

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Keselamatan transportasi merupakan hal yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian khusus, terutama di bidang pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 pasal 1 ayat (9) Tentang Kendaraan, Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan atau kereta tempelan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor pemilik kendaraan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas dan kuantitas. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang seperti kemudahan pelayanan, pelayanan yang sesuai, kejelasan, kedisiplinan waktu, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, ketepatan waktu, kenyamanan dan keamanan. (Nova Dwi Syariani, 2011)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004)

Adanya data pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu upaya pembenahan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kualitas pengujian kendaraan bermotor daerah Kota Pangkalpinang di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin membaik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan dapat diwujudkan.

Salah satu cara yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan sistem administrasi meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Pangkalpinang terhadap masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 yaitu melakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi dengan indeks kepuasan masyarakat agar pentingnya keselamatan juga dilihat dari aspek administrasi pengujian kendaraan bermotor. Apabila proses administrasi kurang baik tentu akan mempengaruhi di bagian-bagian lainnya. Melihat permasalahan kondisi proses pelayanan administrasi yang terdapat di Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang saya mengajukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan di Pengujian Kendaraan Bermotor.

Dari uraian latar belakang diatas penulis bertujuan untuk menyusun Kertas Kerja Wajib dengan judul **“OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA PANGKALPINANG”**

## **I.2 Batasan Masalah**

1. Penyebab kurang optimalnya pelayanan administrasi di pengujian kendaraan bermotor Kota Pangkalpinang.
2. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di pengujian kendaraan bermotor Kota Pangkalpinang.

## **I.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor Kota Pangkalpinang?
2. Unsur – unsur apa yang perlu ditingkatkan menunjang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor Kota Pangkalpinang?

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan Kertas Kerja Wajib adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor Kota Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui penyebab kurang optimalnya pelayanan administrasi dan memberikan rekomendasi pemecahan masalah yang perlu dilakukan terhadap unsur – unsur pelayanan untuk meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor Kota Pangkalpinang.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengharapkan sesuatu dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk satu pihak, namun juga beberapa pihak yang terkait.

### **I.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur ilmu pengetahuan maupun kajian pustaka lebih lanjut dalam pengoptimalan pelayanan administrasi terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor Kota pangkalpinang.

### **I.5.2 Manfaat Praktis**

1. Unit Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pangkalpinang dapat

memperbaiki pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan pelayanan, menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari pendapat masyarakat.

## 2. Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.

Mengetahui sejauh mana kegiatan taruna saat melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Profesi di Pengujian Kendaraan Bermotor di bidang administrasi sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan yang berkaitan dengan administrasi pengujian kendaraan bermotor, dan juga agar terjalin kerjasama antara lembaga pendidikan dan instansi pengujian kendaraan bermotor di daerah kota maupun kabupaten.

## 3. Taruna/Taruni Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor:

- 1) Menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses kegiatan belajar di kampus guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang pengujian kendaraan bermotor khususnya dibidang administrasi.
- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan tentang proses pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor.