

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan *Blue Sistem* pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar

I Made Endra Lesmana Putra ⁽¹⁾

Gede Agus Dian Maha Yoga⁽²⁾

⁽¹⁾Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia

⁽²⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia e-mail: dionmahayoga@gmail.com

Diterima: 18 Nopember 2021

Direvisi: 15 Desember 2021

Disetujui: 18 Desember 2021

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of evaluating the level of public satisfaction with the implementation of the vehicle test book public service by obtaining Evidence of Passing the Electronic Test as a substitute for the vehicle test book at the motor vehicle testing, Denpasar City transportation service. There are two variables used, namely the level of conformity of service expectations and the level of conformity of service performance. The servqual dimension used to assess customer satisfaction consists of tangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (certainty), and empathy (empathy). The results showed the average satisfaction of tangible dimensions (86.86), reliability (81.62), responsiveness (85.94), assurance (82.17), and empathy (86.73). The comparison between the level of conformity of expectations with the suitability of performance is 84.66 points which can be interpreted as "appropriate". In general, it can be concluded that the community is satisfied with the conformity of expectations and performance of blue services applied at the motor vehicle testing of the Denpasar city transportation service.

Keywords : *blue system, level of satisfaction, public service, servqual*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan layanan publik uji kir dengan memperoleh Bukti Lulus Uji Elektronik sebagai pengganti buku KIR di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Variabel yang digunakan ada dua, yaitu tingkat kesesuaian harapan pelayanan dan tingkat kesesuaian kinerja pelayanan. Dimensi SERVQUAL digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan rata – rata kepuasan dimensi *tangible* (86,86), *reliability* (81,62), *responsiveness* (85,94), *assurance* (82,17), dan *empathy* (86,73). Perbandingan antara tingkat kesesuaian harapan dengan kesesuaian kinerja adalah sebesar 84,66 poin yang dapat diartikan sebagai “sesuai”. Secara umum dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan kesesuaian harapan dan kinerja pelayanan blue yang diterapkan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

Kata Kunci: *blue sistem, tingkat kepuasan, pelayanan publik, servqual*

Pendahuluan

Layanan publik merupakan tugas wajib aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat. KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Negara bertanggung agar semua warga dapat mengakses pelayanan tersebut (Dwiyanto, 2018 : 25). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) memberikan pelayanan yang maksimal. Penggantian buku KIR menjadi Bukti Lulus Uji Elektronik (BLUE) merupakan pemanfaatan teknologi yang dikembangkan Kementerian Perhubungan pada tahun 2019. Digitalisasi uji KIR ini diharapkan dapat meminimalisasi praktik pemalsuan identitas kendaraan maupun hasil uji berkala yang kerap dilakukan pada kendaraan angkutan (Kompas.com, 2019).

Implementasi *pilot project* BLUE di Provinsi Bali dilaksanakan di Kota Denpasar pada Tahun 2019, oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar mulai per 1 Maret 2020 sesuai Surat dari Kementerian Perhubungan. Sosialisasi BLUE kepada masyarakat sangat penting mengingat adanya perubahan biaya uji yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota No. 5 tahun 2020. Kota Denpasar diharapkan menjadi contoh bagi kabupaten lain di Provinsi Bali dalam *project* ini dengan harapan berdampak positif bagi PAD (Pendapatan Asli Daerah) masing-masing Kabupaten, Kota di Bali. Dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, isu tentang kebijakan dan standar pelayanan menjadi sangat penting. Standar pelayanan minimal (SPM) merupakan instrument bagi Pemerintah mewujudkan keadilan sosial bagi rakyat Indonesia (Dwiyanto, 2018:33). Penilaian tingkat kepuasan sangat penting untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai harapan pelayanan publik dan realita yang dirasakan.

Analisis SERVQUAL dicetuskan oleh Parasuraman *et al.* (1988) terdiri dari dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati) merupakan analisis yang dapat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan melalui perbandingan harapan dan kinerja sebuah pelayanan. Kepuasan adalah sebagai persepsi terhadap produk jasa yang telah memenuhi harapan (Irawan, 2004:3). Masyarakat tidak akan puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi, sehingga penggunaan analisis SERVQUAL dapat diterapkan untuk membandingkan persepsi harapan pelayanan BLUE dengan kinerja aktual pelayanannya (Robbins, 2008: 45) di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

Tujuan penelitian adalah untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan BLUE sistem pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kota Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan metode *survey* kepada wajib uji kendaraan di kota Denpasar. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan penerapan BLUE sistem di seluruh Kabupaten di Provinsi Bali.

Pelayanan adalah serangkaian 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 baran atau jasa yang dibutuhkan oleh warga negara ketika pasar tidak bisa menyediakannya disebut dengan pelayanan publik (Purwanto, dkk., 2017:4). Pelayanan publik bersifat vital dan merupakan kepentingan bersama. Negara bertanggung jawab untuk menyediakan anggaran atau subsidi untuk menjamin semua warga dapat mengakses pelayanan tersebut (Dwiyanto, 2018:25).

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)

Sejalan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, kualitas pelayanan publik harus dijaga dengan baik. Parasuraman *et.al.* (1988) menjelaskan terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang disebut dengan *service quality* (SERVQUAL), yaitu : *Tangible*: fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel. *Reliability* : kemampuan untuk melakukan pelayanan secara akurat dan andal. *Responsiveness* : Keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat. *Assurance* : Pengetahuan dan kemampuannya dalam membangkitkan kepercayaan dengan kredibilitas dan kompetensi yang dimiliki. *Empathy* : Kepedulian, memahami pelanggan, yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya.

Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk (Kotler, 2002:42). Kepuasan juga didefinisikan sebagai perasaan dari perbandingan antara ekspektasi atau hal yang diharapkan dengan persepsi atau apa yang sebenarnya terjadi (Purba dan Sailan, 2020). Tingkat kepuasan atas adalah hal penting

untuk diukur. Standar pelayanan minimal (SPM) merupakan instrument bagi Pemerintah untuk mewujudkan keadilan sosial bagi rakyat Indonesia (Ardana, 2012:43). Penilaian tingkat kepuasan digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai harapan pelayanan publik dan realita (Rahmawati, 2007). Masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai otoritas dalam *memonitoring* sistem pelayanan publik yang hendaknya mampu bersikap kritis terhadap pelayanan yang diberikan aparat, dan dibutuhkannya loyalitas masyarakat untuk terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Albertus dan Hutasoit, 2020).

Bukti Lulus Uji Elektronik (BLUE) merupakan salah satu pemanfaatan kemajuan teknologi yang dikembangkan oleh Kementerian Perhubungan dan diluncurkan pada tahun 2019. Sistem ini mengganti buku KIR menjadi *smart card* dan sertifikat uji. Digitalisasi data hasil uji KIR ini diharapkan dapat meminimalisasi praktik pemalsuan identitas kendaraan maupun hasil uji berkala yang kerap dilakukan pada kendaraan angkut (Kompas.com, 2019). Kebijakan penggantian buku kir dengan *smart card* dan sertifikat uji merupakan program nasional yang telah mulai diterapkan pada Tahun 2020 sesuai dengan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. 133/2015, tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Penerapan BLUE sistem di Provinsi Bali khususnya telah mulai dilakukan per Maret 2020 dengan pemberlakuan pertama di Kota Denpasar sebagai *pilot project*.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan metode survey yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan BLUE sistem di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar (Sunyoto, 2016:24). Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dari responden. Responden adalah pelanggan pengguna pelayanan BLUE sistem di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Pengumpulan data dilakukan oleh petugas UPT dengan cara observasi dan dokumentasi dari arsip yang ada kaitannya (Suranto, 2010:25).

Populasi penelitian adalah seluruh wajib uji kendaraan yang telah melaksanakan uji 1 tahun setelah ditetapkannya penggunaan BLUE system di Kantor Pengujian Kendaraan Kota Denpasar. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin digunakan untuk mendapatkan banyaknya sampel dalam survei yang bertujuan untuk mengestimasi proporsi populasi tersebut yang merupakan dasar penghitungan varian. Dari data jumlah populasi pengguna BLUE sistem bulan Maret 2021 terdapat 2.856 wajib uji kendaraan dihitung sampel menggunakan rumus Slovin, didapat jumlah sampel sebanyak 350 orang (Sugiono, 2017:82)

Penelitian ini menggunakan dua variabel yang mewakili tingkat kinerja penerapan BLUE

sistem dan yang mewakili tingkat harapan penerapan BLUE sistem. Tingkat kepuasan pelanggan dinilai dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman *et.al* (1988) yang dituangkan menjadi kuesioner dengan 11 item pertanyaan. Bobot penilaian menggunakan skala likert mulai dari sangat positif sampai paling negatif (Sugiyono, 2017: 136). Tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan dan skor dikembangkan menjadi 4 poin tingkat kesesuaian, mulai dari poin 1 = “Tidak puas”, 2 = “Kurang Puas”, 3 = “Puas”, dan 4 = “Sangat puas”.

Tingkat kepuasan pelanggan dianalisis dengan diagram kartesius untuk melihat tingkat kepentingan dan kinerja indikator-indikator pelayanan yang telah diberikan, kemudian tingkat kepuasan atas pelayanan tersebut dinilai dengan *customer satisfaction index* (CSI). Penggunaan Diagram Kartesius dan CSI secara simultan merupakan metode yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tepat sasaran (Purba dan Sailan, 2020). Metode ini mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Dalam pelayanan jasa akan menjadi sesuatu yang sangat bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dalam menciptakan kepuasan melalui kinerja perusahaan. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan (Aulia, 2013)

Hasil Penelitian

Analisis data dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius digunakan untuk mendapatkan hasil keseluruhan setelah pelayanan diketahui. Pemetaan ini dilakukan untuk mengetahui dimensi pelayanan dan tindakan yang perlu diperhatikan dalam memberikan jasa pelayanan BLUE. Konfigurasi dari posisi-posisi yang dapat dilihat dari matrik diagram kartesius dapat memberikan informasi guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sumbu mendatar (X) dalam diagram memuat nilai rata-rata skor kepuasan pelanggan (kinerja), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor harapan. Selanjutnya nilai koordinat rata-rata X dan Y disajikan pada Tabel 1 dijabarkan menjadi empat bagian kuadran kartesius.

Kuadran A, menunjukkan posisi penting namun belum dilakukan pada tingkat yang sesuai harapan. Indikator pelayanan pada kuadran ini dianggap aspek pelayanan yang penting oleh pelanggan dan perlu ditingkatkan kualitasnya. Kuadran B menunjukkan posisi penting dan sudah dilakukan dengan baik, yang berarti bahwa indikator pada kuadran ini sudah dilakukan dengan baik dan dianggap penting oleh pelanggan. Kuadran C, menunjukkan posisi kurang penting namun dilakukan secara pas-pasan yang berarti bahwa indikator tidak terlalu vital dalam

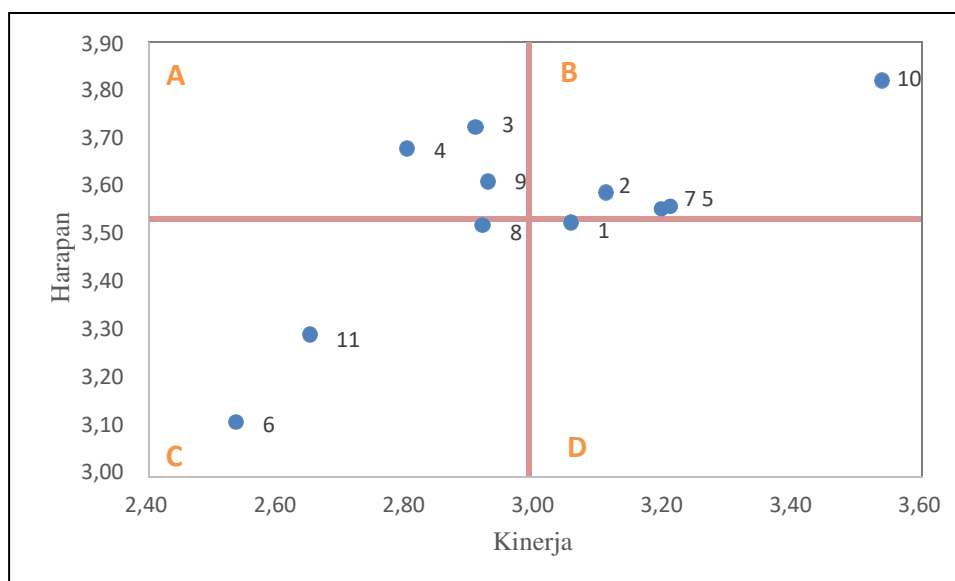
pelayanan yang diperlukan dan sudah dilakukan dengan cukup baik. Kuadran D, menunjukkan posisi kurang penting namun dilakukan secara berlebihan, yang berarti bahwa indikator yang berada pada kuadran ini tidak terlalu mempengaruhi jasa secara umum namun dilakukan pelayanan melebihi harapan.

Tabel 1 : Daftar Kordinat Diagram Kartesius Pengguna Layanan BLUE

Variabel	Indikator	Harapan (Y)		Kinerja (X)		Jumlah Sampel	Kuadran Diagram Kartesius
		Skor	Rata-Rata	Skor	Rata-Rata		
1. <i>Tangible</i>	(1) Kesesuaian penataan ruangan untuk kenyamanan pelayanan BLUE	1233	3,52	1071	3,06	350	D
	(2) Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan BLUE	1255	3,59	1090	3,11	350	B
	Rata-Rata		3,55		3,09		B A
2. <i>Reliability</i>	(3) Kesesuaian persyaratan pelayanan BLUE dengan jenis pelayanan BLUE	1303	3,72	1019	2,91	350	A
	(4) Kemudahan prosedur pelayanan BLUE Dinas Perhubungan Kota Denpasar	1287	3,68	982	2,81	350	B
	(5) Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal pelanggan	1245	3,56	1125	3,21	350	B
	Rata-Rata		3,65		2,98		B C
3. <i>Responsiveness</i>	(6) Kecepatan pelayanan BLUE di Dinas Perhubungan Kota Denpasar	1087	3,11	889	2,54	350	B
	(7) Kesesuaian antara biaya pelayanan BLUE yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1243	3,55	1120	3,20	350	C
	Rata-Rata		3,33		2,87		C C
4. <i>Assurance</i>	(8) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan BLUE	1231	3,52	1023	2,92	350	A
	(9) Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan BLUE yang diberikan dengan maklumat (standar) yang diberikan	1263	3,61	1026	2,93	350	A
	Rata-Rata		3,56		2,93		A B
5. <i>Empathy</i>	(10) Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan layanan BLUE	1337	3,82	1240	3,54	350	C
	(11) Penanganan terhadap pengaduan, masukan atas pelayanan BLUE	1151	3,29	929	2,65	350	B
	Rata-Rata		3,55		3,10		B
	Total Rata-Rata		3,53		2,99		

Sumber: Data Diolah, 2021

Tingkat kepuasan pelanggan secara umum dapat dilihat dengan membandingkan antara persepsi kinerja atau kenyataan pada pelayanan yang diterima dengan ekspektasi atau harapan akan bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Jika persepsi melebihi harapan, maka pelanggan akan puas, sebaliknya jika harapan melebihi persepsi pelanggan akan kecewa (Husein, 2013:33). Pada penelitian ini dilakukan analisis kualitas pelayanan BLUE di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Berdasarkan Tabel 1 maka dibuat Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pelayanan BLUE system sebagai berikut.



Gambar 1 : Diagram Kartesius

Sumber : Tabel 1 (2021)

Kuadran A menunjukkan elemen pelayanan yang penting namun tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan. Kuadran ini menunjukkan nilai rata-rata harapan indikator yang harapan pelayanannya lebih tinggi dibandingkan tingkat rata-rata harapan pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan, sedangkan rata-rata kinerja indikator pelayanan yang sesungguhnya diberikan lebih kecil dibandingkan rata-rata kinerja pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan. Berdasarkan Gambar 1. Diagram Kartesius, terdapat tiga indikator pelayanan BLUE system yang diharapkan dilakukan dengan baik, yaitu (3) kesesuaian persyaratan pelayanan BLUE system dengan jenis pelayanannya, (4) Kemudahan prosedur pelayanan BLUE sistem, dan (9) kesesuaian pelayanan BLUE sistem dengan maklumat (standar) yang diberikan. Hasil ini di perkuat hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Panjaitan (2016) yang menyatakan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan merupakan hal penting dalam menciptakan kepuasan.

Pelanggan menilai bahwa perlu ditingkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan dan kesesuaian standar pelayanan BLUE sistem. Hal ini disebabkan karena implementasi BLUE sistem saat ini baru berjalan selama 1 tahun lebih sebagai *pilot project*, pelanggan belum terbiasa dengan prosedur pelayanan BLUE sistem dan masih membandingkan dengan tingkat kemudahan standar pelayanan yang manual. Meski secara kuadran indikator tersebut berada pada area pelayanan penting namun tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan, namun tingkat kepuasan pelanggan dapat dikaji lebih dalam dengan melihat tingkat kepuasan berdasarkan Peraturan KEMENPANRB No. 14 Tahun 2017 yang disajikan pada tabel 2. Kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur dan

kesesuaian standar pelayanan menjadi indikator yang sangat penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Najmi (2017) menyatakan bahwa prosedus persyaratan dan standar pelayanan adalah hal wajib yang perlu diperbaiki untuk menciptakan kepuasan pelanggan khususnya pada perusahaan jasa.

Kuadran B menunjukkan elemen pelayanan yang penting dan dilaksanakan dengan baik sehingga pelanggan menilai pelayanan memuaskan. Kuadran ini terdiri dari indikator yang harapan rata-ratanya lebih besar dari skor rata-rata harapan pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan, dengan nilai rata-rata kinerja indikator pelayanan lebih tinggi dibandingkan rata-rata kinerja pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan. Berdasarkan Gambar 1. Diagram Kartesius, terdapat empat indikator pelayanan BLUE sistem yang dianggap penting dan telah dilakukan dengan baik yaitu (2) Ketersediaan fasilitas pendukung layanan BLUE sistem, (5) Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE sistem yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada permintaan awal pelanggan, (7) Kesesuaian antara biaya pelayanan BLUE sistem yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dan (10) Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan layanan BLUE sistem. Secara umum dapat disimpulkan bahwa aspek ketersediaan fasilitas pendukung, ketentuan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan BLUE sistem sudah baik dan memuaskan pelanggan. Hendaknya kualitas pelayanan pada aspek ini dapat dipertahankan, yang diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Nugroho (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kuadran C menunjukkan pelayanan minor yang dilakukan secara pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting. Pelanggan menilai pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Kuadran ini terdiri dari indikator pelayanan yang tingkat rata-rata harapannya lebih rendah dibandingkan rata-rata harapan skor pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan dengan nilai rata-rata kinerja pelayanan indikator lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata kinerja nyata pelayanan BLUE sistem yang diberikan secara keseluruhan. Berdasarkan Gambar 1. Diagram Kartesius, terdapat dua indikator pelayanan BLUE sistem yang dianggap tidak terlalu penting tetapi dilakukan dengan cukup memuaskan yaitu (8) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan BLUE sistem dan (11) Penanganan terhadap pengaduan, masukan atas pelayanan BLUE sistem. Pelanggan penerima pelayanan BLUE sistem tidak terlalu memperlakukan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan cukup memuaskan pelanggan. Indikator penanganan pengaduan juga tidak terlalu menjadi fokus utama pelanggan pengguna BLUE sistem, berarti kemungkinan terjadinya pengaduan sangat rendah dan pelayanan BLUE sistem cukup baik. Hal ini juga diperkuat oleh Sari (2019) pada penelitiannya

yang menyatakan bahwa sistem pelayanan publik yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan dapat menekan pengaduan-pengaduan ketidakpuasan.

Kuadran D menunjukkan pelayanan minor yang dilakukan secara baik, bahkan berlebihan sehingga pelanggan merasa pelayanan yang diberikan memuaskan. Kuadran ini terdiri dari indikator pelayanan yang tingkat rata-rata harapannya lebih kecil dibandingkan tingkat rata-rata harapan pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan dengan nilai rata-rata kinerja pelayanan indikator lebih besar dibandingkan rata-rata kinerja pelayanan BLUE sistem yang diberikan secara keseluruhan. Berdasarkan Gambar 1. Diagram Kartesius, terdapat satu indikator yaitu (1) Kesesuaian penataan ruangan untuk kenyamanan pelayanan BLUE sistem. Pelanggan BLUE sistem tidak terlalu mementingkan bagaimana penataan ruangan ditunjukkan dengan tingkat harapan yang jauh dibawah kenyataan ruangan yang ditampilkan untuk memberikan pelayanan BLUE sistem. Menurut Duarte et al (2018) kenyamanan utama dalam pelayanan adalah kemudahan terhadap akses (*access convenience to platform*) ditandai sebagai kecepatan dan kemudahan konsumen untuk dapat berhubungan dengan penyedia layanan. Kenyamanan dalam mencari tempat pelayanan (*search convenience to product*) yang dirasakan oleh konsumen (Beauchamp dan Ponder, 2010). Kenyamanan keputusan (*decision convenience*) didefinisikan sebagai persepsi waktu dan usaha yang dirasakan konsumen untuk membuat keputusan dalam penggunaan layanan (Berry et al., 2002). Kenyamanan transaksi (*transaction convenience*) didefinisikan sebagai kecepatan dan kemudahan transaksi oleh konsumen (Beauchamp dan Ponder, 2010).

Jiang et al. (2013) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perbandingan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual. Duarte et al. (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi kualitas layanan secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen. Chen et al. (2010) menyatakan bahwa ketika konsumen dapat merasakan manfaat dan kemudahan dalam bertransaksi, maka sangat mungkin bila kepuasan turut dirasakan konsumen. Kuadran kartesius bermanfaat melihat kepentingan indikator pelanggan, sedangkan untuk tingkat kepuasannya dilihat pada tingkat kesesuaian implementasi pelayanan BLUE sistem dimensi SERVQUAL yang kemudian disusun menjadi *customer satisfaction index* (CSI) menggunakan indeks kepuasan berdasarkan Peraturan KEMENPANRB No. 14 Tahun 2017 dengan *range* nilai 25,00 – 64,99 dikategorikan “tidak Puas”, nilai 65,00 – 76,60 dikategorikan “Kurang Puas”, nilai 76,61 – 88,30 dikategorikan “Puas” dan nilai 88,31 – 100,00 dikategorikan “Sangat Puas”. Adapun CSI penerapan BLUE sistem disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 : Customer Satisfaction Index Penerapan BLUE Sistem

Variabel	Indikator	Harapan	Kinerja	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1. <i>Tangible</i>	(1) Kesesuaian penataan ruangan untuk kenyamanan pelayanan BLUE	1233	1071	$1071/1233 \times 100\% = 86,86$	Puas
	(2) Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan BLUE	1255	1090	$1090/1255 \times 100\% = 86,85$	Puas
	Rata-Rata			86,86	Puas
2. <i>Reliability</i>	(3) Kesesuaian persyaratan pelayanan BLUE dengan jenis pelayanan BLUE	1303	1019	$1019/1303 \times 100\% = 78,20$	Puas
	(4) Kemudahan prosedur pelayanan BLUE Dinas Perhubungan Kota Denpasar	1287	982	$982/1287 \times 100\% = 76,30$	Kurang Puas
	(5) Kesesuaian antara hasil pelayanan BLUE yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal pelanggan	1245	1125	$1125/1245 \times 100\% = 90,36$	Sangat puas
	Rata-Rata			81,62	Puas
3. <i>Responsiveness</i>	(6) Kecepatan pelayanan BLUE di Dinas Perhubungan Kota Denpasar	1087	889	$889/1087 \times 100\% = 81,78$	Puas
	(7) Kesesuaian antara biaya pelayanan BLUE yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1243	1120	$1120/1243 \times 100\% = 90,10$	Sangat puas
	Rata-Rata			85,94	Puas
4. <i>Assurance</i>	(8) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan BLUE	1231	1023	$1023/1231 \times 100\% = 83,10$	Puas
	(9) Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan BLUE yang diberikan dengan maklumat (standar) yang diberikan	1263	1026	$1026/1263 \times 100\% = 81,24$	Puas
	Rata-Rata			82,17	Puas
5. <i>Empathy</i>	(10) Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan layanan BLUE	1337	1240	$1240/1337 \times 100\% = 92,74$	Sangat puas
	(11) Penanganan terhadap pengaduan, masukan atas pelayanan BLUE	1151	929	$929/1151 \times 100\% = 80,71$	Puas
	Rata-Rata			86,73	Puas
	Total Rata-Rata			84,66	Puas

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan indikator kepuasan KEMENPANRB No. 14 Tahun 2017 hanya indikator (4) kemudahan prosedur saja yang dinilai kurang memuaskan dengan skor 76,30. Hal ini dapat disebabkan karena tahap penerapan BLUE sistem ini masih pada tahap awal sehingga masih banyak pelanggan yang belum terbiasa dan belum memahami prosedur pelayanan BLUE sistem. Ke depannya diharapkan dengan mulai diberlakukannya penerapan layanan BLUE sistem di seluruh Bali lebih memperhatikan sosialisasi mengenai pelayanan digitalisasi melalui BLUE sistem ini. Sebanyak tujuh indikator yaitu (1) kesesuaian penataan ruang, (2) ketersediaan fasilitas pendukung, (3) kesesuaian persyaratan dan jenis pelayanan, (6) kecepatan pelayanan, (8) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, (9) kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar, dan (11) penanganan pengaduan, dari pelayanan BLUE sistem yang diberikan telah dinilai "puas" oleh pelanggan. Ketujuh indikator tersebut memiliki nilai di atas 76,60 dan berada di bawah 88,30.

Tiga indikator sisanya, yaitu (5) kesesuaian hasil pelayanan dengan ketentuan/permintaan pelanggan, (7) kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan dan (10) sikap petugas dalam memberikan pelayanan dinilai “sangat memuaskan” oleh pelanggan dan masing – masing memiliki skor di atas 88,29.

Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, rata-rata skor dimensi *tangible* adalah 86,86 yang berarti pelanggan “puas” dengan pelayanan BLUE sistem dari dimensi *tangible*. Rata – rata skor dimensi *reliability* adalah 81,62 yang berarti pelanggan “puas” dengan pelayanan BLUE sistem dari dimensi *reliability*. Rata-rata skor dimensi *responsiveness* adalah 85,94 yang berarti pelanggan “puas” dengan pelayanan BLUE sistem dari dimensi *responsiveness*. Rata-rata skor dimensi *assurance* sebesar 82,17 berarti pelanggan “puas” dengan pelayanan BLUE sistem dari dimensi *assurance*. Total skor *empathy* sebesar 86,73 yang berarti pelanggan “puas” dengan pelayanan BLUE sistem dari segi dimensi *empathy*. Total skor rata-rata pelayanan BLUE sistem adalah 84,66 yang menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan BLUE sistem secara keseluruhan. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan BLUE sistem yang diberikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) berdasarkan tingkat kinerja pelayanan bahwa dimensi *Empathy* terutama pada indikator sikap petugas dalam memberikan pelayanan BLUE sistem lebih tinggi dari variabel lainnya artinya masyarakat mendapatkan pelayanan yang sopan, ramah dan penuh perhatian dari petugas pelayanan, 2) kinerja yang rendah adalah kemudahan prosedur pelayanan BLUE sistem dari dimensi *Reliability*, 3) berdasarkan tingkat kepentingan atau harapan yang paling penting bagi masyarakat adalah kesesuaian persyaratan pelayanan BLUE sistem dengan jenis pelayanannya dari dimensi *Reliability*, 4) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan pelayanan BLUE sistem berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sudah baik. Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat atas dimensi pelayanan *Tangible* sebesar 86,86, *Reliability* sebesar 81,62, *Responsiveness* sebesar 85,94, *Assurance* sebesar 82,17 dan *Empathy* sebesar 86,73, dengan tingkat kepuasan rata – rata sebesar 84,66 yang menunjukkan posisi masyarakat “puas” dengan penerapan pelayanan BLUE sistem pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Denpasar.

Daftar Pustaka

- Albertus, F. dan Hutasoit, W.L..2020. Analisis Pelayanan Publik Pasca Reformasi dalam Tinjauan Sosiologi. *Journal of Policy & Bureucracy Management*. Vol. 1(1). Pp. 1 -8.
- Aridinta, Frinda Agnesya. 2020. Analisis Pengaruh Kenyamanan Layanan Online terhadap Kepuasan Konsumen Mobile Commerce di Indonesia. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.

- Ardana (2012) *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aulia, Alif Furqoni dan Eka Afnan Troena. 2013 *Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Universitas Brawijaya Hotel Kota Malang*.
- Beauchamp, M.B., & Ponder, N. (2010). Perceptions of retail convenience for in-store and online shoppers. *Mark. Manag. J.* 20 (1), 49–65.
- Berry, L.L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding Service Convenience. *J. Mark. Am. Mark. Assoc. (AMA)* 66 (3), 1–17.
- Chen, M., Chang, K., Hsu, C., & Yang I. (2010). Understanding the relationship between service convenience and customer satisfaction in home delivery by Kano model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics Vol. 23 No. 3, 2011 pp. 386-410/*.
- Duarte, P., Silva, S.C., & Ferreira, M.B. (2018). How convenient is it? Delivering online shopping convenience to enhance customer satisfaction and encourage e-WOM. *Journal of Retailing and Consumer Services* 44 (2018) 161–169
- Dwiyanto, A. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Husein Umar. 2013. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan, H, 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kompas.com. 2019. *Luncurkan BLUE, Kemenhub Optimis Persempit Ruang Gerak*
- Jiang, L. (Alice), Yang, Z., & Jun, M. (2013). Measuring consumer perceptions of online shopping convenience. *J. Serv. Manag. Emerald* 24 (2), 191–214.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kompas. 5 Oktober 2019. <https://nasional.kompas.com/read/2019/11/05/13184501/luncurkan-blue-kemenhub-optimis-persempit-ruang-gerak-kendaraan-odol?page=all>
- Najmi, Fahlin. 2017. Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru ; *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol 3, No 2, Juli 2017, hal 251 – 263*
- Nugroho, Cornelius Tri Satyo. 2018. Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, *Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*.
- Parasuraman, A., Berry, L.L dan Zeithaml, V.A. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality; *Journal of Retailing, Vol. 64(1), pp. 12-40*.
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung ; *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016*
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 133/2015, tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Purba, R.P.K. dan Sailan, M.Z. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes RI Pangkalpinang, Vol. 8 No.1, pp. 9 – 20*.
- 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*.
- Rahmawati. 2007. Variabel Pertimbangan Moral, Authoritarian dan Gender Memoderasi Pengaruh Tekanan Kepatuhan Dengan Judgment Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Rivai. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa

Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten.

Sari, Nanna. 2019. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Skripsi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sunyoto. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

Suranto AW. (2010). Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 2, Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke Dua Duluh Enam. Bandung: PT. Alfabeta.