

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Terdapat Penelitian sebelumnya yang berjudul "Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat" oleh Irwinsyah Ramadhan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang – Banten pada Tahun 2014 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Kelurahan Bungur mendapat rata – rata mutu pelayanan "B" Baik dengan nilai interval 2,87 dan nilai konversi 71,65.

Salah satu kantor yang memberikan pelayanan publik ke masyarakat adalah unit pengujian kendaraan bermotor dimana masyarakat wajib melakukan uji terhadap kendaraan bermotor, guna untuk menjamin berkendara di jalan dengan selamat. Dimana dalam PP Nomor 55 tahun 2012 tentang kendaraan tercantum pengertian Pengujian kendaraan

bermotor yang merupakan serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan atau kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Dalam penyelenggaraan pelayanan umum terdapat tujuan yang tidak lain adalah kepuasan masyarakat. Penyediaan pelayanan bermutu merupakan salah satu instrumen penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, maka bisa meningkat pula kemauan masyarakat untuk mengujikan kendaraan bermotor sehingga bisa meningkatkan keselamatan kendaraan bermotor. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Kegiatan pelayanan yang diberikan pengujian kendaraan bermotor akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dari pernyataan maksud pengujian kendaraan bermotor diatas selain sebagai penjamin keselamatan kendaraan bermotor, PKB juga bermaksud melayani masyarakat.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum harus mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan. Untuk mengetahui aspek tersebut perlu diadakan survey terhadap indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat tersebut berisi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable (PERMENPAN-RB NOMOR 14 TAHUN 2017).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun Kertas Kerja Wajib dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar**".

I.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT PKB Kabupaten Karanganyar?
2. Unsur mana saja yang memiliki nilai tertinggi dan terendah terhadap pelayanan umum di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar?

I.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan yang dimaksud adalah pada pembahasan kepuasan masyarakat dengan diadakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur berdasarkan (PERMENPAN-RB NOMOR 14 TAHUN 2017) yang dilaksanakan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun dengan pokok bahasan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten karnganyar.

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT PKB Kabupaten Karanganyar.
2. Mengetahui unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dan tertinggi terhadap pelayanan UPT PKB Kabupaten Karanganyar.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dengan bidang pengujian kendaraan bermotor, yakni :

1. Bagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor adalah sebagai sarana evaluasi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja pelayanan
2. Bagi kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan adalah mengetahui seberapa jauh taruna dapat melaksanakan kegiatan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di bidang pelayanan umum, memberikan informasi mengenai pelayanan umum di daerah dan

sebagai masukan untuk mengevaluasi bahan ajar bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

3. Bagi Taruna/Taruni Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor adalah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses kegiatan belajar di kampus guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan umum pengujian kendaraan bermotor serta sebagai wujud sarana belajar dalam melaksanakan pelayanan umum pengujian kendaraan bermotor.

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca memahami penulisan Kertas Kerja Wajib ini, penulis merumuskan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah tujuan, manfaat yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi hasil kajian teori, kerangka berfikir dan hasil penelitian yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian, tempat penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, serta pembahasan mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN