

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan serangkaian tindakan pelayanan publik. Penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan

memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Semua ini membutuhkan keterlibatan dari berbagai pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan.

Penilaian kepuasan pelayanan dari masyarakat sangat penting karena dengan adanya survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan pada suatu pelaksanaan pelayanan guna menjadi bahan evaluasi bagi unit tersebut agar pelayanan yang sudah diberikan dapat ditingkatkan kembali dan penilaian ini juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur hal-hal yang perlu di benahi baik dari segi pelayanan maupun segi infrastruktur.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, Kereta Tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan. Untuk mewujudkan kendaraan yang berkeselamatan di kota Pasuruan maka dilaksanakanlah pengujian berkala kendaraan bermotor yang bertujuan untuk mengetahui / control terhadap kondisi dari kendaraan agar dapat terciptanya kendaraan yang berkeselamatan sehingga dengan keadaan tersebut diharapkan dapat mengurangi resiko kecelakaan pada saat kendaraan dioperasikan di jalan. Pengujian berkala kendaraan bermotor diwajibkan bagi seluruh kendaraan wajib uji setiap enam bulan sekali.

Sebagai salah satu pelaksana Pelayanan Publik yang ada di Kota Pasuruan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan masih terdapat banyak koreksi untuk meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat khususnya pada penyediaan sarana prasarana yang ada dan minimnya penguji kendaraan bermotor sebagai pelaksana uji teknis di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan maka perlu adanya koreksi untuk dapat terpecahnya permasalahan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat Kertas Kerja Wajib dengan judul **"SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KOTA PASURUAN"**. Kertas Kerja Wajib ini di buat dengan tujuan peningkatan pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan publik agar dapat terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang akan penulis lakukan maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah masyarakat puas terhadap Pelayanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan?
2. Apakah upaya yang harus dilakukan oleh UPT PKB Kota Pasuruan dalam meningkatkan pelayanannya?

I.3 Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam penelitian dan analisis, maka ada batasan-batasan dalam penelitian, berikut merupakan batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Melakukan penelitian dengan bentuk kuisioner (google form) yang akan diajukan kepada 150 pemilik kendaraan wajib uji tahun 2020.
2. Menyimpulkan hasil penelitian tentang survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor Kota Pasuruan Tahun 2020.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya survey tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan.
2. Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pada unit pengujian kendaraan bermotor Kota Pasuruan

I.5 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur yang memperkaya khasanah ilmu pengetahuan maupun kajian pustaka lebih lanjut dalam peningkatan pelayanan umum di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan.

- 1) Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor;
- 2) Dapat mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui Nilai Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor;
- 5) Sebagai informasi dan masukan mengenai tata cara melaksanakan pengujian kendaraan bermotor yang sesuai agar

terwujudnya tujuan dilaksanakannya Pengujian Kendaraan Bermotor.

- 6) Sebagai evaluasi untuk peningkatan ketersediaannya sarana dan prasarana khususnya pada ruang tunggu yang dapat memberikan kenyamanan pada pemilik kendaraan wajib uji khususnya.
- b. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal
- Memperoleh informasi mengenai pelaksanaan proses pengujian kendaraan bermotor yang ada di daerah dengan keterbasannya sarana prasarana yang ada serta menjadi masukan untuk mengevaluasi bahan-bahan pengajaran dan peningkatan bahan ajar bagi civitas akademika Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan(PKTJ) dan sekaligus untuk memberikan pengakuan akademis dan praktis bagi alumni Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan(PKTJ) dalam kegiatan pekerjaannya.
- c. Bagi Taruna (i) Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor :
- 1) Sebagai wujud sarana belajar dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor yang sesuai dengan pelayanan umum terhadap publik agar terwujudnya kendaraan yang berkeselamatan sesuai dengan keinginan masyarakat ;
 - 2) Melatih pola pikir yang obyektif untuk menyikapi bagaimana cara Menyikapi kekeurangan kekurangan yang ada pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor di daerah ;
 - 3) Melatih pola pikir yang obyektif di dalam menyikapi permasalahan–permasalahan yang terjadi tentang pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian tugas ahir yang dilaksanakan di UPTD PKB Kota Pasuruan disusun sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini penyusun menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

Bab II : Gambaran Umum

Pada bab ini penyusun menguraikan tentang definisi atau pengertian dari Konsep Dasar Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat, standar penyusunan survey, Dasar Hukum Penyusunan Survey, Administrasi PKB Kota Pasuruan, Konsep Pelayanan Publik, Penelitian Relevan sesuai dengan tema yang akan penulis angkat.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini penyusun menguraikan tentang Metode Penulisan dari penelitian yang akan penulis tulis seperti Jenis Penelitian, Kerangka Pemikiran, Tempat dan Pengambilan Data, Waktu Pelaksanaan, Sumber Data, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis dari penelitian ini.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penyusun menguraikan tentang hasil analisis dari penelitian beserta dengan pembahasannya seperti Identitas Responden, Penilaian Per Unsur dari Responden, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Rekomendasi Peningkatan Pelayanan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini penyusun menguraikan tentang kesimpulan dan saran terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Pasuruan.

- a. Daftar Pustaka
- b. Lampiran