

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini transportasi yang layak dan efektif menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi termasuk bagian penting untuk menunjang berbagai kegiatan di setiap kota di Indonesia. Hal ini dikarenakan hampir seluruh kegiatan manusia tidak lepas dari proses transportasi, terutama yang menggunakan moda transportasi darat untuk perpindahan orang maupun perpindahan barang. Maka dari itu setiap transportasi darat baik kendaraan barang umum ataupun penumpang umum wajib dilakukan pengujian kendaraan secara berkala guna meningkatkan keselamatan aktivitas transportasi. Untuk menentukan kelayakan dan keefektifan transportasi darat harus didukung oleh pelayanan pengujian yang baik. Untuk menentukan pelayanan yang baik didapatkan dari hasil evaluasi kinerja pelayanan pengujian tersebut yang ditujukan untuk menguji kendaraan apabila terjadi suatu masalah atau tidaknya serta mendukung keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan ([Cris Kuntadi;2018](#)).

Transportasi barang (logistik) di Indonesia masih didominasi oleh angkutan jalan, khususnya dengan menggunakan kendaraan angkutan barang. Pemilihan pengiriman barang ekspedisi menggunakan moda truk banyak dipilih oleh perusahaan jasa pengiriman ekspedisi, karena tidak terikat oleh waktu mengingat pengiriman barang dapat dilakukan kapan saja. Dengan demikian angkutan truk menjadi pilihan utama untuk pengiriman barang. Besarnya volume penggunaan kendaraan untuk angkutan barang menyebabkan tingginya beban jalan. Ditambah lagi dengan jumlah muatan yang diangkut kendaraan yang melebihi kapasitas yang sudah ditentukan itu dapat menyebabkan resiko kecelakaan yang tinggi. ([Cris Kuntadi;2018](#)).

Akibat yang ditimbulkan apabila kendaraan angkutan barang (truk, box, pick up, dsb) tidak melakukan pengujian kendaraan yaitu dapat menimbulkan kerusakan jalan, kemacetan karena mesin sering mogok di jalan, pemborosan bahan bakar,

pungutan liar (pungli), polusi yang dapat meningkatkan emisi gas buang, bertambahnya biaya pemeliharaan jalan, kerugian secara finansial karena terjadinya kecelakaan lalu lintas dan dapat mengancam keselamatan aktivitas transportasi darat yang pada akhirnya dapat merugikan secara keseluruhan dari pihak pemerintah, pemilik kendaraan serta masyarakat sekitar yang menggunakan transportasi darat terhambat oleh akibat dari kendaraan angkutan barang yang tidak diuji . ([Cris Kuntadi](#); 2018).

Dalam hal ini Pemerintah juga sudah menetapkan aturan yang berlaku terkait tentang pengaturan jalan untuk keselamatan transportasi angkutan darat seperti yang tercantum pada UU No 22 Tahun 2009 Pasal 203 ayat (1) : Pemerintah bertanggung jawab atas terjaminnya keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Serta Pasal 204 ayat (2) : Kendaraan Bermotor Umum harus dilengkapi dengan alat pemberi informasi terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas ke Pusat Kendali Sistem Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sebagai sarana penunjang dalam rangka terjaminnya keselamatan guna mendorong produktifitas perusahaan secara optimal, mengurangi kerugian secara finansial karena terjadinya kecelakaan lalu lintas, dapat dilakukan pencegahan dan pengendalian kerugian (kerugian sarana produksi), meningkatkan efisiensi perusahaan karena dapat dicegahnya kerugian akibat kecelakaan, sehingga akan meningkatkan daya saing (Kemenhub;2016)

Tantangan Pengembangan Pelayanan Dalam memberikan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Cirebon sangat di pengaruhi oleh faktor-faktor yang menjadi tantangan baik yang berkait dengan kondisi/letak geografis kota Cirebon, administrasi maupun infrastruktur maupun sarana lain yang ada di kota Cirebon serta kejadian yang sangat berpengaruh dalam pengembangan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Cirebon, Tantangan yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Cirebon beberapa diantaranya, meliputi:

1. Belum terintegritasnya perencanaan dan penganggaran yang mengakibatkan penganggaran program dan kegiatan belum mengacu kepada dokumen perencanaan;
2. Belum terlaksananya angkutan massal perkotaan;

3. Belum optimalnya fungsi terminal tipe C;
4. Masih belum memadainya sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran tugas
5. Adanya daerah rawan kemacetan dan daerah rawan kecelakaan
6. Belum memadai sarana dan prasarana Fasilitas LLAJ; (UPTD Dishub Kota Cirebon;2017).

Dinas Perhubungan Kota Cirebon pun memiliki Program Renstra yaitu Rencana Strategis, Penyusunan Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Cirebon 2013 - 2018 tahun pelaksanaan 2017 – 2018 dimaksudkan sebagai bahan acuan dalam melaksanakan program kerja selama 2 (tahun) kedepan sehingga terfokus, selain itu juga sebagai bahan penyusunan Renja, KUA, PPAS dan mempermudah laporan kinerja Dinas Perhubungan Kota Cirebon. Adapun tujuan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Perhubungan Kota Cirebon adalah menyediakan acuan resmi dalam menentukan program dan kegiatan tahunan sekaligus sebagai tolak ukur keberhasilan dan atau kegagalan dalam pencapaian Visi dan Misi Dinas, selain itu penyusunan Renstra ini memiliki berbagai tujuan penting lainnya, beberapa diantaranya yaitu :

- a. Mewujudkan visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Cirebon yang bersinergis dengan visi dan misi Kota Cirebon demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Pedoman umum dan arahan dalam penyelenggaraan Bidang perhubungan
- c. Sebagai acuan pembuatan program dan kegiatan sehingga pengukuran kinerja dinas terukur, akuntabel, terpadu, dan terarah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (UPTD Dishub Kota Cirebon;2017)

Oleh karena itu, diperlukan sinergi dan integrasi antarmoda transportasi agar tercipta konektivitas untuk meminimalisir hal yang tidak diinginkan seperti ancaman keselamatan lalu lintas pada moda transportasi yang melintas di jalan raya dan mengurangi kecelakaan yang disebabkan oleh moda transportasi angkutan barang. Dan juga pentingnya akan mengutamakan kepuasan konsumen adalah hal yang paling utama dalam sebuah lembaga atau institusi untuk menjalankan tugasnya dan

memenuhi kegiatan operasionalnya maka dalam hal ini diperlukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh UPT PKB Dishub Kota Cirebon ini guna meningkatkan pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan agar konsumen menjadi lebih puas dan ingin selalu datang mengujikan kendaraannya secara berkala di UPT PKB Dishub Kota Cirebon ini. Hal seperti ini pun harus dapat dioptimalkan karena diantara berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh UPT PKB ada beberapa yang masih memiliki kekurangan dari segi prosedur ataupun persyaratan dokumen yang belum diketahui dari konsumen yang telah datang ke UPT PKB Dishub Kota Cirebon. Selain itu dari sisi waktu pelayanan dianggap konsumen masih belum efektif karena pada proses nya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu kurang lebih 1 jam 30 menit sehingga konsumen mengeluhkan lamanya waktu tunggu dalam pelayanan uji kendaraan di UPT PKB. (UPTD Dishub;2016).

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian dan fungsi kerja operasional suatu sistem dalam kendaraan bermotor (angkutan barang), kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan. Transportasi angkutan barang mempunyai peran penting dalam mengelola pergerakan kendaraan maupun barang antara lokasi geografis yang relatif jauh maupun dekat dan dapat melibatkan perjalanan, serta dapat menjadi salah satu cara atau *round trip*. Beberapa transportasi angkutan barang juga dapat menerima pengiriman paket seperti kiriman barang yang akan dikirimkan melalui moda kargonya (UPTD Dishub;2017).

Pada hakekatnya faktor yang mempengaruhi suatu lembaga atau perusahaan melakukan perubahan secara cepat dan selalu berkembang dari waktu ke waktu yang terjadi secara parsial atau secara menyeluruh dan bersama-sama membentuk suatu perubahan keadaan yang dialami oleh sebuah lembaga atau perusahaan, yang dapat berupa kesempatan ataupun berupa ancaman dan hambatan. Lembaga jasa yang berkualitas dan mampu menghadapi ancaman diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan

konsumen terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah lembaga atau usaha yang bergerak dalam bidang barang dan jasa khususnya transportasi darat. Kualitas merupakan topik yang paling hangat di dunia industri dan akademik. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah produk dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam hal ini yang berkaitan dengan kualitas yaitu pelayanan, pelayanan bisa berupa barang dan jasa. Pelayanan jasa sering sekali banyak diinginkan oleh konsumen untuk mencapai tujuan tertentu. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, hal ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (feed back) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana.

Keluhan konsumen yang terjadi saat ini di UPT PKB Dishub Kota Cirebon, diantaranya yaitu lamanya waktu tunggu pelayanan, kemudian tingkat kenyamanan di tempat tunggu, ketidaktahuan syarat registrasi dalam pelayanan yang disediakan, kurangnya alat uji kendaraan dan terkait pelayanan lainnya yang telah diberikan oleh UPT PKB Dishub sampai saat ini. Maka peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen serta apa saja pelayanan yang harus ditingkatkan dan bagaimana caranya meningkatkan pelayanan tersebut di UPT PKB Dishub Kota Cirebon agar konsumen merasa puas. Karena sangat penting penerapan pelayanan dalam suatu lembaga yang dirasakan semakin berkembang karena dapat memberikan berbagai manfaat bagi institusi. Melalui pelayanan, segala informasi yang dibutuhkan dapat dengan cepat diperoleh. Selain itu, diperlukan adanya peningkatan pelayanan dengan salah satu cara mengaplikasikan teknologi terkini karena semakin banyaknya lembaga yang telah atau baru akan menerapkan layanan lembaga yang telah berbasis teknologi ini juga mendorong terjadinya peningkatan persaingan antar institusi. Karena itu dengan adanya peningkatan pelayanan yang baik tentu akan memberikan keuntungan kompetitif bagi institusi yang berhasil menerapkannya. Penerapan layanan di UPT PKB ini baru bisa berhasil jika berbagai faktor penggerak layanan ini berjalan dengan baik pula.

Ketersediaan infrastruktur, adanya sumber daya manusia yang berkompeten, serta dengan dukungan perangkat keras dan perangkat lunak yang memenuhi kebutuhan teknologi informasi dari institusi yang bersangkutan. Selain itu, penerapan layanan ini juga perlu didukung dengan adanya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya. Institusi tidak boleh hanya bergantung pada kualitas jasa, tetapi juga kualitas dari layanan yang disediakan juga merupakan hal yang penting. Kualitas dari layanan ini penting untuk meyakinkan para pengguna untuk tetap menggunakan layanan yang diberikan dengan nyaman. Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika institusi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan. Lembaga UPT PKB dituntut untuk dapat menyediakan layanan yang berkualitas bagi para pengguna jasa mereka.

Kepuasan konsumen merupakan tujuan penting di dalam penerapan layanan UPT PKB, sehingga dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan dari performa layanan yang dijalankan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan UPT PKB dapat diterima oleh para konsumennya, maka perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur kualitas dari layanan yang tersedia di UPT PKB, apakah sudah dapat diterima oleh konsumen dengan baik. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apakah penerapan dari layanan UPT PKB telah memiliki kualitas layanan yang baik.

Sebagai tambahan, penelitian ini juga bertujuan untuk mencari gap antara tingkat kepuasan konsumen dan performa dari layanan yang dilihat dari sudut pandang pengguna. Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi pengambilan keputusan di UPT PKB dalam meningkatkan kualitas layanan uji kendaraannya. banyak hal yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan tidak optimal, pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mulai dari perbaikan sistem keluhan pelanggan serta inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga semakin memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan terkait pelayanan UPT PKB Dishub Kota Cirebon ialah ditemukan beberapa hal yang harus diperbaiki seperti dari segi Kebersihan peralatan kerja yang digunakan karyawan kurang memadai dikarenakan tidak adanya pegawai yang khusus membersihkan peralatan, lalu kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan yang biasa terjadi memungkinkan adanya miskomunikasi dengan konsumen, kemudian keinginan konsumen untuk pemberian respon secara tepat terhadap kebutuhan konsumen oleh karyawan, serta kurangnya sikap keramahan dan professional dari karyawan dalam melayani Konsumen dapat terjadi yang disebabkan oleh konsumen selalu terburu-buru dalam proses pelayanan administrasi yang selalu ingin dikerjakan dengan cepat dan tepat oleh karyawan Dan pada akhirnya karyawan kurang dalam memahami apa saja kebutuhan yang di inginkan konsumen karena banyaknya permintaan ingin proses cepat juga keinginan dari konsumen terkait pelayanan Sarana dan prasarana yang diberikan oleh UPT PKB harus memadai. Maka dari itu peneliti menemukan kesenjangan yang terjadi antara kinerja pelayanan dengan sesuatu yang diharapkan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT PKB Dishub Kota Cirebon.

Maka dari itu diperlukan adanya peningkatan pelayanan dalam pengujian kendaraan bermotor agar konsumen atau pemilik dan pengemudi kendaraan menjadi paham akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor guna mendukung keselamatan transportasi angkutan barang yang beroperasi, dengan cara melakukan pengujian kendaraan bermotor secara berkala maka dapat mengurangi resiko kendaraan yang sudah tidak laik jalan masih beroperasi di jalan agar dapat mengetahui hal tersebut maka perlu diadakannya himbuan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan transportasi angkutan barang untuk secara berkala mengujikan kendaraannya dengan cara memasang berbagai poster atau reklame yang membuat masyarakat mengerti tentang jenis pelayanan apa saja yang tersedia untuk mengujikan kendaraannya. Padahal di peraturan perundang-undangan sudah jelas diatur dalam Pasal 49 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2009 tentang Kendaraan dan Pengemudi, bahwa setiap kendaraan bermotor jenis mobil bus, mobil barang, kendaraan khusus,

kereta gandengan, dan kereta tempelan yang di impor, dibuat dan/atau dirakit di dalam negeri dan kereta umum yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan uji berkala dengan masa uji berkala yang berlaku selama 6 (enam) bulan (UPTD Dishub;2015)

Dengan adanya peningkatan pelayanan ini diharapkan semua sistem pada alur pelayanan yang belum efektif dan masih banyak terjadi hambatan dalam proses nya yang mengakibatkan waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama itu dapat dijadikan bahan evaluasi kedepannya guna mengembangkan sistem pelayanan dan alur pelayanan yang terstruktur dengan baik, agar dapat mencegah dan mengurangi resiko-resiko yang terjadi seperti lamanya proses tunggu yang mengakibatkan konsumen menjadi malas untuk datang lagi dan pada akhirnya kendaraan yang tidak layak jalan tersebut masih saja digunakan. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini di UPT PKB Dishub Kota Cirebon.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT PKB Dishub Kota Cirebon ?
2. Apa sajakah faktor yang mempengaruhi dalam menentukan kualitas pelayanan di UPT PKB Dishub Kota Cirebon ?
3. Bagaimana usulan peningkatan pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan konsumen di UPT PKB Dishub Kota Cirebon ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT PKB Dishub Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan UPT PKB Dishub Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui usulan peningkatan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen UPT PKB Dishub Kota Cirebon..

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu manajemen transportasi dalam memecahkan permasalahan nyata di dunia transportasi terutama transportasi di bidang jasa.

2. Bagi Pihak UPT PKB.

Memberikan masukan agar selalu mengutamakan kualitas pelayanan dalam kegiatan operasionalnya untuk mendapatkan umpan balik yang positif dari konsumen yang datang ke pihak UPT PKB Dishub Kota Cirebon.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan ialah:

1. Penelitian ini dilakukan pada konsumen di UPT PKB Dishub Kota Cirebon.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara acak kepada para konsumen yang bersedia menjadi responden penelitian.
3. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya
4. Hal-hal yang diteliti berupa tingkat kepuasan konsumen dan tingkat pelayanan UPT PKB Dishub Kota Cirebon.

5. Rata-rata kendaraan ber plat E atau dari Cirebon yang mengujikan kendaraannya dan domisili warga Cirebon, jika dari luar maka harus dilakukan uji numpang.
6. Wajib memiliki KTP dan surat kendaraan yang lengkap jika ingin mengujikan kendaraannya.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di UPT PKB Dishub Kota Cirebon.

Alamat : Jalan Raya Kalijaga, Pegambiran, Kec. Lemahwungkuk, Kota Cirebon,
Jawa Barat

(45113)

No.Telp (0231) 489717, Fax (0231) 489717.

Email : dishub@cirebonkota.go.id

Website : <https://dishub.cirebonkota.go.id/>

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas akhir terdiri dari atas lima bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, proses analisis, dan literature dari kualitas pelayanan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah dan tahapan penelitian yang dilakukan dalam rangka pemecahan masalah yang diinginkan.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang diperoleh di lapangan agar dapat digunakan sebagai bahan analisis dan pengolahan data yang didapat dengan metode untuk memecahkan masalah.

BAB V : PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjut.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan baik oleh peneliti sendiri maupun kepada peneliti lain yang dimungkinkan hasil tersebut dapat dilanjutkan serta kepada institusi tempat dilakukannya penelitian.