karenanya perlu dikaji beberapa faktor sosial ekonomi yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Adapun latar belakang sosial ekonomi dapat dikelompokkan menurut pendidikan, pekerjaan, pemilikan kendaraan, pendapatan dan frekuensi mengujikan kendaraan.

Dari hasil jawaban questioner Responden menunjukkan sebagai berikut :

**a. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan**

Tabel : 58

1. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Reliability

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting		3 (50%)	7 (47%)	28 (78%)	2 (100%)	1 (100%)	41 (68%)
Penting		1 (17%)	1 (17%)	7 (19%)			9 (15%)
Kurang Penting		-	2 (13%)	1 (3%)			3 (5%)
Tidak Penting		2 (30%)	5 (33%)				7 (12%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SLTP sebesar 47% memandang Reliability sangat penting, sedang SMU lebih besar yaitu 78% dan pada Akademi 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Reliability adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

Tabel : 59  
2. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Responsiveness

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting				9 (78%)			91 (33%)
Penting		2 (33%)	4 (27%)	12 (33%)	1 (50%)	1 (100%)	20 (33%)
Kurang Penting		1 (17%)	4 (27%)	9 (25%)	1 (50%)		15 (25%)
Tidak Penting		3 (50%)	7 (46%)	6 (46)			16 (27%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SLTP dan SMU sebesar 47% memandang Responsiveness penting, dan pada Akademi 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Responsiveness adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

Tabel : 60  
3. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Competence

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting		1 (17%)	2 (13%)	5 (14%)			8 (13%)
Penting		3 (50%)	9 (60%)	20 (55%)	2 (100%)		34 (57%)
Kurang Penting		2 (33%)	4 (27%)	10 (25%)		1 (100%)	17 (28%)
Tidak Penting				1			1 (12%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SLTP sebesar 60% memandang Competence penting, sedang SMU lebih kecil yaitu 55% dan pada Akademi 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Competence adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

Tabel : 61  
4. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Acces

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting				1 (3%)			1 (2%)
Penting			5 (33%)	14 (39%)	1 (50%)	1 (100%)	21 (35%)
Kurang Penting		1 (17%)	2 (13%)	11 (30%)	1 (50%)		15 (25%)
Tidak Penting		5 (83%)	8 (54%)	10 (28%)			23 (38%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SLTP sebesar 33% memandang Acces penting, sedang SMU lebih besar yaitu 39%, Akademi 50% dan pada Sarjana 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Acces adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

Tabel : 62  
5. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Courtesy

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting		1 (17%)	4 (27%)	4 (12%)		1 (100%)	10 (17%)
Penting		2 (33%)	6 (40%)	18 (50%)	2 (100%)		28 (47%)
Kurang Penting		2 (33%)		7 (19%)			9 (15%)
Tidak Penting		1 (17%)	5 (33%)	7 (19%)			13 (21%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SD sebesar 33% memandang Courtesy penting, sedang SMU lebih besar yaitu 40%, dan pada Akademi 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Acces adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

Tabel : 63  
6. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Communication

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting			7 (47%)	9 (25%)	1 (50%)		17 (28%)
Penting		5 (83%)	8 (53%)	26 (72%)	1 (50%)	1 (100%)	41 (68%)
Kurang Penting		-	-	-	-	-	-
Tidak Penting		1 (17%)		1 (3%)			2 (4%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SLTP sebesar 47% memandang Communication sangat penting, sedang SMU lebih kecil yaitu 25%, dan pada Akademi 50% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Communication adalah sangat penting, sedangkan dari semua tingkat pendidikan sebesar 0% menyatakan bahwa Communication adalah kurang penting.

Tabel : 64  
7. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Credibility

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting			1 (6%)	1 (3%)	1 (50%)		3 (5%)
Penting		6 (100%)	12 (80%)	30 (83%)	1 (50%)	1 (100%)	50 (83%)
Kurang Penting			1 (7%)	2 (5%)			3 (5%)
Tidak Penting			1 (7%)	3 (8%)			4 (7%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SLTP sebesar 7% memandang Credibility tidak penting, sedang SMU lebih besar yaitu 8%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Credibility adalah tidak penting, sedangkan semakin tinggi tingkat pendidikan menyatakan penting.

Tabel : 65  
8. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Security

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting							
Penting		5 (83%)	10 (67%)	29 (81%)	2 (100%)	1 (100%)	47 (78%)
Kurang Penting		1 (17%)		3 (8%)			4 (7%)
Tidak Penting			5 (33%)	4 (11%)			9 (15%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SD sebesar 83% memandang Security penting, sedang SLTP lebih kecil yaitu 67%, SMU sebesar 81%, pada Akademi 100% dan Sarjana 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Security adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

Tabel : 66

## 9. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Understanding the Customer

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting			1 (7%)				1 (2%)
Penting		2 (33%)	7 (47%)	15 (42%)		1 (100%)	25 (42%)
Kurang Penting		2 (33%)	5 (33%)	18 (50%)	2 (100%)		27 (45%)
Tidak Penting		2 (34%)	2 (13%)	3 (8%)			7 (11%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SD sebesar 33% memandang Understanding The Customer adalah penting, sedang SLTP lebih besar yaitu 47%, SMU sebesar 42% dan pada Sarjan 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Understanding The Customer adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendiskan menyatakan tidak penting.

Tabel : 67

## 10. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Appearance Presentation

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	Tidak Sekolah	SD	SLTP	SMU	Akademi	Sarjana	
Sangat Penting		3 (50%)	8 (53%)	17 (47%)	1 (50%)		29 (49%)
Penting		1 (17%)	4 (24%)	5 (14%)		1 (100%)	11 (18%)
Kurang Penting		1 (17%)	1 (18%)	8 (22%)	1 (50%)		11 (18%)
Tidak Penting		1 (17%)	2 (18%)	6 (17%)			9 (15%)
Jumlah		6 (100%)	15 (100%)	36 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan SD sebesar 50% memandang Appearance Presentation sangat penting, sedang SLTP lebih besar yaitu 53%, pada SMU sebesar 47% dan Sarjana 50% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan memandang Appearance Presentation adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.

## b. Hubungan antara Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan

Tabel : 68

### 1. Hubungan antara Pekerjaan dengan Reliability

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting	1 (100%)		14 (82%)		1 (100%)	26 (68%)	42 (70%)
Penting		1 (100%)	1 (6%)			5 (13%)	7 (12%)
Kurang Penting				1 (50%)		2 (5%)	3 (5%)
Tidak Penting			2 (12%)	1 (50%)		5 (13%)	8 (13%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan PNS sebesar 100% , Pedagang 82%, Buruh 100% dan Swasta sebesar 68% kecenderungan memandang Reliability sangat penting. Sedangkan Pedagang 12%, Petani 50% dan swasta 13% menyatakan Reliability adalah tidak penting.

Tabel : 69  
2. Hubungan antara Pekerjaan dengan Responsiveness

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting	1 (100%)		6 (36%)			2 (5%)	9 (15%)
Penting		1 (100%)	4 (23%)		1 (100%)	20 (53%)	26 (43%)
Kurang Penting			4 (23%)	1 (50%)		8 (21%)	17 (22%)
Tidak Penting			3 (18%)	1 (50%)		8 (21%)	12 (20%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan PNS sebesar 100% , Pedagang 36%, dan Swasta sebesar 5 % kecenderungan memandang Responsiveness sangat penting. Sedangkan Pedagang 18%, Petani 50 % dan Swasta 21% memandang Responsiveness tidak penting.

Tabel : 70  
3. Hubungan antara Pekerjaan dengan Competence

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting			3 (18%)	1 (50%)		4 (11%)	8 (13%)
Penting	1 (100%)	1 (100%)	11 (64%)			14 (37%)	27 (45%)
Kurang Penting			3 (18%)	1 (50%)	1 (100%)	12 (31%)	17 (29%)
Tidak Penting						8 (21%)	8 (13%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan PNS sebesar 100% , ABRI sebesar 100%, Pedagang 64% kecenderungan memandang Competence adalah penting. Sedangkan Swasta 21% menyatakan Competence tidak penting.

Tabel : 71  
4. Hubungan antara Pekerjaan dengan Acces

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting						2 (5%)	2 (3%)
Penting		1 (100%)	7 (41%)			14 (37%)	22 (37%)
Kurang Penting			4 (24%)			11 (29%)	15 (25%)
Tidak Penting	1 (100%)		6 (30%)	2 (100%)	1 (100%)	11 (29%)	21 (35%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan/profesi ABRI sebesar 100%, Pedagang 41%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan memandang Acces adalah penting. Sedangkan PNS 100 %, Petani 100 %, Buruh 100 % memandang Acces tidak penting.

Tabel : 72  
5. Hubungan antara Pekerjaan dengan Courtesy

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting			4 (23%)	1 (50%)		10 (27%)	15 (25%)
Penting			9 (53%)	1 (50%)	1 (100%)	15 (39%)	26 (44%)
Kurang Penting		1 (100%)	3 (18%)			7 (18)	11 (18%)
Tidak Penting	1 (100%)		1 (6%)			6 (16%)	8 (13%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan Petani 50% , Pedagang 23%, Swasta 27 % memandang Courtesy sangat penting . Sedangkan PNS 100 % , Pedagang % dan Swasta e% menyatakan Courtesy tidak penting.

Tabel : 73  
6. Hubungan antara Pekerjaan dengan Communication

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting	1 (100%)	1 (100%)	7 (41%)			10 (27%)	19 (32%)
Penting			10 (59%)	1 (50%)	1 (100%)	24 (63%)	36 (60%)
Kurang Penting				1 (50%)		2 (5%)	3 (5%)
Tidak Penting						2 (5%)	2 (3%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan PNS dan ABRI masing-masing 100%, pedagang 41 % memandang Communication sangat penting. Sedangkan Swasta 5% menyatakan Communication adalah tidak penting.

Tabel : 74  
7. Hubungan antara Pekerjaan dengan Credibility

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting						10	10
Penting	1 (100%)	1 (100%)	16 (94%)		1 (100%)	23 (61%)	42 (70%)
Kurang Penting			1 (6%)	1 (50%)		3 (8%)	5 (8%)
Tidak Penting				1 (50%)		2 (5%)	3 (5%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan PNS , ABRI dan Buruh masing-masing 100% , Pedagang 94 % memandang Credibility adalah penting. Sedangkan Petani sebesar 50% dan Swasta 5% menyatakan Credibility adalah tidak penting.

Tabel : 75  
8. Hubungan antara Pekerjaan dengan Security

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting		1 (100%)	5 (29%)			3 (8%)	9 (15%)
Penting	1 (100%)		12 (71%)		1 (100%)	26 (68%)	40 (67%)
Kurang Penting				1 (50%)		3 (8%)	4 (7%)
Tidak Penting				1 (50%)		6 (16%)	7 (11%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan ABRI 100%, Pedagang 29 %, Swasta 8 % memandang Security sangat penting. Sedangkan Petani 50 % dan Swasta 16% memandang Security tidak penting.

Tabel : 76  
9. Hubungan antara Pekerjaan dengan Understanding The Customer

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting						1 (3%)	1 (2%)
Penting			9 (53%)		1 (100%)	18 (47%)	28 (47%)
Kurang Penting	1 (100%)	1 (100%)	6 (35%)	2 (100%)		16 (42%)	26 (43%)
Tidak Penting			2 (12%)			3 (8%)	5 (8%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan Swasta 3% memandang Understanding The Customer sangat penting, Sedangkan PNS, ABRI dan Petani masing-masing 100 %, Swasta 42 % memandang Understanding The Customer kurang penting.

Tabel : 77  
10. Hubungan antara Pekerjaan dengan Appearance Presentation

Tingkat Kepentingan	Jenis Pekerjaan						Jumlah
	PNS	ABRI	PDG	Petani	Buruh	Swasta	
Sangat Penting	1 (100%)	1 (100%)	2 (12%)	1 (50%)		19 (50%)	24 (40%)
Penting			4 (24%)	1 (50%)		8 (21%)	13 (22%)
Kurang Penting			7 (41%)			5 (13%)	12 (20%)
Tidak Penting			4 (24%)		1 (100%)	6 (16%)	11 (18%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	17 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	38 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan PNS dan ABRI 100% memandang Appereance Presentation sangat penting. Sedangkan Buruh 100 %, Pedagang 24 % dan Swasta 16 % memandang Appereance Presentation tidak penting.

### c. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Kualitas pelayanan

Tabel : 78

#### 1. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Reliability

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	14 (70%)		11 (55%)		16 (80%)	41 (68%)
Penting	4 (20%)		3 (15%)		1 (5%)	8 (13%)
Kurang Penting			3 (15%)			3 (5%)
Tidak Penting	2 (10%)		3 (15%)		3 (15%)	8 (13%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 70% memandang Reliability sangat penting, sedang Sopir lebih kecil yaitu 55% dan Pemilik sebesar 80% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan tingkat rasa kepemilikan kendaraan memandang Reliability adalah sangat penting, sedangkan kepemilikan kendaraan menyatakan kurang penting.

Tabel : 79  
2. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Responsivenees

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	1 (5%)		2 (10%)		5 (25%)	8 (13%)
Penting	11 (55%)		7 (35%)		5 (25%)	23 (38%)
Kurang Penting	5 (25%)		8 (40%)		3 (15%)	16 (27%)
Tidak Penting	3 (15%)		3 (15%)		7 (35%)	13 (22%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pemilik sebesar 25% memandang Responsiveness sangat penting, sedang Sopir lebih kecil yaitu 10% dan Pengurus / pegawai sebesar 5% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat rasa kepemilikan kendaraan memandang Responsiveness adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah tingkat kepemilikan kendaraan menyatakan kurang penting.

Tabel : 80

## 3. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Competence

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	2 (10%)		3 (15%)		3 (15%)	8 (13%)
Penting	12 (60%)		8 (40%)		13 (65%)	33 (55%)
Kurang Penting	5 (25%)		9 (45%)		4 (20%)	18 (30%)
Tidak Penting	1 (5%)					1 (2%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 10% memandang Competence sangat penting, sedang Sopir lebih besar yaitu 15% dan Pemilik sebesar 15% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin dekat status kepemilikan kendaraan memandang Competence adalah sangat penting, sedangkan semakin jauh status kepemilikan kendaraan menyatakan tidak penting.

Tabel : 81  
4. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Acces

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting						
Penting	14 (70%)		5 (25%)		3 (15%)	22 (37%)
Kurang Penting	3 (15%)		7 (35%)		5 (25%)	15 (25%)
Tidak Penting	3 (15%)		8 (40%)		12 (60%)	23 (38%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 70% memandang Acces adalah penting, sedang Sopir lebih kecil yaitu 25% dan Pemilik sebesar 15% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat rasa kepemilikan kendaraan memandang Acces adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan menyatakan tidak penting.

Tabel : 82  
5. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Courtesy

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	4 (20%)		1 (5%)		3 (15%)	8 (13%)
Penting	11 (55%)		11 (55%)		5 (25%)	27 (45%)
Kurang Penting	3 (15%)		4 (20%)		4 (20%)	11 (19%)
Tidak Penting	2 (10%)		4 (20%)		8 (40%)	14 (23%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai dan Sopir sebesar 55% memandang Courtesy adalah penting, sedang Pemilik lebih kecil yaitu 25% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin jauh status kepemilikan kendaraan memandang Courtesy adalah penting, sedangkan semakin dekat status kepemilikan kendaraan menyatakan tidak penting.

Tabel : 83  
6. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Communication

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	8 (40%)		4 (20%)		5 (25%)	17 (28%)
Penting	12 (60%)		14 (70%)		15 (75%)	41 (68%)
Kurang Penting			1 (5%)			1 (2%)
Tidak Penting			1 (5%)			1 (2%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 60% memandang Communication adalah penting, sedang Sopir lebih besar yaitu 70% dan Pemilik sebesar 75% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin dekat status kepemilikan kendaraan memandang Communication adalah penting, sedangkan semakin jauh status kepemilikan kendaraan menyatakan tidak penting.

Tabel : 84  
7. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Credibility

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	1 (5%)		1 (5%)			2 (3%)
Penting	17 (85%)		15 (75%)		20 (100%)	52 (87%)
Kurang Penting	2 (10%)					2 (3%)
Tidak Penting			4 (20%)			4 (7%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 85% memandang credibility adalah penting, sedang Sopir lebih kecil yaitu 75% dan Pemilik sebesar 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin dekat status kepemilikan kendaraan memandang Credibility adalah penting, sedangkan semakin jauh status kepemilikan kendaraan menyatakan tidak penting.

Tabel : 85  
8. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Security

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan				Jumlah	
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet		Pemilik
Sangat Penting	1 (5%)					1 (2%)
Penting	17 (85%)		14 (70%)		20 (100%)	51 (85%)
Kurang Penting			1 (5%)			1 (2%)
Tidak Penting	2 (10%)		5 (25%)			7 (12%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 85% memandang Security adalah penting, sedang Sopir lebih kecil yaitu 70% dan Pemilik sebesar 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin dekat status kepemilikan kendaraan memandang Security adalah penting, sedangkan semakin jauh status kepemilikan kendaraan menyatakan kurang penting.

Tabel : 86

## 9. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Understanding the Customer

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting					3 (15%)	3 (5%)
Penting	8 (40%)		9 (45%)		8 (40%)	25 (42%)
Kurang Penting	9 (45%)		8 (40%)		6 (30%)	23 (38%)
Tidak Penting	3 (15%)		3 (15%)		3 (15%)	9 (15%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	20 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 40% memandang Understanding the Customer adalah penting, sedang Sopir lebih besar yaitu 45% dan Pemilik sebesar 40% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin jauh status kepemilikan kendaraan memandang Understanding the Customer adalah penting, sedangkan semakin dekat status kepemilikan kendaraan menyatakan tidak penting.

Tabel : 87  
10. Hubungan antara Kepemilikan Kendaraan dengan Appereance Presentation

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepemilikan					Jumlah
	Pengurus /Pegawai	Biro jasa	Sopir	Kernet	Pemilik	
Sangat Penting	5 (25%)		10 (50%)		8 (40%)	23 (38%)
Penting	6 (30%)		4 (20%)		6 (30%)	16 (27%)
Kurang Penting	5 (25%)		1 (5%)		4 (20%)	10 (17%)
Tidak Penting	4 (20%)		5 (25%)		2 (10%)	11 (18%)
Jumlah	20 (100%)		20 (100%)		20 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat kepemilikan kendaraan bahwa Pengurus / pegawai sebesar 30% memandang Appereance Presentation adalah penting, sedang Sopir lebih kecil yaitu 20% dan Pemilik sebesar 30% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin dekat status kepemilikan kendaraan memandang Appereance Preentation adalah penting, sedangkan semakin jauh status kepemilikan kendaraan menyatakan kurang penting.

#### d. Hubungan antara Pendapatan dengan Kualitas Pelayanan

Tabel : 88

##### 1. Hubungan antara Pendapatan dengan Reliability

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting		1 (100%)	4 (50%)	11 (61%)	12 (80%)	14 (82%)	42 (70%)
Penting			2 (25%)	2 (11%)	3 (20%)		7 (12%)
Kurang Penting	1 (100%)			2 (11%)			3 (5%)
Tidak Penting			2 (25%)	3 (17%)		3 (18%)	8 (13%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 200-300 ribu sebesar 25% memandang Reliability tidak penting, sedang pendapatan penghasilan antara 300-400 ribu lebih kecil yaitu 17%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Reliability adalah tidak penting, sedangkan semakin tinggi tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan sangat penting.

Tabel : 89  
2. Hubungan antara Pendapatan dengan Responsiveness

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting			1 (13%)	1 (6%)	2 (13%)	5 (29%)	9 (15%)
Penting		1 (100%)	3 (37%)	7 (39%)	8 (53%)	4 (24%)	23 (38%)
Kurang Penting	1 (100%)		1 (13%)	6 (33%)	4 (27%)	3 (18%)	15 (25%)
Tidak Penting			3 (37%)	4 (22%)	1 (7%)	5 (29%)	13 (22%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 29% memandang Responsiveness sangat penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-5400 ribu lebih kecil yaitu 13%, dan penghasilan antara 300-400 sebesar 6%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin besar tingkat pendapatan / penghasilan memandang Responsiveness adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 90  
3. Hubungan antara Pendapatan dengan Competence

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting			2 (25%)	2 (11%)	3 (20%)	2 (12%)	9 (15%)
Penting			5 (62%)	10 (55%)	7 (47%)	12 (70%)	34 (56%)
Kurang Penting	1 (100%)	1 (100%)	1 (13%)	6 (34%)	4 (27%)	3 (18%)	16 (27%)
Tidak Penting					1 (6%)		1 (2%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan 500 < ribu sebesar 18% memandang Competence adalah kurang penting, sedang pendapatan penghasilan antara 100-200 ribu lebih besar yaitu 100%, dan penghasilan antara 0-100 sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Competence adalah kurang penting, sedangkan semakin tinggi tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan penting.

Tabel : 91  
4. Hubungan antara Pendapatan dengan Acces

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting						5 (29%)	5 (8%)
Penting		1 (100%)	2 (25%)	3 (17%)	11 (73%)	4 (24%)	21 (35%)
Kurang Penting			2 (25%)	7 (39%)	1 (7%)	8 (47%)	18 (30%)
Tidak Penting	1 (100%)		4 (50%)	8 (44%)	3 (20%)		16 (27%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan 500 < ribu sebesar 24% memandang Acces penting, sedang pendapatan penghasilan antara 200-300 ribu lebih kecil yaitu 25% dan penghasilan antara 100-200 ribu sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Acces adalah penting, sedangkan semakin tinggi tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 92  
5. Hubungan antara Pendapatan dengan Courtesy

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting			1 (13%)	1 (6%)	4 (27%)	4 (24%)	10 (17%)
Penting	1 (100%)	1 (100%)	4 (50%)	11 (61%)	6 (40%)	5 (29%)	28 (47%)
Kurang Penting				3 (17%)	3 (20%)	4 (24%)	10 (17%)
Tidak Penting			3 (37%)	3 (17%)	2 (13%)	4 (24%)	12 (20%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 29% memandang Courtesy adalah penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-500 ribu lebih besar yaitu 40%, penghasilan antara 200-300 sebesar 50%, penghasilan antara 100-200 ribu sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Cuortessy adalah penting, sedangkan semakin tinggi / besar tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 93  
6. Hubungan antara Pendapatan dengan Communication

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting		1 (100%)	2 (25%)	2 (11%)	5 (33%)	5 (29%)	15 (25%)
Penting			5 (62%)	14 (78%)	9 (60%)	12 (71%)	40 (67%)
Kurang Penting	1 (100%)		1 (13%)		1 (7%)		3 (5%)
Tidak Penting				2 (11%)			2 (3%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 29% memandang Communication adalah sangat penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-500 ribu lebih besar yaitu 33%, penghasilan antara 100-200 sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Communication adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi / besar tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 94  
7. Hubungan antara Pendapatan dengan Credibility

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting				2 (11%)		2 (12%)	4 (6%)
Penting		1 (100%)	7 (87%)	13 (72%)	14 (7%)	14 (82%)	49 (82%)
Kurang Penting			1 (13%)	1 (6%)	1 (7%)		3 (5%)
Tidak Penting	1 (100%)			2 (11%)		1 (6%)	4 (3%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analysis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 82% memandang Credibility adalah penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-500 ribu lebih besar yaitu 93%, penghasilan antara 200-300 sebesar 87%, penghasilan antara 100-200 ribu sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Credibility adalah penting, sedangkan semakin tinggi / besar tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 95  
8. Hubungan antara Pendapatan dengan Security

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting				1 (6%)	8 (53%)	8 (47%)	17 (30%)
Penting		1 (100%)	4 (50%)	6 (33%)	6 (40%)	6 (35%)	23 (38%)
Kurang Penting			1 (12%)	8 (44%)	1 (7%)	3 (18%)	13 (22%)
Tidak Penting	1 (100%)		3 (38%)	3 (17%)			7 (10%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 35% memandang Security adalah penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-500 ribu lebih besar yaitu 40%, penghasilan antara 200-300 sebesar 50%, penghasilan antara 100-200 ribu sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Security adalah penting, sedangkan semakin tinggi / besar tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 96

## 9. Hubungan antara Pendapatan dengan Understanding the Customer

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting				1 (6%)	8 (53%)	8 (47%)	17 (28%)
Penting	1 (100%)		5 (62%)	7 (39%)	6 (47%)	6 (35%)	23 (43%)
Kurang Penting		1 (100%)	1 (13%)	8 (44%)		3 (18%)	13 (22%)
Tidak Penting			2 (25%)	2 (11%)			4 (7%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 35% memandang Understanding the Customer adalah penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-500 ribu lebih besar yaitu 47%, penghasilan antara 200-300 sebesar 62%, penghasilan antara 100-200 ribu sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Understanding the customer adalah penting, sedangkan semakin tinggi / besar tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

Tabel : 97  
10. Hubungan antara Pendapatan dengan Appearenc Presentation

Tingkat Kepentingan	Tingkat Pendapatan						Jumlah
	0-100	100-200	200-300	300-400	400-500	500<	
Sangat Penting	1 (100%)		3 (38%)	9 (50%)	5 (33%)	8 (47%)	26 (43%)
Penting			2 (25%)	6 (33%)	3 (20%)	3 (18%)	14 (23%)
Kurang Penting			1 (72%)	2 (11%)	3 (20%)	4 (23%)	10 (17%)
Tidak Penting		1 (100%)	2 (25%)	1 (6%)	4 (27%)	2 (12%)	10 (17%)
Jumlah	1 (100%)	1 (100%)	8 (100%)	18 (100%)	15 (100%)	17 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan penghasilan antara 500 < ribu sebesar 47% memandang Appereance Presentation adalah sangat penting, sedang pendapatan penghasilan antara 400-500 ribu lebih kecil yaitu 33%, penghasilan antara 300-400 sebesar 50%, penghasilan antara 0-100 ribu sebesar 100%, sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat pendapatan / penghasilan memandang Appereance presentation adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi / besar tingkat pendapatan/penghasilan menyatakan tidak penting.

**e. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Kualitas Pelayanan**

Tabel : 98

1. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Reliability

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting	2 (29%)	7 (64%)	6 (100%)	26 (72%)	41 (68%)
Penting	1 (14%)	2 (18%)		5 (14%)	8 (13%)
Kurang Penting	1 (14%)			2 (6%)	3 (5%)
Tidak Penting	3 (43%)	2 (18%)		3 (8%)	8 (13%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 72% memandang Reliability sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 5-6 kali lebih besar yaitu 100% dan melakukan uji 2-4 kali sebesar 64% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat frekuensi melakukan uji memandang Reliability adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah frekuensi melakukan uji tidak penting.

Tabel : 99  
2. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Responsiveness

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting		2 (18%)	1 (17%)	5 (14%)	8 (13%)
Penting	3 (43%)	5 (45%)	1 (17%)	14 (39%)	23 (38%)
Kurang Penting	2 (29%)		1 (16%)	13 (36%)	16 (27%)
Tidak Penting	2 (29%)	4 (36%)	3 (50%)	4 (11%)	13 (22%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 14% memandang Responsiveness sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 5-6 kali lebih besar yaitu 17% dan yang melakukan uji 2-4 kali sebesar 18% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Responsiveness adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 100  
3. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Competence

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting	2 (29%)	2 (18%)		4 (11%)	8 (13%)
Penting	4 (57%)	7 (64%)	5 (83%)	19 (53%)	35 (58%)
Kurang Penting	1 (14%)	2 (18%)	1 (17%)	13 (36%)	17 (28%)
Tidak Penting					
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 11% memandang Competence sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 2-4 kali lebih besar yaitu 18% dan yang melakukan uji 1-2 kali sebesar 29% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Competence adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 101  
4. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Acces

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting			1 (17%)		1 (2%)
Penting	2 (29%)	4 (36%)	4 (67%)	14 (39%)	24 (40%)
Kurang Penting	1 (14%)	2 (18%)		12 (33%)	15 (25%)
Tidak Penting	4 (57%)	5 (46%)	1 (17%)	10 (28%)	20 (33%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 28% memandang Acces tidak penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 2-4 kali lebih besar yaitu 46% dan yang melakukan uji 1-2 kali sebesar 57% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Acces adalah tidak penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan sangat penting.

Tabel : 102  
5. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Courtesy

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting	1 (14%)	2 (18%)	1 (17%)	5 (13%)	9 (15%)
Penting	1 (14%)	4 (37%)	4 (67%)	19 (53%)	28 (46%)
Kurang Penting	1 (14%)	3 (27%)		6 (17%)	10 (17%)
Tidak Penting	4 (57%)	2 (18%)	1 (17%)	6 (17%)	13 (22%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 53% memandang Courtesy sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 5-6 kali lebih besar yaitu 67% dan yang melakukan uji 2-4 kali sebesar 37% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin tinggi tingkat frekuensi melakukan uji memandang Courtesy adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 103

## 6. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Communication

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting	3 (43%)	3 (27%)		8 (22%)	14 (23%)
Penting	4 (57%)	7 (64%)	6 (100%)	24 (67%)	41 (68%)
Kurang Penting		1 (9%)		3 (8%)	4 (7%)
Tidak Penting				1 (3%)	1 (2%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 11% memandang Communication sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 2-4 kali lebih besar yaitu 27% dan yang melakukan uji 1-2 kali sebesar 43% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Communication adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 104  
7. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Credibility

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting				2 (6%)	2 (3%)
Penting	6 (86%)	11 (100%)	5 (83%)	28 (78%)	50 (83%)
Kurang Penting			1 (17%)	3 (8%)	4 (7%)
Tidak Penting	1 (14%)			3 (8%)	4 (7%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 78% memandang Credibility adalah penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 5-6 kali lebih besar yaitu 83% dan yang melakukan uji 1-2 kali sebesar 86% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Credibility adalah penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 105  
8. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Security

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting					
Penting	5 (71%)	11 (100%)	6 (100%)	30 (83%)	26 (87%)
Kurang Penting				1 (3%)	1 (2%)
Tidak Penting	2 (29%)			5 (14%)	7 (12%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 3% memandang Security sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 2-4 kali lebih besar yaitu 100% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Security adalah penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 106

## 9. Hubungan antara Mengujikan Kendaraan dengan Understanding the Customer

Tingkat Kepentingan	Mengujikan Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting		1 (10%)		1 (3%)	2 (3%)
Penting	2 (29%)	5 (45%)	3 (50%)	16 (44%)	26 (43%)
Kurang Penting	3 (43%)	5 (45%)	3 (50%)	15 (42%)	26 (43%)
Tidak Penting	2 (29%)			4 (11%)	6 (10%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Mengujikan kendaraan bahwa Mengujikan dengan frekuensi lebih dari 6 kali 3% memandang Understanding the customer sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 2-4 kali lebih besar yaitu 10% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Understanding the Customer adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

Tabel : 107

## 10. Hubungan antara Menguji Kendaraan dengan Appereance Presentation

Tingkat Kepentingan	Menguji Kendaraan				Jumlah
	1-2 kali	2-4 kali	5-6 kali	Lebih dari 6 kali	
Sangat Penting	6 (86%)	3 (27%)	4 (67%)	12 (33%)	25 (42%)
Penting		3 (27%)		10 (28%)	13 (22%)
Kurang Penting		1 (9%)		9 (25%)	10 (17%)
Tidak Penting	1 (14%)	4 (36%)	2 (33%)	5 (14%)	12 (20%)
Jumlah	7 (100%)	11 (100%)	6 (100%)	36 (100%)	60 (100%)

Mengamati dari hasil prosentase bahwa dengan Analisis Epsilon ( $\epsilon$ ) dapat diketahui dari tingkat / Frekuensi Menguji kendaraan bahwa Menguji dengan frekuensi lebih dari 6 kali 33% memandang Appereance Presentation sangat penting, sedang Frekuensi melakukan Uji 5-6 kali lebih besar yaitu 67% dan yang melakukan uji 1-2 kali sebesar 86% sehingga dapat diketahui bahwa ada kecenderungan dengan semakin rendah tingkat frekuensi melakukan uji memandang Appereance presentation adalah sangat penting, sedangkan semakin tinggi frekuensi melakukan uji menyatakan tidak penting.

## **D. DISKUSI**

### **1. Tanggapan Petugas**

Pandangan petugas terhadap keberatan pelanggan tentang biaya uji, Petugas pelayanan yang setiap hari melayani masyarakat sudah paham terhadap masing-masing masyarakat yang akan mengujikan kendaraan, sebagian besar biaya uji tidak memberatkan masyarakat karena beban biaya tersebut diperhitungkan pada biaya yang ditimbulkan akibat kendaraan tersebut dipergunakan untuk usaha.

Pandangan petugas tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bahwa petugas menilai masyarakat dapat menerima pelayanan dan jaminan keamanan dalam mengoperasikan kendaraan.

Keadaan tersebut diatas menggambarkan bahwa masyarakat menginginkan kondisi laik jalan, sehingga dapat menjamin keselamatan di jalan. Oleh karenanya uji kendaraan sangat diperlukan bagi masyarakat, karena dapat dirasakan didalam mengoperasikan kendaraan.

Keberhasilan laik jalan memang harus didukung dari kedua belah pihak, sehingga hasilnya optimal. Masyarakat sangat berperan sekali, untuk ini perlu pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam mengujikan kendaraan.

Pandangan petugas tentang tingkat pengetahuan masyarakat, Penilaian petugas yang dominan adalah masyarakat sangat diperlukan pengetahuan tentang hak dan kewajiban dalam mengujikan kendaraan.

Petugas menginginkan agar semua berjalan dengan lancar dalam proses pengujian serta menghasilkan kelayakan uji yang optimal, maka peran masyarakat sangat diperlukan untuk menunjang hal tersebut dengan pengetahuan tentang pengujian kendaraan, sehingga didalam pemeriksaan uji, masyarakat tidak menganggap bahwa pelaksanaan uji hanya semata-mata untuk mencari kesalahan.

Pandangan petugas tentang ketepatan waktu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, ketepatan waktu sangat diperlukan guna mengefisienkan proses pelayanan sesuai waktu yang ditentukan,

Indikator tersebut diatas menggambarkan bahwa petugas pelayanan menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yaitu waktu penyelesaian, karena apabila waktu tidak ditepati maka akan mempengaruhi pelayanan kendaraan yang ada dibelakangnya, sehingga mempengaruhi proses pelayanan secara menyeluruh.

Ketepatan waktu dimaksud juga diberlakukan pada kendaraan tidak laik jalan dan kewajiban untuk diperbaiki dan di ujikan kembali.

## 2. Identifikasi Rendahnya Kualitas Pelayanan

Penyebab rendahnya kualitas pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain :

- a. Masyarakat
- b. Petugas pelayanan
- c. Peralatan uji
- d. Waktu
- e. Iklim organisasi

### Ad. a. Masyarakat

Sebagian besar masyarakat menginginkan agar kendaraan tersebut lulus uji, namun masyarakat mengabaikan persyaratan administrasi dan teknis kendaraan, sehingga apabila kendaraan tersebut dinyatakan tidak lulus, masyarakat selalu meminta kebijaksanaan petugas pelayanan. Kondisi tersebut membudaya sampai sekarang, sehingga masyarakat didalam pengurusan uji kendaraan hanya menginginkan lulus uji, sedangkan yang lainnya diabaikan.

### Ad. b. Petugas pelayanan

Kelemahan petugas pelayanan dapat dijumpai apabila petugas tersebut tidak tegas, sehingga tidak dapat membedakan yang mana yang prinsip dan tidak. Petugas semacam inilah yang memiliki mental yang lemah, karena orientasinya bukan kualitas pelayanan namun hanya mencari keuntungan pribadi.

#### Ad. c. Peralatan Uji

Peralatan uji yang tidak memadai merupakan penyebab rendahnya kualitas pelayanan, karena pengukuran laik jalan ditentukan oleh peralatan uji yang tidak bisa direkayasa hasilnya. Kondisi peralatan uji yang ada dipandang sudah tidak layak, karena peralatan tersebut tidak signifikan dengan perkembangan teknologi otomotif, sehingga dibutuhkan peralatan uji modern yang dilengkapi komputerisasi.

#### Ad. d. Waktu

Waktu penyelesaian uji kendaraan merupakan faktor yang penting, karena masyarakat menginginkan proses pengujian berjalan dengan cepat. Terlalu lamanya waktu penyelesaian uji akan berdampak pada penilaian petugas pelayanan, oleh karenanya masyarakat perlu mengetahui dengan jelas berapa waktu penyelesaian uji setiap kendaraan.

Waktu penyelesaian dapat diefektifkan dengan cara merubah sistem yang ada, menggunakan peralatan uji dan loket pelayanan dengan menggunakan komputerisasi.

#### Ad. e. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah lingkungan manusia dimana para pegawai organisasi melaksanakan pekerjaan mereka. Perlu diketahui bahwa dengan peralatan yang belum komputerisasi semua tenaga pelaksana pemeriksa uji kendaraan jumlah seluruhnya 7 orang. Mengingat pelayanan waktu uji dan lain-lain harus dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga tenaga yang dibutuhkan seharusnya berjumlah 12 orang. Hal ini akan berpengaruh kepada rendahnya kualitas pelayanan atau iklim organisasi di unit pengujian kendaraan bermotor.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

1. a. Sepuluh dimensi yang secara relatif penting diantara berbagai dimensi Kualitas Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa Reliability atau kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu merupakan variabel pilihan yang sangat penting. Kemudian Communication atau selalu memberikan informasi yang tepat kepada para pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami merupakan variabel pilihan yang penting, dan courtesy atau sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan merupakan variabel pilihan kurang penting.
- b. Urutan pilihan 10 dimensi Kualitas Pelayanan dari Responden adalah sebagai berikut :
  - 1) Reliability
  - 2) Communication
  - 3) Courtesy
  - 4) Appearance presentation
  - 5) Credibility
  - 6) Competence

- 7) Security
- 8) Responsiveness
- 9) Understanding the Customer
- 10) Access

2. Latar belakang sosial ekonomi yang mendasari pilihan 10 dimensi Kualitas Pelayanan dapat dikatakan sebagai berikut :

a. Dari 60 Responden dengan tingkat Pendidikan tidak sekolah, SD, SLTP, SMU, Akademi dan Sarjana.

- 1) Dapat diketahui bahwa ada kecenderungan semakin tinggi tingkat pendidikan menganggap Reliability adalah sangat penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.
- 2) Dapat diketahui bahwa ada kecenderungan semakin tinggi tingkat pendidikan menganggap Responsiveness, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security adalah penting sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan tidak penting.
- 3) Dapat diketahui bahwa ada kecenderungan semakin tinggi tingkat pendidikan menganggap Competence dan Understanding the customer adalah penting, sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan kurang penting.

- 4) Dapat diketahui bahwa kecenderungan semakin tinggi tingkat pendidikan menganggap Appearance presentation adalah sangat penting sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan menyatakan kurang penting.
- b. Dari 60 Responden yang memiliki lapangan pekerjaan sebagai PNS, ABRI, PEDAGANG, PETANI, BURUH dan SWASTA.
- 1) Dapat diketahui bahwa dari berbagai laporan pekerjaana menyatakan Reliability, Appearance presentation adalah sangat penting.
  - 2) Dapat diketahui bahwa dari berbagai lapangan pekerjaan menyatakan Responsiveness, Competence, Understanding the Customer adalah penting dan sebagian menganggap kurang penting.
  - 3) Dapat diketahui bahwa berbagai laporan pekerjaan menyatakan courtesy, communication, credibility, security adalah penting.
  - 4) Dapat diketahui bahwa ada berbagai lapangan pekerjaan menyatakan Access adalah penting sedangkan sebagian menyatakan tidak penting.
- c. Dari 60 Responden yang menggunakan kendaraan sebagai Pengurus / Pegawai Biro Jasa, Sopir, Kernet dan Pemilik Kendaraan.

- 1) Dapat diketahui bahwa dari berbagai status kepemilikan kendaraan menyatakan Reliability adalah sangat penting.
  - 2) Dapat diketahui bahwa sebagai status kepemilikan kendaraan menyatakan Responsiveness, understanding the customer adalah penting sedangkan sebagian menganggap kurang penting.
  - 3) Dapat diketahui bahwa dari berbagai status kepemilikan kendaraan menyatakan Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security adalah sangat penting.
  - 4) Dapat diketahui bahwa dari berbagai status kepemilikan kendaraan menyatakan Acces adalah penting.
  - 5) Dapat diketahui bahwa dari berbagai status kepemilikan kendaraan menyatakan Appearance Presentation adalah sangat penting dan sebagian lainnya menganggap tidak penting.
- d. Dari 60 Responden tingkat pendapatan yang berpenghasilan : 0 s/d Rp. 100.000,- ; Rp. 100.000,- s/d Rp. 200.000,- ; Rp. 300.000,- s/d Rp. 400.000,- ; Rp. 400.000 s/d Rp. 500.000,- ; Rp. 500.000,- lebih
- 1) Dapat diketahui bahwa ada kecenderungan semakin besar pendapatan menyatakan Reliability sangat penting,

sedangkan semakin kecil pendapatan yang dimiliki menilai bahwa Reliability adalah tidak penting.

- 2) Dapat diketahui bahwa ada kecenderungan semakin besar pendapatan menyatakan Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, dan Understanding the Customer adalah penting. Sedangkan semakin kecil pendapatan yang dimiliki menilai kurang penting.
  - 3) Dapat diketahui bahwa ada kecenderungan semakin besar pendapatan menyatakan Appearance Presentation sangat penting, sedangkan semakin kecil pendapatan yang dimiliki menilai bahwa Apperance Presentation adalah tidak penting.
- e. Dari 60 Responden yang mengujikan kendaraan dengan tingkat frekuensi 1-2 kali, 2-4 kali, 5-6 kali, dan lebih dari 6 kali :
- 1) Dapat diketahui bahwa dari jumlah frekuensi mengujian kendaraan Responden menyatakan Reliability, Appearance Presentation adalah sangat penting.
  - 2) Dapat diketahui bahwa dari jumlah frekuensi mengujian kendaraan menyatakan bahwa Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, dan Security adalah penting.

3) Dapat diketahui bahwa dari jumlah frekuensi mengajukan kendaraan menyatakan bahwa Understanding the Customer adalah kurang penting.

3. Untuk mengetahui penyebab rendahnya Kualitas Pelayanan.

Dapat diketahui bahwa petugas yang memberikan pelayanan, menginginkan penyelesaian uji kendaraan tepat waktu namun dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala yang menghambat proses penyelesaian seperti pemeriksaan kendaraan yang tahun pembuatannya di bawah 5 tahun dan keterbatasan alat uji yang belum memenuhi syarat serta jumlah petugas pemeriksa uji kendaraan yang terbatas. Disamping itu disebabkan oleh faktor yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, antara lain masyarakat, petugas, alat uji, waktu, dan iklim organisasi sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan secara komprehensif.

## **B. SARAN**

1. Untuk menunjang dan mengoptimalkan peralatan pengujian, diupayakan untuk menambah petugas pemenuhan dan petugas pelayanan ditingkatkan dengan pendidikan / kursus di bidang pengujian kendaraan bermotor, agar petugas dapat mengikuti perkembangan teknologi otomotif.

2. Dalam rangka meningkatkan kualitas laik jalan serta mengefektifkan waktu penyelesaian uji, perlu kiranya penyediaan alat-alat pemeriksa uji kendaraan dengan menggunakan teknologi komputerisasi.
3. Agar penilaian masyarakat positif terhadap pelayanan pengujian, diharapkan adanya transparan pengujian dan biaya uji dengan harapan dapat memberikan aksesibilitas kepada masyarakat.
4. Agar iklim organisasi dapat dilaksanakan dengan baik, sebaiknya untuk struktur organisasi yang akan datang dibentuk unit Pelaksana Teknik Pengujian Kendaraan Bermotor atau UPTD.
5. Agar tidak terjadi penyimpangan dan tidak sesuai prosedur, diharapkan pimpinan secara terus menerus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab petugas pelayanan.

Karena penyimpangan tersebut sangat mempengaruhi di dalam penilaian kualitas pelayanan pengujian kendaraan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagindo, Anaf, S, 1965, *Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai Saudara*, Jaya Sakti, Jakarta.
- Colin Morgan and Stephen Murgetroyd, 1994, *Total Quality Management In The Public Sector*, Open University Press Buckingham, Philadelphia.
- Donnelly, Ivancevich, 1989, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Erlangga, Jakarta.
- Daniel Katz, Robert L. Kahn, *The Social Psychology of Organization*, John Wiley sons Inc, New York, 1970.
- Gibson Ivanchenic, Donnelly, 1990, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Harold Koontz Cyril O'Donnell, *Management*, Mc. Graw Hill Inc, 1976.
- Ibrahim, Buddy, 1997, *TQM (Total Quality Management)*, Djambatan, Jakarta.
- James A. F. Stoner, 1998, *Manajemen Perubahan dan Pengembangan Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- John J. Dilulio, JR, *Deregulating The Public Service*, The Bookings Institution, 1993.
- Kuntjaraningrat, 1994, *Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta.
- Kast & Rosenzweig, *Organization and Management*, Mc. Graw, Hill Inc, 1974.
- Kerlinger dan Pedhazur, *Korelasi dan Analisis Ganda*, Nur Cahaya, 1987, Jakarta.
- Kartono, 1998, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Likert Rensis, 1979, *Organisasi Manusia dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Muhadjir, Noeng, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasi, Yogyakarta.
- Moekijat, *Manajemen Kepegawaian dan Hubungan Dalam Perusahaan*, Alumni 1963, Bandung.
- Moenir, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moekijat, 1998, *Prinsip-Prinsip Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*, Alumni Bandung, Bandung.
- Nitisemito, Alex. S, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Ghalia Indonesia, 1984, Jakarta.
- Peter P. Schoderbek, Asterios G. Kefalas, Charlesg. Schoderbek, *Management Systems*, Business Publications, Inc, 1975.

- Paul Hersey, Kenneth H. Blanchard, *Management of Organization Behavior*, Prentice Hall Inc, 1977.
- Ranupandojo, H dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, BPFE, 1997, Yogyakarta.
- Richard A. Johnson Fremont E, Kast, James E. Rosen Zwig, Mc. Graw Hill Kogakutha, Ltd.
- Richard M, Steers, 1998, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Soewarso Hardjosudarmo, 1996, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- Sutrino, 2001, *Analisa Regresi*, Yogyakarta.
- Siagian, P. 1982 Sondang, *Peranan Staf Dalam Manajemen*, Jakarta.
- Siregar, Bakri, 1986, *Aspek Manusia Dalam Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Soedjono, Imam, 1971, *Teknik Mengawasi Pegawai dan Pekerja*, Tjemerlang, 1971, Jakarta.
- Sutarto, 1995, *Dasar-dasar Kepemimpinan Dalam Administrasi*, Gajah Mada University Press, 1995, Yogyakarta.
- Stan Kossen, 1993, *Aspek Manusiawi dalam Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Siagian P. Sondang, 1998, *Patologi Birokrasi*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Administrasi*, Rake Sarasin, Jakarta.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, PT. Golden Terayon Press, Jakarta.
- Tjiptono dan Diana, 1996, *Total Quality Manajemen (TQM)*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Valarie A. Zaithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press.
- Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- William A. Shrode dan Voich. Jr, 1974, *Organization and Management*, Richard D. Irwin, Inc.
- Zainun, Buchari, 1979, *Manajemen dan Motivasi*, Balai Aksara, Jakarta.

- Undang-Undang No. 14 tahun tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- Peraturan Pemerintah No. 44 tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi.
- Warella, 1997, Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Universitas Diponegoro Semarang.
- Inpres No. 1 tahun 1995 tanggal 6 Maret 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Apartur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, No. IV/MPR/1999 tanggal 19 Oktober 1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara tahun 1999 – 2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Jakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kudus No. 20 Tahun 2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kudus.
- Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. 4j.402/DjPO/2001 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Surat Keputusan Bupati Kudus No. 42 Tahun 2001 tentang Pedoman Uraian Tugas Kantor Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Kudus.
- Tertib Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Harian "Jateng Pos", Kamis 23 Desember 1999, Judul Berita "Rem Blong Angkot Tergulir, 10 Luka-luka" Semarang.
- Harian "Suara Merdeka", Kamis 6 Januari 2000, Judul Berita "Bus Masuk Jurang, 12 Tewas 19 Luka-luka" Wonosobo.
- Harian "Suara Merdeka", Surat Pembaca, Kamis 25 Mei 2000, "Pungli di DLLAJ Grobogan".
- Harian "Suara Merdeka", Selasa 30 Mei 2000, Judul Berita "Dilaporkan Pungutan di Bagian Uji Kendaraan" Grobogan.
- Harian "Suara Merdeka", Rabu 24 Mei 2000, Judul Berita "Pengusaha Angkot Keluhkan Biaya Uji" Wonogiri.
- Harian "Suara Merdeka", Surat Pembaca, Kamis 20 April 2000, "Pungli di DLLAJ Sukoharjo".
- Harian "Suara Merdeka", Rabu 17 Oktober 2000, Judul Berita "Bus Nyungsep ke Sawah, 6 Tewas 36 Luka-luka" Karanganyar Surakarta.