

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENERAPAN BLU-E SISTEM (SMART CARD) PADA PELAYANAN PENGUJIAN  
KENDARAAN ANGKUTAN BARANG (STUDI KASUS UPT PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR DINAS KOTA YOGYAKARTA)**

**ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL AGAINST  
APPLICATION OF BLU-E SYSTEM (SMART CARD) IN GOODS TRANSPORTATION VEHICLE  
TESTING SERVICES (CASE STUDY OF UPT TESTING MOTORIZED VEHICLES YOGYAKARTA  
CITY SERVICE)**

**Herna Puji Astutik**

Dosen / Jurusan Teknik Sipil / Institut Teknologi Nasional Yogyakarta  
Korespondensi: [herna@itny.ac.id](mailto:herna@itny.ac.id)

**ABSTRAK**

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Yogyakarta resmi meluncurkan Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-E) atau lebih familiar disebut Smart Card sebagai bukti lulus uji KIR. BLU-E berbentuk 'smart card' ini merupakan inovasi pengganti bukti uji sebelumnya yang masih berbentuk buku. Wujud dari BLU-E sendiri, berbentuk seperti stiker hologram, dengan QR Code, yang akan ditempelkan di kaca depan kendaraan angkutan barang tersebut. Dengan penggantian bukti pengujian kendaraan menggunakan metode lama berupa buku KIR menjadi smart card, maka masyarakat tentunya akan mengalami perubahan kebiasaan yang tentunya perlu diukur agar mengetahui respon tingkat kepuasan masyarakat. Metode penelitian berupa kuantitatif deskriptif dengan memanfaatkan Dimensi SERVQUAL digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan terdiri dari tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian), dan empathy (empati). Metode pengambilan data dengan pengisian kuisioner. Dari hasil perhitungan di atas, nilai indeks tingkat kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 88%. Maka berdasarkan interval penilaian dapat disimpulkan bahwa responden "Sangat Puas" dengan pelayanan yang diberikan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta

**Kata Kunci: BLU-E, Uji KIR, Tingkat Kepuasan Masyarakat Pergerakan**

**ABSTRACT**

*The Yogyakarta City Department of Transportation (Dishub) officially launched the Electronic Test Passing Proof (BLU-E) or more familiarly known as the Smart Card as proof of passing the KIR test. The BLU-E in the form of a 'smart card' is an innovation to replace the previous test evidence which was still in the form of a book. The form of BLU-E itself is shaped like a hologram sticker, with a QR Code, which will be affixed to the windshield of the freight vehicle. By replacing the proof of vehicle testing using the old method in the form of a KIR book with a smart card, the community will certainly experience changes in habits which of course need to be measured to know the response to the level of community satisfaction. The research method is in the form of descriptive quantitative by utilizing the SERVQUAL Dimension used to assess customer satisfaction consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Methods of data collection by filling out questionnaires. From the calculation above results, the service user satisfaction index value is 88%.*

*So, based on the rating interval, it can be concluded that the respondent was "Very Satisfied" with the service provided by the UPT Motor Vehicle Testing Office of the City of Yogyakarta*

**Keywords:** *BLU-E, KIR Test, Level of Movement Community Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pada masa teknologi sudah mulai maju ditahun 2022 ini, terjadi pula peningkatan pembelian beraneka ragam produk. Hal tersebut menjadi dampak positif didunia perdagangan. Perputaran roda ekonomi semakin meningkat diberbagai wilayah. Namun hal tersebut juga berdampak dalam sektor transportasi barang. Transportasi barang merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan pula. Apalagi transportasi barang yang masih menggunakan media jalan raya sebagai fasilitas transportasinya. Banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran lalulintas di jalan raya yang memicu terjadinya kecelakaan dijalan. Permasalahan utama angkutan barang adalah sering terjadinya ODOL (*Over Dimension and Over Loading*), dari permasalahan tersebut biasanya akan berimbas kepada kerusakan jalan dan kecelakaan lalulintas. Untuk mengatasinya, Pemerintah sudah berupaya melakukan perbaikan dengan melakukan penanganan permasalahan ODOL tersebut. Salah satunya adalah dengan pemberian Blu-e (*Smart Card*) sebagai ganti penggunaan bukti lulus uji KIR yang sebelumnya dilakukan.

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Yogyakarta resmi meluncurkan Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-E) atau lebih familiar disebut *Smart Card* sebagai bukti lulus uji KIR. BLU-E berbentuk 'smart card' ini merupakan inovasi pengganti bukti uji sebelumnya yang masih berbentuk buku. Wujud dari BLUe sendiri, berbentuk seperti stiker hologram, dengan QR Code, yang akan ditempelkan di kaca depan kendaraan angkutan barang tersebut.

Dengan penggantian bukti pengujian kendaraan menggunakan metode lama berupa buku KIR menjadi *smart card*, maka masyarakat tentunya akan mengalami perubahan kebiasaan yang tentunya perlu diukur agar mengetahui titik lemah penggunaan mperubahan hasil uji kendaraan tersebut.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan yang telah dikemukakan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan penerbitan bukti uji kendaraan angkutan barang menggunakan Bukti Lulus Uji Elektronik (Smart Card) di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan mengetahui tingkat kepuasan penerbitan bukti uji kendaraan angkutan barang menggunakan Bukti Lulus Uji Elektronik (Smart Card) di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Tingkat Pelayanan**

Definisi Pelayanan merupakan sebuah aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi atau lembaga penyelenggara layanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan (Albertus dan Hutasoit, 2020). Berbagai kegiatan pemerintah untuk menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh warga negara ketika pasar tidak bisa menyediakannya disebut dengan pelayanan publik (Purwanto, dkk., 2017:4). Dalam penelitian Dwiyanto tahun 2018 menyebutkan pula bahwa pelayanan publik bersifat vital dan merupakan kepentingan bersama. Negara bertanggung jawab untuk menyediakan anggaran atau subsidi untuk menjamin semua warga dapat mengakses pelayanan tersebut.

Dalam aturan Pemerintah KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003 mendeskripsikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Putri (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa atau barang publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk kebutuhan masyarakat. Purwanto, dkk (2010:10) mendeskripsikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan untuk kepuasan pada penerima layanan. Dalam menciptakan layanan publik yang baik diperlukan kemampuan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif (Rivai, 2018:44)

Uji KIR dilakukan oleh pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan. Uji KIR sudah jelas diatur dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ). Serta diperjelas pembahasannya pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 133 tahun 2015 mengenai Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (Permenhub PBKB). Pada pasal 53 ayat 1 Undang-Undang LLAJ, dimana yang dimaksudkan uji berkala yaitu wajib dilakukan untuk mobil penumpang umum, bus, kendaraan barang, kereta gandengan dan kereta tempelan beserta komponen-komponennya yang dioperasikan di jalan.

### **Pelayanan Jasa**

Undang-Undang No.22 tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan Pasal 141 Ayat 1 berbunyi Perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesejateraan, dan keteraturan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2013). Perasuraman, Zeithmal, dan Berry (1998) dalam sebuah studynya menemukan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Berikut adalah kelima dimensi tersebut.

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang diijinkan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan

harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantiman, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang yanan bagi pelanggan.

### **Kepuasan Konsumen**

Dari literatur-literaturterdahulu terdapat banyak perbedaan mengenai defenisi dari kepuasan. Tanpa adanya defmisi dari kepuasan membuat peneliti dapat memilih defenisi yang paling tepat untuk kata kepuasan itu sendiri, sehingga tidak dapat mengembangkan ukuran-ukuran yang valid dari kepuasan, dan atau tidak dapat membandingkan dan menginterpretasi suatu hasil empiris dari suatu penelitian tentang kepuasan. (Giese and Cote, 2000). Literatur-literatur yang ada menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan mengenai definisi dari kepuasan, seluruh definisi tersebut memberikan beberapa kesamaan elemen. Ketika diuji secara keseluruhan, maka ada tiga komponen utama yang dapat didefinisikan yaitu

1. Kepuasan konsumen adalah suatu respon (emosional atau kognitif).
2. Respon tersebut mengenai suatu focus khusus (ekspetasi, produk. pengalaman konsumen, dan lain-lain).
3. Respon tersebut terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah memilih, berdasar pada akumulasi pengalaman, dan lain-lain).

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran serta merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Dalam buku teks standar Marketing Management yang ditulis Kotler (2003) dan banyak yang dijadikan acuan menegaskan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Setelah itu juga defenisinya berdasarkan disconfirmation paradigma. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi pascabeli, apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan maka akan terjadi ketidakpuasan. Kepuasan konsumen juga didefinisikan sebagai semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai, dengan kata lain bahwa kepuasan (satisfaction) adalah pilihan setelah evaluasi penelitian dari sebuah transaksi yang spesifik (Cronin dan Taylor, 1992). Cronin dan Taylor (1994) dalam penelitiannya berhasil membuktikan bahwa kepuasan konsumen ditentukan oleh penilaian konsumen terhadap kualitas penilaian yang diberikan

**Indeks Kepuasan**

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) Instrumen ini menggunakan format skala Likert untuk menghasilkan skor kepuasan dalam berbagai skala (Steers, 1993).

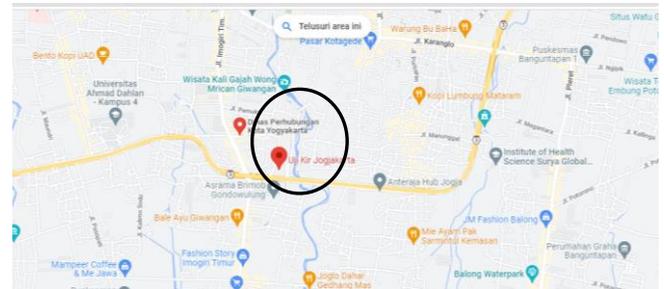
1. Kriteria skor
  - a. 20-40 Kepuasan rendah
  - b. 41-79 Kepuasan sedang
  - c. 80-100 Kepuasan tinggi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan rata-rata maka dicari dengan membagi jumlah skor total dengan jumlah responden yang di ambil sebagai sampel. (Steers, 1992). Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis (IPA).

**METODE**

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dimana data yang diambil dari metode kuisisioner dimana akan diajukan pertanyaan ke koresponden sesuai jumlah populasi sampel sebesar 100 koresponden. Pengolahan data menggunakan Tingkat kepuasan pelanggan dinilai dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL

Penelitian ini dilakukan DI UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta. Dimana lokasi tersebut merupakan lokasi pengujian kendaraan



**Gambar 1.** Peta Lokasi UPT Pengujian Kendaraan Dinas Kota DIY

Sumber : <https://g.page/uji-kir-jogjakarta?share>

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Berikut hasil uji validitas tingkat kepuasan dilakukan Kepuasan Masyarakat Terhadap Penerapan Blue Sistem (Smart Card) Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang (Studi Kasus UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta) untuk melihat nilai korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Untuk menguji signifikan hasil korelasi digunakan uji-t yaitu membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel. Pada penelitian ini uji validitas menggunakan program Microsoft Excel, berikut ini merupakan hasil pengolahan data uji validitas yang dilakukan pada item tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Penerapan Blue Sistem (Smart Card) Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang (Studi Kasus UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta secara keseluruhan. Jika diketahui Taraf Sig = 0,025, maka T tabel adalah 2,069

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan Penumpang

No	T Hitung	T Tabel	Keterangan
1	4.547020219	2.069	valid
2	9.914209339	2.069	valid
3	19.20987849	2.069	valid
4	17.59938735	2.069	valid
5	14.33973109	2.069	valid
6	12.57626959	2.069	valid
7	12.0683159	2.069	valid

No	T Hitung	T Tabel	Keterangan
8	9.224763481	2.069	valid
9	16.45257166	2.069	valid
10	13.66915205	2.069	valid
11	12.75866724	2.069	valid
12	5.363056968	2.069	valid

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Untuk uji validitas data tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Penerapan Blue Sistem (Smart Card) Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang (Studi Kasus UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta), disimpulkan bahwa semua penerapan Blu E Sistem dinyatakan valid, jika hasil T hitung > T tabel. Dimana nilai t tabel dapat dihitung menggunakan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (db) nilainya  $35-12 = 23$ , yaitu sebesar 2,069.

#### Uji Reabilitas

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kuisioner yang disebarakan benar-benar dapat digunakan sebagai alat pengukur pengujian. Pengujian reabilitas dianalisis menggunakan Microsoft Excel.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reabilitas Total Pengambil Keputusan

Nilai yang ditetapkan	Nilai Cronbach	Kesimpulan
0,6	0,967	Reliable

Sumber ; Hasil Data Uji Realibitas, 2021

Dari Tabel diatas menjelaskan bahwa persepsi responden terhadap analisis tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penerapan Blue Sistem (Smart Card) Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang (Studi Kasus UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta). Maka dapat kita simpulkan bahwa data penelitian reliable. Menurut kriteria Nunnally (1960) nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 60% atau 0,6, dikatakan data itu reliable, maka hasil perhitungan menggunakan Microsoft Excel data penelitian ini di dapatkan nilai Cronbach's Alpha yaitu 97% atau 0,967 sedangkan batas minimum data reliable adalah 60%.

#### Pengelolaan Tingkt Kepuasan Masyarakat

Untuk menganalisis tingkat kepuasan respondent terkait penerapan Blu E(Smart Crad) pada pengujian Lulus Uji KIR kendaraan ini terdiri

dari 5 indikator, adapun indikatornya sebagai berikut

- Tangible (Fasilitas)
- Reliability (Kinerja)
- Responsiveness (Daya Tanggap)
- Assurance (Jaminan)
- Empathy (Kepedulian)

#### Variabel Fasilitas

Hasil pengujian pada variable tangible (fasilitas) menjelaskan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pendukung pelayanan Blu E System. Untuk mengetahui nilai mean dari variabel fasilitas maka oengujian mean dianalisis menggunakan Microsoft Excel, disajikan pada tabel dibawah ini

**Tabel 3.** Variabel Fasilitas

	Tangible / Fasilitas	Mean	Rank
1	Kesesuaian penataan ruangan untuk kenyamanan pelayanan BLUE	4,228	1
2	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan BLUE	4,114	3
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE	4,228	2

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Dari tabel diatas data nilai mean pada variabel fasilitas yang di dapat untuk setiap pertanyaan, item pertanyaan Kesesuaian penataan ruangan untuk kenyamanan pelayanan BLUE dan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE memiliki skor mean yang sama sebesar 4,228, sedang untuk pertanyaan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE memiliki nilai mean terendah sebesar 4,114

#### Variabel Kinerja

Hasil pengujian pada variable Reliability (kinerja) menjelaskan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pendukung pelayanan Blu E System. Untuk mengetahui nilai mean dari variabel fasilitas maka oengujian mean dianalisis menggunakan Microsoft Excel, disajikan pada tabel dibawah ini

**Tabel 4.** Variabel Kinerja

	Reliability / kinerja	Mean	Rank
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	4,228	3

	pelayanan BLUE			
2	Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/	4,445	1	
3	Kecepatan pelayanan BLUE	4,445	2	

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Dari tabel diatas data nilai mean pada variabel fasilitas yang di dapat untuk setiap pertanyaan, item pertanyaan Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan Kecepatan pelayanan BLUE memiliki skor mean yang sama sebesar 4,445, sedang untuk pertanyaan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE memiliki nilai mean terendah sebesar 4,228

#### Variabel Responsivenes

Hasil pengujian pada variable Responsivenes (daya tanggap) menjelaskan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pendukung pelayanan Blu E System. Untuk mengetahui nilai mean dari variabel fasilitas maka pengujian mean dianalisis menggunakan Microsoft Excel, disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.** Variabel Daya Tanggap

	Responsiveness / daya tanggap	Mean	Rank
1	Kecepatan pelayanan Blu-E di Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	4,457	1
2	Kesesuaian antara biaya pelayanan Blu-E yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	4,257	2

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Dari tabel diatas data nilai mean pada variabel fasilitas yang di dapat untuk setiap pertanyaan, item pertanyaan Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan Kecepatan pelayanan BLUE memiliki skor mean yang sama sebesar 4,457; sedang untuk pertanyaan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE memiliki nilai mean terendah sebesar 4,257

#### Variabel Assurance (Jaminan)

Hasil pengujian pada variable Assurance (Jaminan) menjelaskan tentang tingkat kepuasan masyarakat

terhadap fasilitas pendukung pelayanan Blu E System. Untuk mengetahui nilai mean dari variabel fasilitas maka pengujian mean dianalisis menggunakan Microsoft Excel, disajikan pada tabel dibawah ini

**Tabel 6.** Variabel Assurance (Jaminan)

	Assurance / jaminan	Mean	Rank
1	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan BLUE yang diberikan dengan maklumat (standar) yang diberikan	4,20	2
2	Kemampuan petugas memberikan pelayanan Blu-E	4,457	1

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Dari tabel diatas data nilai mean pada variabel fasilitas yang di dapat untuk setiap pertanyaan, item pertanyaan Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan Kecepatan pelayanan BLUE memiliki skor mean yang sama sebesar 4,457; sedang untuk pertanyaan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE memiliki nilai mean terendah sebesar 4,20

#### Variabel Empathy (Kepedulian)

Hasil pengujian pada variable Empathy (Kepedulian) menjelaskan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pendukung pelayanan Blu E System. Untuk mengetahui nilai mean dari variabel fasilitas maka pengujian mean dianalisis menggunakan Microsoft Excel, disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 7.** Variabel Assurance (Jaminan)

	Empathy / kepedulian	Mean	Rank
1	Penanganan terhadap pengaduan, masukan atas pelayanan BLUE	4,457	2
2	Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan Blu_E	4,600	1

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Dari tabel diatas data nilai mean pada variabel fasilitas yang di dapat untuk setiap pertanyaan, item pertanyaan Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan Kecepatan pelayanan BLUE memiliki skor mean yang sama sebesar 4,600;

sedang untuk pertanyaan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE memiliki nilai mean terendah sebesar 4,457

**Uji Diagram Kartesius**

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana Tingkat Kepuasan Pelayanan Blu e di balai uji UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

Dinas Kota Yogyakarta, maka akan digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Berikut hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan diagram kartesius.

**Tabel 8.** Nilai Mean Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pada Pelayanan Blu E di Balai UPT Pengujian Kendaraan bermotor Dinas Kota Yogyakarta

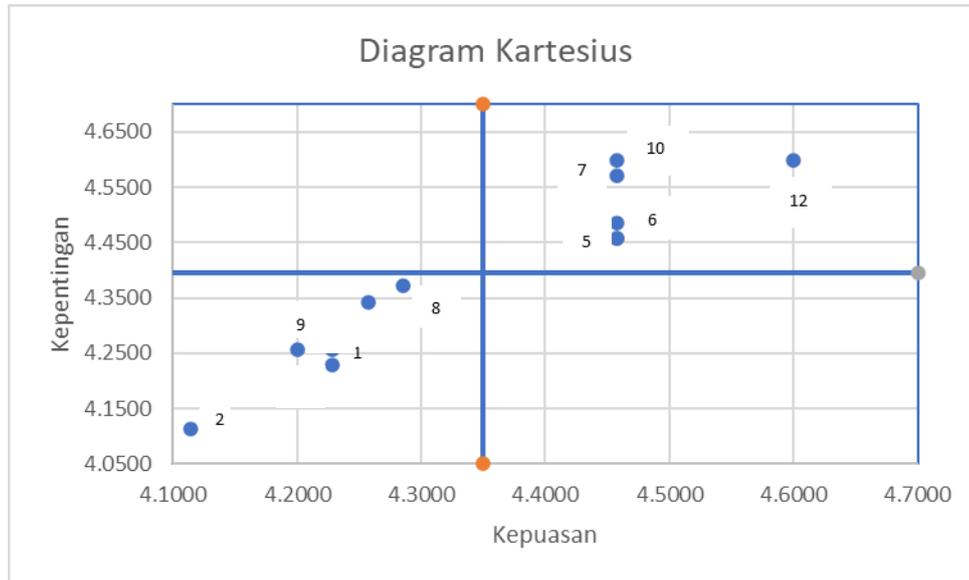
No	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Selisih
1	Kesesuaian penataan ruangan untuk kenyamanan pelayanan BLUE	4.2286	4.2286	100%	0.0000
2	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan BLUE	4.1143	4.1143	100%	0.0000
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE	4.2286	4.2571	99.32886%	0.0286
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan BLUE	4.2857	4.3714	98.03922%	0.0857
5	Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/	4.4571	4.4857	99.36306%	0.0286
6	Kecepatan pelayanan BLUE	4.4571	4.6000	96.89441%	0.1429
7	Kecepatan pelayanan Blu-E di Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	4.4571	4.5714	97.50000%	0.1143
8	Kesesuaian antara biaya pelayanan Blu-E yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	4.2571	4.3429	98.02632%	0.0857
9	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan BLUE yang diberikan dengan maklumat (standar) yang diberikan	4.2000	4.2571	98.65772%	0.0571
10	Kemampuan petugas memberikan pelayanan Blu-E	4.4571	4.4571	100%	0.0000
11	Penanganan terhadap pengaduan, masukan atas pelayanan BLUE	4.4571	4.4571	100%	0.0000
12	Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan Blu_E	4.6000	4.6000	100%	0.0000
<b>Rata-rata</b>		<b>4.3500</b>	<b>4.3952</b>	<b>0.9898</b>	<b>0.0452</b>

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan Tabel XX diatas dapat ditentukan koordinat titik sumbu diagram kartesius yaitu X,Y (4,35;4,3952). Penentuan kuadran didasarkan pada nilai X dan Y masing-masing faktor yang memenuhi kepuasan penumpang pada pelayanan uji.  
 Kuadran I : apabila nilai  $X < 4,350$  dan nilai

$Y > 4,3952$ ;  
 Kuadran II : apabila nilai  $X > 4,350$  dan nilai  $Y > 4,3952$ ;  
 Kuadran III : apabila nilai  $X < 4,350$  dan nilai  $Y < 4,3952$ ;  
 Kuadran IV : apabila nilai  $X > 4,350$  dan nilai

$Y < 4,3952$ ;



Gambar 2. Diagram Kartesius

Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan dan digambarkan dalam diagram kartesius, menjelaskan bahwa hasil penggambaran terjadi di kuadran 2 yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*). Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan sehingga dapat memuaskan masyarakat. Dan pada Kuadran 3 terdapat satu atribut yang menunjukkan bahwa atribut dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi masyarakat sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah kinerja (*Reliability*) dan jaminan (*Assurance*).

**Hasil Analisis Interval**

Berdasarkan Data Hasil Kuesioner Dari Responden, Total Skor Likert Tingkat Kepuasan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penerapan Blue Sistem (Smart Card) Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang (Studi Kasus UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta dapat dilihat dari perhitungan di bawah ini :

- a. Jawaban Tidak Puas = 1 x 0 = 0
- b. Jawaban Kurang Puas = 2 x 0 = 0
- c. Jawaban Cukup Puas = 3 x 3 = 9
- d. Jawaban Puas = 4 x 15 = 60
- e. Jawaban Sangat Puas = 5 x 17 = 85
- Total Skor = 154 poin

Interval Penilaian Indeks:

Skor maksimum 5 x 35 = 175 poin

0% - 19,99%	= Tidak Puas Indeks
20% - 39,99%	= Kurang Puas Indeks
40% - 59,99%	= Cukup Puas Indeks
60% - 79,99%	= Puas Indeks 8
80% - 100%	= Sangat Puas

Dari hasil perhitungan di atas, nilai indeks tingkat kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 88%. Maka berdasarkan interval penilaian dapat disimpulkan bahwa responden “SANGAT PUAS” dengan pelayanan yang diberikan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil tahapan penelitian yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil analisis yang dilakukan tingkat kepuasan penerbitan bukti uji kendaraan angkutan barang menggunakan Bukti Lulus Uji Elektronik (Smart Card) di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Kota Yogyakarta memperoleh rata-rata kurang dari 100%, dimana angka tersebut dinilai bahwa variabel ini belum mencapai 100% yaitu bahwa Tangible / Fasilitas, Reliability / kinerja, Responsiveness / daya tanggap, Assurance / jaminan

bahwa hasil masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

#### **Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diambil untuk penelitian lanjutannya bahwa pengambilan data sebaiknya dilakukan pada hari tertinggi pendaftar pengujian KIR sesuai data website terdaftar, tujuannya agar opsi responden dapat lebih banyak dan lebih bervariasi.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada sebesar Teknologi Nasional Yogyakarta (ITNY) atas pendanaan pada penelitian pemula berdasarkan Surat Perjanjian pelaksanaan penelitian nomor 16/ITNY/LPPMI/ Pent.Int./PP/III/2020

tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (Permenhub PBKB)

Purwanto, E.A., Tyasianti, D., Taufiq, A., dan Novianto, W. 2017. *Modul Pelatihan Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Putri, D.L..2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Bankinang*. *Pekbis Jurnal*, Vol.2 (2), pp. 318 – 325.

Rivai. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ)

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Albertus, Friendly. Albertus, Wesley Liana. *Analisis Pelayanan Publik Pasca Reformasi Dalam Tinjauan Sosiologi*. Journal Of Policy Bureaucracy Management. Volume 1 Nomor 1 Mei 2020. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia

Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing, 56, 55-68.

Giese and J. A. Cote, 2000. Defining consumer satisfaction, Academy of Marketing Science Review, Vol. 1. 2000. pp. 1-24.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3*. Salemba Empat. Jakarta

Parasuraman, A., Berry, L.L dan Zeithaml, V.A. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality; *Journal of Retailizing*, Vol. 64(1).pp. 12-40.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 133 tahun 2015