

ANALISIS
KUALITAS PELAYANAN
DI UPT PKB WILAYAH II JAGAKARSA

Oleh:
D2A303058_RAINA PRATMARINI

1. PENDAHULUAN

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

Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas daya jangkau dan pelayanannya kepada masyarakat dengan memperhatikan seberapa besar kepentingan umum dan kemampuan masyarakat, kelestarian lingkungan, koordinasi antar wewenang pusat dan daerah serta antar

instansi, sektor, dan atau unsur terkait serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu.

Pada transportasi zaman ini produsen lebih mengutamakan pelayanan jasa dan barang kepada konsumennya, tetapi untuk mendapatkan konsumen mereka harus memiliki perijinan untuk layak berada di jalan raya. Sebagai tempat pengujian kendaraan/transportasi, UPT PKB Wilayah II Jagakarsa bertugas melakukan pengujian terhadap kendaraan yang belum melakukan pengujian, ini semua dilakukan agar tingkat kecelakaan bisa dihindari dan para penguji yang telah melakukan pengujian akan mendapatkan kontribusi dari pengujian yang dilakukan. Pengertian dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri adalah pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan laik darat atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan. Dari pemeriksaan kondisi kendaraan itu, maka sangat dibutuhkan peran pelayanan dan tenaga pembantu dari instansi pemerintahan dalam kelancaran pengujian kendaraan motor itu sendiri, agar dapat terciptanya transportasi yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan raya dan juga agar pelanggan transportasi merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib /teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Permasalahan pokok yang ingin diteliti oleh peneliti ialah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan UPT PKB Wilayah II Jagakarsa dinilai dari kinerja pelayanan dan kesesuaian antara kinerja dan harapan masyarakat yang mengurus administrasi untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor. Saat ini

kualitas pelayanan dan kinerja memiliki peranan yang besar dalam mendukung jalannya kelancaran Pengujian Kendaraan Bermotor. Dari latar belakang masalah dan keterangan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Jagakarsa diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat?
2. Bagaimana kesesuaian kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan kepada para wajib uji kendaraan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Wilayah II Jagakarsa DKI Jakarta ?

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan UPT PKB Wilayah II Jagakarsa kepada masyarakat Jakarta Pusat dan Selatan.
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa.
3. Untuk menganalisis seberapa jauh kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan kualitas pelayanan pada UPT PKB Wilayah II Jagakarsa.

Dengan tujuan penelitian seperti itulah diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi salah satu dorongan untuk peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat pada UPT PKB Wilayah II Jagakarsa. Hal ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan nilai lebih dari sisi akademik tentang pelayanan yang terjadi pada UPT PKB Wilayah II Jagakarsa.

Untuk memenuhi pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat dan berkualitas tidaklah mudah dilakukan, karena karakteristik dari jasa sangat

berbeda jauh dengan karakteristik barang. Dalam pelayanan terdapat empat karakteristik unik jasa yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola, memasarkan, dan mengukurnya atau menilai. Menurut Lovelock & Gummesson (dalam Tjiptono & Chandra, 2004: 22) ada empat karakteristik utama yang dinamakan paradigma IHIP yaitu *Intangibility*, *Heterogeneity*, *Interparability*, dan *Perishability*.

Adapun teori yang digunakan adalah teori *Total Quality Service* yang dikemukakan oleh Stamatis (dalam Tjiptono, 1997: 56-59). *Total Quality Service (TQS)* dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan interegatif yang melibatkan semua manajemen dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Ada 3 aspek penting yang penulis anggap mampu mewakili penilaian keseluruhan dari baik buruknya pelayanan pada UPT PKB Wilayah II Jagakarsa, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Secara umum mutu atau kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau *customer* atau diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut Philip Kotler (1990: 11) "Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang/jasa yang mampu untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat". Dari pengertian ini disebutkan adanya

hubungan yang erat dari ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa dalam pemuas kebutuhan.

Adapun definisi dari kualitas pelayanan sendiri adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien (Warella, 1997: 21), sedangkan menurut Lukman (1999: 10) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Kunci dari pelayanan yang berkualitas adalah mampu memenuhi harapan konsumen. Bagi para konsumen, harapan merupakan standar atau acuan. Dari harapan ini dapat ditentukan melalui kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan.

2. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan adalah menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukaran dengan pengukuran kinerja pemerintah. Kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Ratminto dan Winarsih, 2005: 173).

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et.al, menurut mereka terdapat sepuluh indikator kinerja

pelayanan yang telah disederhanakan menjadi lima dimensi pokok (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005: 182-183) yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*),
2. Daya tanggap (*responsiveness*),
3. Jaminan (*assurance*),
4. Empati (*empathy*),
5. Bukti fisik (*tangible*),

3. Kepuasan Pelanggan

Gaspersz (1997: 47) mendefinisikan pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan kita untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et.al, (1990: 545) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 didalamnya dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan,
- 2) Persyaratan pelayanan,
- 3) Kejelasan petugas pelayanan,
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan,
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan,
- 6) Kemampuan petugas pelayanan,
- 7) Kecepatan pelayanan,
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan,
- 9) Kesopanan petugas dan keramahan petugas,
- 10) Kewajaran biaya pelayanan,
- 11) Kepastian biaya pelayanan,
- 12) Kepastian jadwal pelayanan,
- 13) Kenyamanan lingkungan,
- 14) Keamanan pelayanan,

Keempat belas unsur tersebut nantinya akan menjadi dasar pertimbangan dalam survey yang dilakukan penulis terhadap pelanggan (wajib uji) UPT PKB Wilayah II Jagakarsa.

2. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, karena mencoba untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan UPT PKB Wilayah II Jagakarsa, yang tercermin secara kuantitatif di dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk mendalami permasalahan yang ditemukan dalam

pengukuran IKM, di sini juga dilakukan pendalaman secara kualitatif terutama pada hal-hal yang nampak ekstrim.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus administrasi pengujian kendaraan bermotor di Kantor Jagakarsa Wilayah II Kota Jakarta. Dan sampel dalam penelitian ini diambil dengan sampling aksidental (accidental sampling). Dalam teknik pengambilan sampel (kuesioner) ini siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dilapangan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005: 60). Besarnya responden yang dijadikan sampel ini mengacu pada KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan dasar $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10$ unsur yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 14 unsur sehingga jumlah responden yang akan diteliti adalah $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden. Selain responden yang telah ditetapkan untuk mengisi kuesioner, dalam penelitian ini juga akan ditentukan narasumber atau informan, informan dalam penelitian ini adalah para wajib uji kendaraan bermotor maupun petugas Pengujian Kendaraan Bermotor Wilayah II Jagakarsa. Jumlah narasumber atau informan ditetapkan dengan menggunakan tehnik *snow-ball*, yaitu penggalan data melalui wawancara dari satu narasumber ke narasumber lainnya sampai peneliti tidak menemukan informasi baru lagi, jenuh, informasi 'tidak berkualitas' lagi. Lalu juga dilakukan observasi di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wilayah II Jagakarsa Kota Jakarta dengan harapan untuk memperoleh data sebanyak dan

seakurat mungkin. Dengan tehnik ini peneliti juga selalu mengkoscek data yang diperoleh melalui wawancara dengan kenyataan yang ada dilapangan.

Analisis Kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal, yakni dengan mengurutkan nilai variabelnya dari jawaban responden menurut tingkatannya. Tingkatan tersebut dilakukan dengan menyusun skala, dan yang digunakan adalah skala Likert. Penggunaan skala Likert dalam penelitian ini mensyaratkan jawaban responden dikategorikan menjadi empat pilihan tingkatan jawaban responden dalam kuesioner. Untuk bobot rendah diberi skor 1 dan seterusnya, dan bobot paling tinggi diberi nilai 4.

Dalam penelitian ini dikategorikan dalam dua fenomena, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Analisis data dalam penelitian ini dibagi dalam dua tahap, yaitu pertama untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan, kemudian kedua untuk mengukur kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan maupun harapan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan menghasilkan perhitungan mengenai kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja (pelaksanaan). Tingkat kesesuaian ialah hasil perbandingan antara nilai kinerja pelaksanaan dengan nilai kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (wajib uji) yang diperlihatkan pada tabel berikut ini :

Tabel III.51
 Nilai Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,06	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,833	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,553	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,147	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,013	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,58	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,327	Kurang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,26	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,973	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,693	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,04	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,98	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,12	Baik

Sumber : Diolah dari hasil Kuesioner (Lihat lampiran 1)

Tabel III.51 menjelaskan bahwa sebagian besar unsur pelayanan yang ada menunjukkan kualitas pelayanannya termasuk *baik*, karena unsur-unsur tersebut mempunyai nilai antara 2,51-3,25, dengan jumlah unsur sebanyak 12 unsur. UPT PKB Wilayah II Jagakarsa ini memiliki sebuah unsur yang dinilai sangat baik yaitu unsur yang mempunyai nilai unsur antara 3,26-4,00. Namun, memiliki sebuah unsur yang kinerjanya masih kurang baik yakni unsur keadilan mendapatkan pelayanan, yang memiliki nilai unsur antara 1,76-2,50.

Adapun unsur yang kinerjanya paling baik adalah unsur keramahan petugas dengan jumlah nilai 3,26, sedangkan unsur yang dinilai kurang baik diantara unsur-unsur yang ada ialah unsur keadilan mendapatkan pelayanan yang

mendapatkan nilai unsur sebesar 2,327. Sesudah diketahui Nilai Per Unsur Pelayanan, maka dapat dihitung nilai indeksnya dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \text{Nilai Per Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dimana setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama, yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sehingga Nilai Indeks Pelayanan di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,06 \times 0,071) + (3,00 \times 0,071) + (2,83 \times 0,071) + (2,55 \times 0,071) + \\ &\quad (3,15 \times 0,071) + (3,01 \times 0,071) + (2,58 \times 0,071) + (2,33 \times 0,071) + \\ &\quad (3,26 \times 0,071) + (2,97 \times 0,071) + (2,69 \times 0,071) + (3,04 \times 0,071) + \\ &\quad (2,98 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) \\ &= 0,217 + 0,213 + 0,201 + 0,181 + 0,223 + 0,214 + 0,183 + 0,165 + \\ &\quad 0,231 + 0,211 + 0,191 + 0,216 + 0,212 + 0,222 \\ &= \mathbf{2,881} \end{aligned}$$

Dengan demikian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 2,881 \times 25$$

$$= \mathbf{72,030}$$
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Pelayanan = **Baik**

Tabel III.52

Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Per Unsur dan Sub Unsur

No	Sub Unsur/Indikator Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	\bar{X}	Tingkat Kepuasan	\bar{Y}	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kepuasan
1	Prosedur Pelayanan	459	515	3,06	B	3,43	SP	89,13	KP
	a. Kemudahan Prosedur Pelayanan	450	505	3,00	B	3,37	SP	89,11	KP
	b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	468	525	3,12	B	3,50	SP	89,14	KP
2	Persyaratan Pelayanan	450	511	3,00	B	3,41	SP	88,06	KP
	a. Kemudahan Persyaratan Pelayanan	444	521	2,96	B	3,47	SP	85,22	KP
	b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	456	501	3,04	B	3,34	SP	91,02	KP
3	Kejelasan Petugas Pengujian	425	489	2,83	B	3,26	SP	86,90	KP
	a. Penjelasan Petugas Pengujian	447	500	2,98	B	3,33	SP	89,40	KP
	b. Kejelasan Petugas yang Berwenang	403	477	2,69	B	3,18	P	84,49	KP
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	383	455	2,55	B	3,03	P	84,18	KP
	a. Penundaan Pekerjaan	269	409	1,79	KB	2,73	P	65,77	KP
	b. Kedisiplinan Petugas Pengujian	445	501	2,97	B	3,34	SP	88,82	KP
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	472	513	3,15	B	3,42	SP	92,01	KP
	a. Tanggung Jawab Pelayanan	463	532	3,09	B	3,55	SP	87,03	KP
	b. Tanggung Jawab Petugas	481	494	3,21	B	3,29	SP	97,37	KP
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	452	522	3,01	B	3,48	SP	86,59	KP
	a. Kemampuan Memberikan Informasi	447	529	2,98	B	3,53	SP	84,50	KP
	b. Komunikasi Antar Petugas	457	514	3,05	B	3,43	SP	88,91	KP
7	Kecepatan Pelayanan	387	452	2,58	B	3,01	P	85,62	KP
	a. Kecepatan Proses Pelayanan	443	526	2,95	B	3,51	SP	84,22	KP
	b. Penguluran Waktu Oleh Petugas	331	378	2,21	KB	2,52	P	87,57	KP
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	349	438	2,33	KB	2,92	P	79,68	KP
	a. Pembedaan Pemberian Pelayanan	333	449	2,22	KB	2,99	P	74,16	KP
	b. Penambahan Biaya Untuk Pelayanan Baik	365	427	2,43	KB	2,85	P	85,48	KP

No	Sub Unsur/Indikator Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	\bar{X}	Tingkat Kepuasan	\bar{Y}	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kepuasan
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	489	509	3,26	SB	3,39	SP	96,07	KP
	a. Kesopanan Petugas Pelayanan	475	513	3,17	B	3,42	SP	92,59	KP
	b. Keramahan Petugas Pelayanan	503	505	3,35	SB	3,37	SP	99,60	KP
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	446	525	2,97	B	3,50	SP	84,95	KP
	a. Biaya Pelayanan Pengujian	437	538	2,91	B	3,59	SP	81,23	KP
	b. Kesesuaian Biaya Pengujian	455	512	3,03	B	3,41	SP	88,87	KP
11	Kepastian Biaya Pelayanan	404	466	2,69	B	3,11	P	86,70	KP
	a. Pengetahuan Biaya Pengujian	454	509	3,03	B	3,39	SP	89,19	KP
	b. Biaya Ekstra	354	423	2,36	KB	2,82	P	83,69	KP
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	456	523	3,04	B	3,49	SP	87,19	KP
	a. Kejelasan Jadwal Pelayanan	349	512	2,33	KB	3,41	SP	68,16	KP
	b. Kesesuaian Jadwal Pelayanan	461	534	3,07	B	3,56	SP	86,33	KP
13	Kenyamanan Lingkungan	447	455	2,98	B	3,03	P	98,24	KP
	a. Kerapihan Tempat Pelayanan	444	525	2,96	B	3,50	SP	84,57	KP
	b. Kebersihan Tempat Pelayanan	386	551	2,57	B	3,67	SP	70,05	KP
	c. Kelengkapan Fasilitas Pelayanan	444	534	2,96	B	3,56	SP	83,15	KP
	d. Kenyamanan Proses Pelayanan	454	526	3,03	B	3,51	SP	86,31	KP
14	Keamanan Pelayanan	468	508	3,12	B	3,39	SP	92,13	KP
	a. Keamanan Tempat Pelayanan	462	538	3,08	B	3,59	SP	85,87	KP
	b. Keberadaan Calo	474	478	3,16	B	3,19	P	99,16	KP
Rata-Rata				2,9	2,9	3,3	3,3	85,70	88,4

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

KET. Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan dan Tingkat Kepuasan :

B = Baik

P = Penting

SB = Sangat Baik

SP = Sangat Penting

KB = Kurang Baik

KP = Kurang Puas

Mengenai hasil analisis per sub unsur / indikator kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa menunjukkan bahwa sub unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah sub unsur / indikator keramahan petugas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99,60 %, sub unsur keberadaan calo yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99,16 %, sub unsur kesesuaian persyaratan pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian 91,02 % dan penjelasan petugas pengujian yang memiliki tingkat kesesuaian 98,40 %. Selain itu tingkat kesesuaian paling rendah adalah sub unsur / indikator penundaan pekerjaan yang memiliki tingkat kesesuaian 65,77 %, sub unsur kejelasan jadwal pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian 68,16 %, sub unsur kebersihan tempat pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian 70,05 % dan pembedaan pemberian pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian 74,16 %.

Dari hasil analisis rekapitulasi per unsur pelayanan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Wilayah II Jagakarsa, yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah unsur Kenyamanan Lingkungan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98,24% dan unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan yang memiliki nilai sebesar 96,07%, sedangkan yang tingkat kesesuaiannya paling rendah adalah unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 79,68%, dan unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 84,18%. Adapun hasil rata-rata yang didapat dari tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 88,4 %, sedangkan hasil rata-rata antara penilaian

kinerjanya (\bar{X}) adalah sebesar 2,9 % dan penilaian kinerjanya (\bar{Y}) adalah sebesar 3,3 %.

Tabel kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diatas menunjukkan kesesuaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan belum mencapai 100% atau lebih yang berarti kinerja lebih rendah dari harapan. Hal tersebut membuktikan bahwa harapan masyarakat (wajib uji) belum terpenuhi. Masing-masing unsur yang diteliti belum mencapai harapan tertinggi dari masyarakat (wajib uji) dalam mengurus Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa, sehingga kepuasan masyarakat secara maksimal pun belum dapat terpenuhi. Namun 12 unsur yang ada pada unsur pelayanan sebenarnya masih mencapai harapan terendah maka kepuasan pelanggan yang didapat belum maksimal. Pada 2 unsur yang ada didalam pelayanan (unsur keadilan mendapatkan pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan), kinerja pelayanannya masih jauh dari harapan masyarakat sehingga muncullah ketidakpuasan.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian dari masing-masing unsur yang ada, maka dapat diambil kesimpulan unsur-unsur apa saja yang sudah baik dan masih kurang haruslah dibenahi agar dikemudian hari unsur yang sudah baik dapat lebih meningkat sehingga harapan masyarakat dapat mencapai 100 % (kepuasan masyarakat) dan unsur yang kurang haruslah ditingkatkan terus kinerja dan kepentingannya agar apa yang dilakukan dapat mencapai kepuasan pelanggan.

4. PENUTUP

1) Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menganalisis tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa dengan cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dan kesesuaian tingkat kinerja beserta tingkat kepentingan dari 14 unsur/ indikator pelayanan yang ada, maka akan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kinerja yang ada pada UPT PKB Wilayah II Jagakarsa memang sudah dapat dikatakan baik. Akan tetapi jika ditinjau kembali dari hasil penelitian yang didapat dari masing-masing unsur pelayanan, yakni 14 unsur/ indikator yang diteliti, terdapat unsur/ indikator yang kinerjanya sangat baik dan baik. Unsur tersebut juga memiliki penilaian yang memuaskan dari para wajib uji. Selain itu juga, masih terdapat unsur/ indikator yang kinerjanya masih kurang baik sehingga unsur tersebut dinilai masih kurang memuaskan wajib uji di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa.
2. Berdasar pada hasil penelitian dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa dengan menggunakan 14 unsur/ indikator yang didasari oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan kepada para wajib uji kendaraan di UPT PKB Wilayah II

Jagakarsa termasuk sudah sesuai. Hal ini dapat dilihat dari *Nilai Indeks* yang diperoleh sebesar 2,881 dan *Nilai IKM* sebesar 72,030 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk ke dalam *kategori B*, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan *Baik*.

2) Saran

Dengan adanya 14 unsur pelayanan yang ada pada IKM ternyata setelah dilakukan penelitian tentang pelayanan di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa, tidak sepenuhnya keseluruhan unsur tersebut memiliki nilai unsur pelayanan dengan hasil baik. Dari ke 14 unsur tersebut masih ada nilai unsur yang dinyatakan kurang baik dan tidak baik dari unsur-unsur tersebut dapat diberikan saran sebagai berikut :

- 1) Unsur Keadilan mendapatkan pelayanan dapat dibenahi dengan cara :
 - a) Sesuai penelitian yang dilakukan, peneliti mendapat informasi bahwa petugas yang ada terkadang mendapatkan uang tambahan baik dari calo/ dari masyarakat yang menggunakan jasa para calo. Solusinya : Ada baiknya petugas yang berwenang di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa menindak tegas petugas yang ketahuan bekerjasama dengan calo, dengan memberikan sanksi/ hukuman setimpal yang sekiranya dapat membuat jera para petugas tersebut agar dikemudian hari tidak terulang kembali.
 - b) Petugas dalam perlakuan jangan membeda-bedakan kepada semua wajib uji Kendaraan Bermotor. Semua diperlakukan dengan baik dan sewajarnya. Tidak mendahulukan pihak yang lebih dekat

dengan petugas/ yang lebih memberikan keuntungan bagi petugas sendiri.

- 2) Unsur kecepatan pelayanan dapat dibenahi dengan cara :
 - a) Pada Loker Pendaftaran perlu diefektifkan lagi sistem antrian / dengan sistem bantal berjalan, sehingga terlihat lebih tertib dan teratur, dan dengan menggunakan sistem bantal berjalan yang lebih efektif, maka akses para calo dapat diminimalisir dengan baik.
 - b) Petugas harus lebih menintensifkan waktu yang ada, sehingga wajib uji tidak terlalu lama menunggu pengujian yang berlangsung.
- 3) Unsur kedisiplinan petugas pelayanan dapat dibenahi dengan cara :
 - a) Petugas yang berwenang harus menindak secara tegas jika terlihat ada oknum petugas berpakaian preman yang berkeliaran di pintu dengan Pengujian Kendaraan Bermotor.
 - b) Petugas yang berwenang juga harus menanamkan sikap disiplin yang lebih baik lagi, agar semua petugas pengujian mendisiplinkan diri sehingga secara tidak langsung dapat meminimalisir penggunaan jasa calo dikarenakan wajib uji telah mengerti secara keseluruhan prosedur yang ada di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa.
- 4) Unsur kepastian biaya pelayanan dapat dibenahi dengan cara :
 - a) Mengadakan promosi kepada masyarakat luas tentang biaya pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Wilayah II Jagakarsa, melalui media-media promosi seperti : media cetak dan elektronik. Tujuannya diadakan promosi adalah untuk memberikan

informasi yang lebih akurat mengenai informasi biaya pengujian yang benar dari UPT PKB Wilayah II Jagakarsa sendiri, sehingga isu-isu yang tidak benar tentang biaya yang dikenakan pada setiap pengujian tidak ditanggapi oleh para wajib uji.

- b) Para petugas UPT PKB Wilayah II Jagakarsa wajib memberikan informasi yang akurat baik secara langsung maupun lewat media elektronik, agar kegiatan Pungli (pungutan liar) disekitar di UPT PKB Wilayah II Jagakarsa dapat diberantas sedini mungkin.

5. DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsini. 2000. **Manajemen Penelitian**. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Brannen, Julia. 2005. **Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif**. Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda dan Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Engel, James F. dan Blackwell, Rogers D. dan Miniard, Paul W. 1994. **Perilaku Konsumen**. PT. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. **Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2004. **Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)**. PT. Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1990. **Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian)**. PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Lukman, Sampura. 1999. **Manajemen Kualitas Pelayanan**. PT. STIA-Lan Press. Jakarta

- Moenir, H.A.S. 1933. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Ratminto dan Atik S. W. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Memasukkan Pangsa Pasar**. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. **Manajemen Publik**. PT. Grasindo. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**. PT. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2004. **Service, Quality, & Satisfaction**. PT. Andi. Yogyakarta.
- Warella, Y. 1997. **Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik**. Universitas Diponegoro. Semarang
- UPT PKB Wilayah II Jakarta (2006), **Laporan Bulanan (Oktober-Desember)**
- Joko, Dieni. 2007. **Tentang Uji Kir**. Pos Kota Online. Jakarta.
- Wikipedia. 2007. **Tentang Transportasi**. (<http://id.Wikipedia.org/wiki.com>)
- Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003) **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**
- Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004) **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintahan**