

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN IJIN TRAYEK DAN KIR PADA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA SERANG

Arenawati, Listyaningsih

[arenawatip@yahoo.com](mailto:arenawatip@yahoo.com), [listya\\_vicero@yahoo.co.id](mailto:listya_vicero@yahoo.co.id)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

**Abstrak :** Pelayanan Ijin Trayek dan KIR adalah dua pelayanan penting yang merupakan tugas Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi. Ijin trayek dan KIR adalah prasyarat yang harus dimiliki oleh sebuah kendaraan angkutan, baik angkutan barang maupun angkutan manusia. Masyarakat, terutama mereka yang memiliki angkutan umum dan barang akan berhadapan dengan pelayanan terkait penerbitan ijin trayek dan KIR atau sertifikat laik jalan kendaraan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan ijin trayek dan KIR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat dalam pelayanan ijin trayek dan KIR pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang adalah sebesar 73,25 termasuk kategori baik. Saran penelitian ini adalah memperbanyak kursi pada ruang tunggu, menambahkan mengganti alat uji KIR dengan yang lebih modern.

Kata Kunci : Ijin Trayek, KIR, Kepuasan, Pelayanan

*Abstract: Route Permit Services and KIR are the two most important services is the task of the Department of Transportation, Communication and Information. KIR trajectory license and is a prerequisite that must be owned by a transport vehicle, both of freight and human transport. The public, especially those who have public transport and goods will be dealing with related services and KIR publishing trajectory license or Certificate is roadworthy vehicle. This research uses descriptive quantitative method. The population in this study were people who did KIR. Hasil trajectory license and research shows that the value of people's satisfaction in service and KIR trajectory license at the Department of Transportation, Communication and Information Serang City is at 73.25 categorized as good. Suggestion of this research is to multiply the seat in the waiting room, replacing KIR test equipment with the modern tools.*

*Keywords : Route Permit Service, KIR, Satisfaction, Service*

### PENDAHULUAN

Kendaraan adalah bagian penting dalam proses mobilisasi baik manusia maupun barang. Kendaraan umum, seperti angkutan dalam kota (angkot), bus adalah jenis transportasi

dalam rangka mobilisasi manusia, sementara mobil box, truk adalah alat transportasi untuk mobilisasi barang. Kedua jenis transportasi tersebut memiliki peran penting dalam roda ekonomi dan kehidupan masyarakat. Kendaraan sebagai sarana angkutan

barang dan manusia haruslah aman, oleh karena itu kendaraan angkutan diwajibkan mendapat sertifikat lulus uji KIR, yang meliputi uji rem, lampu, gas buang, kelengkapan dan lain-lain.

Kendaraan yang digunakan sebagai kendaraan penumpang seperti bus dan angkot, yang digunakan sebagai alat transportasi manusia harus memiliki ijin trayek. Ijin trayek adalah bentuk legalisasi atas jalur operasi kendaraan tersebut. Dengan adanya ijin trayek tersebut maka kendaraan penumpang diperbolehkan untuk mengangkut penumpang di sepanjang jalur yang diijinkan tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Pelayanan

Terkait dengan penelitian ini, maka konsep awal yang akan menjadi perhatian adalah konsep dari pelayanan itu sendiri. Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yaitu “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2). Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Ratminto dan Winarsih, 2008: 2)

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Schmenner (2004) mengklasifikasikan pelayanan kedalam empat area, yaitu :

- (1) *Service Factory, low relative through put time, long degree of variation (eg. Airlines, express trucking, hotels, restaurant and recreations )*
- (2) *Service Shop, low relative through put and high degree variation ( eg hospitals, traditional restaurant )*
- (3) *Mass Service , high relative through put time and low degree of variation (eg. Retail, banking and schools )*
- (4) *Professional Service, high relative through put time and high degree of variation (eg. Law firms, accounting firms and medical clinics)* (dalam Olorunniwo, 2006 : 108 )

Menurut Kotler jasa adalah interaksi atau penampilan dari satu pihak yang diserahkan oleh kepada pihak lain dimana hal tersebut tidak berwujud dan tidak dipengaruhi oleh bentuk fisik. Philip Kotler(2003) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud, biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai.

2. *Inseparability*, karena jasa merupakan serangkaian aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan, maka tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual atau dikonsumsi. Misalnya jasa seorang dokter hampir semuanya diproduksi pada saat pasien hadir dan menerima jasa tersebut.
3. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.
4. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia sedang manusia memiliki sifat yang tidak konsisten, sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan (dalam Arief, 2007 : 20-21).

### **Pelayanan Publik**

Pengertian lain dari Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005: 229).

Menurut Lewis (2005: 9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut,

*“ Public Service refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest”.*

Azas-azas dan Prinsip pelayanan yang ada saat ini harus dilandaskan pada paradigma baru dalam administrasi negara, yaitu paradigm *New Public Service* dan meninggalkan prinsip administrasi klasik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2007 : 42-43 ) administrasi publik harus :

1. *Service citizen not customers, public servant do not merely respond to demands of “customers” but rather focus on building relationships of trust and collaboration with among citizens.*
2. *Seek the public interest, public administrator must contribute to building a collective, shared notion of the public interest. The goal is not to find quick solution driven by individual choice. Rather it is the creation of shared interest and shared responsibility.*
3. *Value citizenship over entrepreneurship, The public interest is better advanced by public servants and citizens committed to making meaningful contributions to society than by entrepreneurial managers acting as if public money were their own.*
4. *Think strategically, act democratically, Policies and programs meeting public needs can be most effectively and responsibly achieved through collective efforts and collaborative processes*
5. *Recognize that accountability isn't simple , Public servants should be attentive to more than the market; they should also attend to statutory and constitutional law, community*

- values, political norms. Professional standards and citizens interest.*
6. *Serve rather than steer, It is increasingly important for public servants to use shared, value based leadership in helping citizens articulate and meet their shared interest rather than attempting to control or steer society in new directions.*
  7. *Value people, not just productivity, Public organization and the networks in which they participate are more likely to be successful in the long run if they are operated through processes of collaboration and shared leadership based on respect for all people.*

### **Pengukuran Kinerja Pelayanan**

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama. (Ratminto & Atik, 2006:173)

Berdasarkan review literatur ditemukan adanya beberapa indikator pengukuran kinerja. Indikator-indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Berikut ini akan diuraikan tentang indikator-indikator tersebut antara lain:

1. McDonald & Lawton (1977): *output oriented measure throughput, efficiency, effectiveness.*
  - a. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun organisasi.
2. Salim & Woodward (1992): *economy, efficiency, effectiveness, equity*
  - a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaansumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
  - c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.
3. Lenvinne ( 1990): *responsiveness, responsibility, accountability*
    - a. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
    - b. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
    - c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
  4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004: Azas Pelayanan.
    - a. Transparansi
    - b. Akuntabilitas
    - c. Kondisional
    - d. Partisipatif
    - e. Kesamaan Hak
    - f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
  5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004: Prinsip Pelayanan Publik:
    - a. Kesederhanaan
    - b. Kejelasan
    - c. Kepastian waktu
    - d. Akurasi
    - e. Keamanan
    - f. Tanggungjawab
    - g. Kelengkapan sarana dan prasarana
    - h. Kemudahan akses
    - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
  6. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990): *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*
    - a) Fasilitas Fisik (*tangible*) bukti fisik yang dapat dirasakan , bias berupa fasilitas, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa seperti kartu kredit, meliputi hal-hal :
      - a. Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk.
      - b. Ketersediaan Fasilitas penunjang (komputer dan lain-lain)
      - c. Ketersediaan tempat parkir
      - d. Penampilan pegawai
      - e. Kebersihan Toilet
    - b) Reliabilitas (*reliability*)/keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya tepat sejak awal (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati, meliputi :
      - a. Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan

- b. Keandalan proses pelayanan
- c) Responsivitas (*responsiveness*)/ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, meliputi hal-hal berikut :
  - a. Ketanggapan petugas dalam menangani masalah
  - b. Ketersediaan petugas menjawab pertanyaan konsumen
  - c. Ketersediaan petugas keamanan (satpam) membantu konsumen
- d) Kompetensi (*competency*)/kemampuan, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi hal-hal berikut :
  - a. Pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan
  - b. Keterampilan petugas
  - c. Kecepatan pelayanan
  - d. Keragaman Produk/jasa yang disediakan/ditawarkan
  - e. Keakuratan data/informasi yang diberikan kepadakonsumen
- e) Tata Krama (*Courtesy*)/kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain yang meliputi :
  - a. Keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani konsumen
  - b. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan perusahaan
  - c. Kesopanan penampilan pegawai (pakaian,sikap)
- f) Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personnel* dan interaksi dengan pelanggan, meliputi tiga hal :
  - a. Status kepemilikan perusahaan
  - b. Kinerja manajemen perusahaan
  - c. Reputasi manajemen perusahaan
- g) Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi tiga hal :
  - a. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
  - b. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan
  - c. Keamanan dari gangguan tindak kejahatan
- h) Akses (*access*), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi dan lain-lain, meliputi :
  - a. Mudah akses ke perusahaan
  - b. Kemudahan menemui petugas/pejabat perusahaan yang diperlukan

- c. Tersedianya sarana telekomunikasi (telepon, faksimil, dan teleks)
- i) Komunikasi (*communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan yang meliputi hal-hal berikut:
  - a. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
  - b. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tarif dan ketentuan
  - c. Adanya komunikasi dua arah
  - d. Penyampaian informasi melalui iklan dan advertensi.
- j) Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan yang meliputi hal-hal berikut :
  - a. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran, pendapat sesuai dengan kondisi konsumen
  - b. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen/pelanggan
  - c. perhatian terhadap konsumen inti (pelanggan utama)(dalam Arief, 2007: 125-128)

### **Kebijakan Pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan diatur di dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Oleh Karena keputusan tersebut sudah sangat lengkap dan sangat operasional, maka di bawah ini akan dikutip lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara lengkap. Adapun lampiran keputusan tersebut selengkapnya adalah sebagai berikut:

### **Pengertian Umum**

Beberapa pengertian umum atau definisi yang dipakai dalam KEPMENPAN ini anatara lain adalah sebagai berikut:

1. 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.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka

- pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
  6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  7. Penerima pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besarana dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
  11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah

menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan, adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Pelayanan, adalah keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab).
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- 7) Kecepatan Pelayanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan Lingkungan, merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian IKM pada Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi adalah mereka yang melakukan pelayanan KIR Kendaraan bermotor dan Ijin Trayek. Deskripsi responden berdasarkan pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

**Tabel**  
**Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan**



Sumber : Penelitian tahun 2015, diolah

Jumlah total responden pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informasi berjumlah 60 orang responden. Berdasarkan pelayanan didapati bahwa 57% responden adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan KIR kendaraan, sementara 43% adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Ijin trayek. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh kedua unit pelayanan tersebut.

### 1) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan diukur dari keterbukaan, kemudahan syarat teknis, dan syarat administratif serta kejelasan persyarat administrasi dan teknis pelayanan. Deskripsi persyaratan pelayanan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang adalah sebagai berikut :

Grafik 2  
Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Persyaratan Pelayanan



Sumber :Hasil penelitian 2015

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa indikator persyaratan pelayanan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang mendapatkan nilai indeks 3,35 termasuk dalam kategori sangat baik atau sudah memuaskan. Dari lima sub indikator ,keterbukaan informasi tentang syarat pelayanan mendapatkan nilai tertinggi, sebesar 3.55 . Ini menunjukkan bahwa pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi telah memberikan informasi secara terbuka terkait syarat-syarat untuk mendapatkan ijin trayek dan KIR pada masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan tersebut.

Terdapat tiga sub indikator yang nilainya dibawah nilai rata-rata, yaitu

- a. kejelasan informasi syarat teknis, informasi terkait dengan syarat teknis diraskan sudah cukup jelas, karena selain petugas memnjelaskan syarat-syarat teknis seperti waktu buka dan tutup, proses yang harus dilewati mulai pendaftaran, pemenuhan syarat administrasi, tes-tes apa yang harus dilakukan , lama waktu pemeriksaan kendaraan, sampai pada loket mana biaya yang dikenakan dibayarkan.

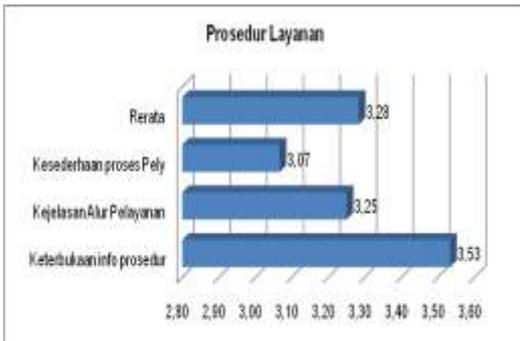
- b. kejelasan syarat administasi , syarat administrasi bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan kir dan ijin trayek sudah jelas. Persyaratan tersebut antara lain FC KTP, STNK, BPKB , Surat KIR atau Ijin Trayek lama, bagi pengajuan ulang .
- c. kemudahan memenuhi persyaratan teknis.. Persyaratan teknis yang di berikan bagi masyarakat cukup mudah untuk dipenuhi, tidak ada persyaratan yang memberatkan, hanya saja unttuk waktu menunggu selesai KIR agak lama sementara itu kondisi ruang tunggu kurang nyaman

Walaupun ketiga sub indikator ini termasuk kategori baik, namun masih terdapat beberapa masyarakat yang mendapatkan kesulitan mendapatkan informasi terkait persyaratan teknis dan kesulitan untuk memenuhi persyaratan teknis tersebut.Masyarakat tersebut baru mengetahui persyaratan tersebut pada saat tiba di kantor, sehingga terkadang ada persyaratan yang kurang.

## 2) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan diukur dengan tiga item pertanyaan, yaitu kesederhanaan proses, kejelasan prosedur dan keterbukaan prosedur pelayanan. Deskripsi kepuasan masyarakat akan prosedur pelayanan dapat dijelaskan pada grafik berikut

**Grafik 3**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap**  
**Prosedur Pelayanan**  
**Di Dinas Perhubungan, Komunikasi**  
**dan Informasi Kota Serang Tahun**  
**2015**



Sumber : Hasil Penelitian 2015

Grafik diatas menggambarkan bahwa prosedur pelayanan sudah sangat baik dengan nilai rerata 3,28. Ini menunjukkan bahwa Prosedur dalam Pelayanan KIR dan Ijin Trayek pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi sudah sederhana, jelas dan sangat terbuka.

- 1) Kesederhanaan, kesederhanaan prosedur pelayanan KIR dan Ijin Trayek sudah sederhana dengan nilai 3,07 dengan kategori baik.,Masyarakat menilai bahwa prosedur tidak berbelit-belit dan menyulitkan mereka.
- 2) Kejelasan, prosedur pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan KIR dan Ijin trayek sudah sangat jelas, dengan nilai 3,25 dengan kategori sangat baik. Bagi masyarakat kejelasan prosedur tersebut dikarenakan selain petugas memberikan penjelasan, dan prosedur pelayanan terpampang di tempat yang dapat mudah dilihat oleh masyarakat.

- 3) Keterbukaan prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan KIR dan Ijin Trayek dinilai sudah sangat terbuka oleh masyarakat. Karena mereka mudah mendapatkan informasi terkait prosedur dan tidak ada prosedur yang ditutup-tutupi oleh petugas. Semu prosedur diinformasi dengan lengkap.

**3) Waktu Pelayanan**

Kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan diukur dari kesesuaian waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan dengan standar waktu pelayanan, penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, kesesuaian jam buka pelayanan dan jam tutup pelayanan, tidak terjadi keterlambatan pelayanan yang disebabkan jam istirahat yang bertambah/molor, dan petugas pelayanan ada di tempat pelayanan sesuai waktu pelayanan.Kesesuaian standar waktu dideskripsikan sebagai kondisi terpenuhinya atas standar yang telah ditetapkan. Deskripsi indikator waktu pelayanan dapat dijelaskan pada grafik berikut

**Grafik 4**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap**  
**Waktu Pelayanan di Dishubkominfo**  
**Kota Serang Tahun 2015**



Sumber : Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan pada grafik dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang mendapatkan nilai 2,78 termasuk dalam kategori baik. Tiga sub indikator , yaitu pelayanan dilakukan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan, penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu pelayanan dan jam buka pelayanan sesuai dengan jadwal sudah baik. Namun dua sub indikator dikategorikan kurang baik, dan kurang memuaskan masyarakat,yaitu :

- 1) Kesipan petugas pelayanan , dari hasil wawancara diketahui bahwa sebagian pengguna pelayanan KIR dan Ijin Trayek di Dishubkominfo mengeluhkan keberadaan petugas pada saat pelayanan, seringkali pada jam pelayanan mereka tidak stanby di tempat
- 2) Waktu Buka Pelayanan , waktu buka pelayanan KIR dan Ijin Trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang dinilai masih kurang baik, dengan nilai indeks 1,97. Terkait dengan molornya waktu pelayanan yang disebabkan oleh waktu istirahat yang bertambah dan keberadaan petugas pelayanan di tempat pelayanan pada waktu pelayanan. Masyarakat pengguna pelayanan kurang puas karena buka jam pelayanan setelah jam istirahat sering terlambat dan petugas seringkali tidak ada di tempat pelayanan ketika jam pelayanan berlangsung. Waktu layanan yang dikeluhkan juga dikarena keterbatasan alat uji, karena jumlah yang terbatas maka,

kendaraan yang akan diuji harus mengantri lama.

**4) Biaya Layanan**

Biaya pelayanan akan berkaitan dengan jumlah nominal yang harus dikeluarkan pasien untuk mendapatkan jasa pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap biaya pelayanan diukur dengan adanya keterbukaan tariff pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian biaya dengan kualitas/hasil pelayanan, biaya pelayanan terinci atau memuat semua item, dan adanya penjelasan petugas terkait biaya pelayanan yang harus dipenuhi. Deskripsi kepuasan masyarakat terhadap biaya pelayanan dapat dijelaskan dengan grafik berikut

**Grafik 5**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya Pelayanan Di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang Tahun 2015**



Sumber : Data penelitian 2015 diolah

Berdasarkan pada grafik tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai indeks rata-rata kepuasan masyarakat terhadap biaya pelayanan adalah sebesar 3,25 termasuk kategori sangat baik. Bahkan pada sub indikator keterbukaan biaya pelayanan mencapai indeks 3, 63 . Masyarakat sudah sangat puas karena

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi telah mengumumkannya secara terbuka besarnya tarif yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan ijin trayek dan KIR. Indikator lain dalam kategori baik, masyarakat sudah puas karena bagi mereka biaya pelayanan sangat wajar, biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan hasil pekerjaan/pelayanan yang diberikan, terdapat informasi biaya secara terinci diperuntukkan untuk apa saja biaya yang mereka keluarkan tersebut dan petugas pelayanan selalu memberikan penjelasan secara terbuka terkait biaya yang dikenakan.

**5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan berkaitan dengan hasil pelayanan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan diukur dengan apakah hasil pelayanan yang diterima /dirasakan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, apakah hasil pelayanan yang diterima/dirasakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna pelayanan, ada tidaknya complain terkait pelayanan yang diterima dan ada tidaknya berkas persyaratan pengguna pelayanan yang hilang karena kecerobohan petugas. Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan deskripsi indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dijelaskan pada grafik berikut

Grafik 6  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang



Sumber : Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan pada grafik tersebut dapat dijelaskan bahwa rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan sudah baik dengan nilai indeks 2,97. Terdapat dua sub indikator yang berkategori sangat baik yaitu pada tidak adanya kasus kehilangan berkas persyaratan pengguna pelayanan dan hasil pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena hasilnya telah sesuai dengan ketentuan dan hampir semua pengguna pelayanan tidak pernah mengalami hilang berkas akibat kecerobohan petugas.

Di sisi lain ternyata terdapat dua sub indikator yang perlu mendapatkan perhatian

1. Hasil pelayanan, hasil pelayanan sudah dapat dikatakan baik, tetapi nilai kurang dari 3, ini menunjukkan bahwa walaupun sebagian besar menilai bahwa hasil pelayanan sudah baik, tetapi beberapa pengguna pelayanan KIR dan Ijin

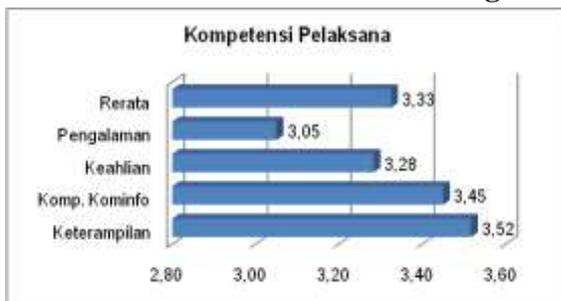
Trayek menilai masih ada kekurangan hasil pelayanan. Hasil pelayanan menjadi tidak memuaskan karena alat-alat yang digunakan untuk uji sebagian sudah tua.

2. **Komplain** terhadap pelayanan, Masyarakat menilai bahwa penanganan komplain pada pelayanan KIR dan Ijin Trayek di Dishubkominfo masih kurang memuaskan dengan nilai indeks 1,55 dengan kategori tidak baik. Masih terdapat banyak komplain terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi bukan karena hasil produk tetapi sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan yang tidak rapih. Komplain yang diajukan oleh masyarakat tidak mendapatkan respon yang cepat, sehingga kondisi ruang tunggu dari tahun ke tahun tidak berubah, padahal untuk uji KIR mereka harus menunggu lama.

**Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan, seperti pengetahuan, keterampilan, ketelitian, kecekatan, kemampuan komunikasi, konsistensi dan pengalaman petugas. Kepuasan masyarakat akan kompetensi petugas pelayanan dapat dijelaskan pada grafik berikut

**Grafik 7**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Di Dishubkominfo Kota Serang**



Berdasarkan pada grafik diatas dapat dijelaskan bahwa kompetensi pelaksana sudah sangat baik, dengan nilai indeks 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan sangat puas dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelaksana pelayanan. Bagi masyarakat petugas pelayanan sudah sangat memiliki keterampilan, ketelitian, dan kecekatan dalam bekerja. Petugas pelaksana memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi berkaitan dengan pelayanan dengan baik. Pengguna layanan sangat mempercayai keahlian dan konsisten petugas. Mereka juga memiliki pengalaman, sehingga dapat menjalankan tugas mereka dengan baik.

**6) Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana diartikan sebagai sikap, tingkah laku (perilaku), penampilan yang ditampakan oleh petugas pelaksana pada saat mereka memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana diukur dengan mudah tidaknya pelaksana ditemui pada saat bertugas, penampilan petugas, tanggung jawab petugas, petugas selalu siap siaga merespon/melayani , petugas tidak membedakan pengguna pelayanan, kesopanan petugas dan keramahan petugas. Deskripsi kepuasan masyarakat atas perilaku pelaksana pelayanan di Dishubkominfo dapat dijelaskan pada grafik berikut

**Grafik**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap**  
**Perilaku Petugas Pelaksana**  
**Di Dinas Perhubungan, Komunikasi**  
**Dan Informasi Kota Serang Tahun**  
**2015**



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2015

Berdasarkan pada grafik diatas dapat dijelaskan bahwa perilaku pelaksana pelayanan di Dishukominfo sudah baik dengan nilai indeks 2,67. Masyarakat menilai perilaku pelaksana pada saat memberikan pelayanan sudah baik, sehingga mereka puas dengan perilaku petugas pelayanan. Terutama sikap petugas yang tidak membedakan siapa yang dekenakan pelayanan, bagi pengguna pelayanan sikap itu sudah sangat baik ditampakkan oleh petugas pelaksana.

Namun demikian masih terdapat beberapa hal yang masih kurang memuaskan yaitu :

- a. keramahan petugas, Keramahan petugas pada pelayanan KIR dan Ijin Trayek di Dishubkominfo, dinilai oleh masyarakat masih kurang ramah, dengan nilai indeks 2,13 dengan kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pada pelayanan KIR dan Ijin Trayek kurang memberikan senyuman, menegur dengan ramah. Sebagian responden menilai mereka masa

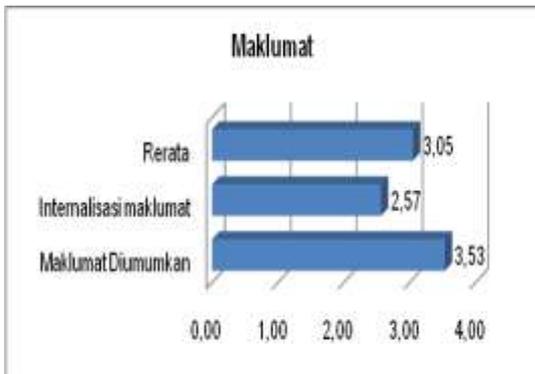
bodoh, kurang peduli dan agak sinis apabila banyak pertanyaan. Kondisi ini tentunya membuat masyarakat pengguna layanan tidak nyaman dan sungkan apabila ingin bertanya.

- b. kesiapsiagaan petugas , kesiapsiagaanpetugas paya pelayanan KIR dan Ijin Trayek di Dishubkominfo juga kurang memuaskan, dengan nilai indeks 2,08 menunjukkan bahwa sub indikator ini mendapatkan penilaian tidak baik. Responden mengeluhkan petugas yang tidak stand by di tempat pada saat dibutuhkan. Sehingga untuk menemukan petugas harus menunggu beberapa waktu/
- c. kemudahan untuk menemui petugas pelaksana., petugas pada saat dibutuhkan tidak sedang stanby di tempat tugasnya, sehingga tidak mudah menemui petugas.

**7) Maklumat Pelayanan**

Maklumat pelayanan berisikan pernyataan tentang kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar. Terdapat dua sub indikator untuk mengukur maklumat pelayanan, yaitu : terdapatnya informasi maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka, maklumat pelayanan sudah dijiwai atau sudah dipahami dan diikuti (internalisasi) oleh setiap petugas pelayanan. Deskripsi kepuasan masyarakat berkaitan dengan maklumat pelayanan di Dishubkominfo Kota Serang dapat dijelaskan pada grafik berikut

**Grafik 8**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap Maklumat Pelayanan Di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang**



Sumber : Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa indikator

- a. maklumat pelayanan termasuk kategori baik, dengan nilai indeks 3.05. Baiknya maklumat pelayanan dikarena sudah terdapat informasi terbuka terkait kewajiban yang harus dilakukan oleh pemberi pelayanan. Bagi pengguna pelayanan di Dishubkominfo mereka sangat puas karena terdapat informasi terbuka yang mudah ditemukan oleh pengguna layanan terkait dengan kesanggupan Dishubkominfo untuk menunaikan kewajibannya. Maklumat Pelayanan Dishubkominfo Kota Serang adalah “Menjadikan Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi sebagai pemberi pelayanan yang handal dan terpercaya “
- b. Internasilsasi Maklumat Pelayanan, Internalisasi maklumat pelayanan Dishubkominfo dinilai belum baik dengan nilai 2,57. Hal ini menunjukkan bahwa maklumat layanan belum dijiwai, masuk dan melekat dalam jiwa petugas

pelayanan, walaupun sudah masuk kategori baik, tetapi masih ada petugas yang tidak memahami tanggung jawabnya.

- c. Maklumat sudah diumumkan. Berdasarkan observasi dijelaskan bahwa Dishubkominfo sudah mengumumkan maklumat pelayanan atau janji pelayanan, kita dapat menemui pada visi misi Dishubkominfo pada web yang mereka miliki..

**8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Kepuasan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan diukur dari tersedianya kotak saran atau sarana lain untuk menyampaikan komplain, adanya respon /umpan balik dari instansi pemberi layanan, kecepatan merespon keluhan dan umpan balik, respon dan jawaban dari instansi pemberi layanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Deskripsi kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, Saran dan masukan adalah sebagai berikut

Grafik 9

**Kepuasan Masyarakat Terhadap Umpan Balik Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang**



Sumber : Hasil penelitian 2015

Berdasarkan pada grafik diatas dapat dijelaskan bahwa umpan balik atau penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah baik, dengan nilai indeks 2,63. Kondisi ini ditunjang karena Dishubkominfo sudah menyediakan kotak saran dan sarana lain untuk menyampaikan keluhan. Masyarakat sangat puas dengan tersedianya kotak saran tersebut, sehingga unsur ini mendapatkan nilai indeks tertinggi, yaitu 3.45 termasuk kategori sangat baik. Walaupun nilai rata-rata indeks kepuasan untuk indikator ini nilainya termasuk kategori baik, namun masih terdapat dua unsur yang nilai indeksnya kurang dari 2.5, termasuk kategori kurang yaitu pada :

- a. kecepatan merespon komplain , sebagian besar respon menilai bahwa Dishubkominfo kurang cepat merespon komplain dari masyarakat yang menggunakan pelayanan KIR dan Ijin Trayek. Nilai indeks untuk sub indikator ini adalah sebesar 2,25 dengan kriteria kurang baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian keluhan, komplain tidak direspon oleh Dishubkominfo, jika direspon pun sangat lama.
- b. adanya kepuasan atas respon yang diberikan atau respon dan jawaban sesuai dengan harapan. Masyarakat yang komplain merasa tidak puas dengan respon yang diberikan oleh pihak Dishubkominfo, karena respon yang diberikan tidak menguntungkan mereka hanya alasan pembelaan diri. Sementara masyarakat menginginkan komplain itu ditindaklanjuti dengan adanya perubahan atau perbaikan. Jadi walaupun tersedia kotak saran dan sarana lain yang disediakan oleh Dishubkominfo, masyarakat kurang puas karena komplain yang mereka

ajukan tidak cepat ditanggapi/direspon oleh Dishubkominfo. Selain itu jawaban atau respon seringkali tidak memuaskan pihak yang mengkomplain, responnya tidak sesuai harapan orang yang mengajukan komplain.

9) Aspek Penunjang

Aspek penunjang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berbagai unsur yang mendukung terciptanya kepuasan pelayanan sehingga menciptakan nilai tambah atas pelayanan tersebut. Beberapa aspek penunjang yang mendukung tersebut adalah : kebersihan sarana dan prasarana pelayanan, kerapihan sarana dan prasarana, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, pengelolaan sampah, kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan alat pemadam kebakaran, kemitakhiran sarana dan prasarana, keamanan lingkungan, kemanan sarana dan prasarana, kelayakan peralatan. Kepuasan masyarakat terhadap aspek penunjang di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang dapat dijelaskan pada grafik berikut

**Grafik 10**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Penunjang Di Dishubkominfo Kota Serang**



Sumber : Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan pada grafik diatas dapat diejelaskan bahwa aspek penunjang kurang baik. Masyarakat kurang puas terhadap aspek penunjang yang disediakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota , dengan nilai indeks 1,99 kategori kurang baik. Penjelasan untuk semua aspek yang masih sangat kurang adalah sebagai berikut :

- a. kebersihan sarana dan prasarana, sebagian besar masyarakat yang menggunakan pelayanan KIR dan Ijin Trayek di Dishubkominfo menilai bahwa sarana dan pra sarana seperti ruang tunggu, ruang uji kurang bersih, Nilai indeks untuk indikator ini sebesar 1,78 kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa Dishubkominfo kurang memperhatikan sarana dan prasarana yang mereka miliki, padahal kebersihan merupakan salah satu sebab seseorang merasa nyaman. Jika kondisi sarana parasaran tidak bersih selain membuat tidak nyaman,hal ini dapat mengganggu kesehatan. Misal dari asap, debu, sampah yang berserakan dapat menimbulkan penyakit.
- b. kerapihan sarana dan prasarana, masyarakat menilai bahwa sarana dan prasaran pada Dishubkominfo khusus dalam pelayanan KIR dan Ijin Trayek terlihat semrawut, acak-acakan, tidak tertata dengan rapih. Antara ruang satu dengan ruang lain tidajk terhubung dengan rapih, alat-alat uji letaknya tidak teratur, dokumen yang tidak tertata rapih di lemari.. Sehingga wajar saja bila nilai indeks untuk sub kategori ini sebesar 1,53 dengan kategori kurang baik.
- c. Kecukupan tempat parkir, bagi pengguna layanan lahan parkir untuk mendapatkan pelayanan pada dishubkominfo masih kurang .., sehingga sebagian besar kendaraan yang digunakan pengunjung parkir di luar kantor, dipinggir jalan.
- d. kenyamanan ruang tunggu, Sebagian besar responden menilai bahwa ruang tunggu sangat tidak memuaskan, nilai indeks yang didapat untuk sub kategori ini adalah sebesar 1,77 termasuk kategori kurang baik. Mereka menilai ruang tunggu kurang luas, kurang bersih dan tidak dilengkapi oleh fasilitas seperti AC, TV, Ruang khusus untuk merokok.
- e. kebersihan toilet, Masyarakat menilai bahwa kebersihan toilet untuk pengguna pelayanan KIR dan Ijin Trayek masih kurang bersih dengan nilai indeks 1,88 dengan kategori kurang baik. Kondisi toilet yang tersedia terlihat kotor, licin dan bau . Kondisi ini selain membuat malas pengguna pelayanan untuk menggunakannya, juga mengganggu kenyamanan dan berbahaya. Karena jika lantai toilet licin dapat menyebabkan pengguna terpeleset, dan kondisi toilet yang kotor dan bau dapat menjadi sarng penyakit.
- f. ketersediaan alat pemadam kebakaran, Berdasarkan observasi dan wawancara Dishubkominfo belum menyedia alat pemadam kebaran pada setiap ruangan. Kalaupun ada jumlah sedikit dan ditempatkan pada ruangan yang tidak terlihat.
- g. peralatan yang disesuaikan dengan teknologi, Sebagian masyarakatmenilai bahwa alat uji yang digunakan untuk uji KIR, seperti uji emisi gas buang masih belum mengikuti teknologi yang baru. Alat uji jumlahnya dirasa masih kurang, maka pengguna pelayanan KIR

menginginkan alat uji ditambah dan lebih modern.

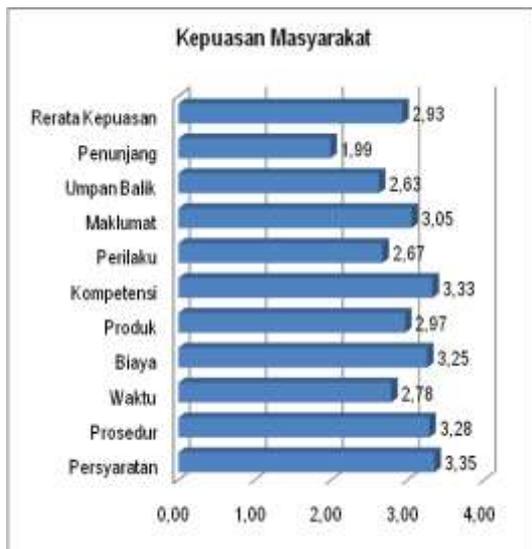
Berdasarkan penilaian ini maka, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka Dishubkominfo harus memperbaiki, menambahkan aspek penunjang tersebut.

**Kesimpulan**

Indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan indikator dapat dijelaskan oleh grafik berikut

**Grafik**

**Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Ijin Trayek Dan KIR Di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Serang 2015**



Sumber :Hasil Penelitian 2015

Grafik diatas menunjukkan bahwa Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan Ijin Trayek dan KIR di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi adalah sebesar 2,93 termasuk kategori baik. Dari 10 aspek/unsur/indikator yang dinilai 4 unsur dinilai sudah sangat baik yaitu :

- a. persyaratan pelayanan (3.35),
- b. Prosedur pelayanan (3.28),

- c. Biaya pelayanan (3.25) dan
- d. Kompetensi petugas/pelaksana pelayanan (3.33).

Masyarakat menilai bahwa persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sudah terbuka, sederhana dan jelas. Biaya pelayanan dinilai sudah diinformasikan secara terbuka, jumlahnya wajar, terinci dan masyarakat puas karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga menilai bahwa kompetensi petugas pelaksana sudah sangat baik, mereka dinilai terampil/cekatan, mampu berkomunikasi dengan baik, dapat dipercaya dan berpengalaman.

Lima unsur atau indikator dinilai masyarakat sudah baik, yaitu :

- a. waktu pelayanan (2.78),
- b. produk spesifikasi jenis pelayanan (2.97),
- c. perilaku pelaksana (2.67) ,
- d. maklumat pelayanan ( 3.05) dan
- e. Umpan balik pengaduan saran dan masukan (2.63).

Sementara itu terdapat satu unsur/indikator yang dinilai masih kurang baik, yaitu : aspek penunjang dengan nilai indeks 1.99. Masyarakat menilai bahwa sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, toilet kondisinya tidak bersih, tidak tertata rapih, area parkir kurang memadai, kondisi ruang tunggu kurang nyaman, tidak tersedia alat pemadam kebakaran dan sarana dan prasarana serta peralatan terlihat usang, kurang mengikuti kemajuan teknologi.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelayanan ijin trayek dan KIR di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi maka untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi perlu melakukan hal-hal sebagai berikut :

- 1) memperbaiki kondisi ruang tunggu, toilet dan area parkir agar bersih dan nyaman,
- 2) menambahkan kursi pada ruang tunggu,
- 3) memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tua/usang, menggantinya peralatan dengan yang lebih modern dan menyesuaikan dengan teknologi yang baru,
- 4) menambah dan memodernkan alat uji, agar pengguna pelayanan tidak mengantri lama dan
- 5) menyediakan alat pemadam kebakaran di setiap ruangan untuk mencegah kerugian yang besar akibat kebakaran.

Selain memperhatikan aspek penunjang, yang perlu diperbaiki adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, dengan melakukan :

- 1) memberikan respon, umpan balik, tanggapan dan jawaban yang cepat apabila ada keluhan, komplain/pengaduan dan saran. Selain itu respon dan jawaban yang diberikan harus jelas, lengkap berdasarkan peraturan dan fakta agar dapat memuaskan mereka yang menyampaikan pengaduan/keluhan.
- 2) Memberikan sanksi pada petugas yang tidak berada pada tempat tugas pada saat pelayanan berlangsung tanpa alasan yang jelas.
- 3) Mensosialisasikan 3 S (Senyum, Sapa dan Salam ) pada semua petugas yang berhubungan dengan pelayanan.

## Daftar Pustaka

- Ariani, Wahyu, 2003. Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif, Jakarta;Ghalia Indonesia
- Arief, Mts, 2007. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan, Malang ; Bayu Media Publishing
- Gasperz, Vincent,1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT. Gramedia Pustaka
- Lewis,W.Carol and Stuart C.Gillman, 2005. *The Ethic Challenge in Public Service: Problem Solving Guide Second Edition*, San Fransisco: Josey Bass A Willey Imprint
- Mahmudi, 2005. Manajemen Sektor Publik, Yogyakarta;UPP AMP YKPN
- Ratminto, Atik Septi Winarsih,2008. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta ; Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Azas Pelayanan