

Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan STNK yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada unit STNK Jakarta Barat Ditlantas Polda Metro Jaya = Analysis of factors affecting service quality satisfaction registration society in West Jakarta vehicle registration unit metropolitan police Traffic Directorate

Argowiyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350797&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) merupakan salah satu dokumen kendaraan yang diperlukan untuk berkendara dan menjamin identitas suatu kendaraan. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, menyebabkan perubahan yang cukup signifikan pada pola pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengurus STNK terutama di daerah perkotaan. Perubahan ini juga mempengaruhi pola pikir masyarakat secara umum, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan masyarakat akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan latar belakang inilah terjadi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan STNK. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Ingin mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Unit STNK Samsat Jakarta Barat, 2) Ingin mengetahui faktor-faktor apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Unit STNK Samsat Jakarta Barat, (3) Ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Unit STNK Samsat Jakarta Barat. Dalam penelitian ini responden adalah masyarakat yang sedang mengurus STNK di Samsat Jakarta Barat dan dipilih secara Incidental Sampling berjumlah 200 orang. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja di Unit STNK Samsat Jakarta Barat, digunakan Importance Performance and Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Dalam penelitian ini penulis menggunakan lima faktor kualitas pelayanan sesuai dengan teori dari Philip Kotler yang terdiri dari Tangibles (wujud tampilan fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Dari lima kriteria tersebut terdapat atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa transparansi biaya dan kemudahan prosedur merupakan atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan yang paling tinggi dan juga memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi. Setelah semua atribut dianalisis, atribut-atribut tersebut dipetakan pada sebuah diagram kartesius. Dari diagram kartesius diperoleh informasi bahwa atribut-atribut yang harus menjadi perhatian utama adalah kelayakan dan kelengkapan fasilitas, lokasi pelayanan, cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat dan penyampaian informasi yang mudah dipahami. Keempat atribut ini merupakan atribut yang dirasakan masyarakat sangat penting, tetapi pihak Samsat Jakarta Barat belum melaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga masyarakat masih merasa kurang puas. Dari

hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan di Samsat Jakarta Barat sebesar 75,5%. Yang berarti secara keseluruhan masyarakat puas terhadap kualitas pelayanan di Samsat Jakarta Barat. Namun demikian masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat pula.

<hr>

ABSTRACT

Vehicle Certificate Number (vehicle registration) is one of the documents needed to drive the vehicle and the identity of the vehicle. Along with the more modern era, led to significant changes in the pattern of services to the people who are taking care of registration, especially in urban areas. This change also affects the mindset of the people in general, especially with regard to quality of service. The better the quality of public services will be increasingly satisfied with the service provided. With this background of increasing public demand for quality of service registration. The objectives of this study were: 1) Want to know how to rate the suitability of the factors affecting the quality of service that people's satisfaction with officer service in West Jakarta Vehicle Registration Unit, 2) Want to know what factors should be prioritized to improve the quality of care that affect people's satisfaction on West Jakarta Vehicle Registration Unit, (3) Want to know the level of people's satisfaction with the quality of services provided West Jakarta Vehicle Registration Unit. In this study the respondents were people who were taking care of vehicle registration in West Jakarta Vehicle Registration Unit and were selected randomly 200 people. To measure the level of customer satisfaction on the performance of officer service in West Jakarta Vehicle Registration Unit, used Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). In this study the authors used five factors of service quality in accordance with the theory of Philip Kotler consisting of Tangibles (appearance of physical form), Reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), Assurance (security), Empathy (empathy). Of the five criteria are the attributes that influence people's satisfaction.

The results of the analysis indicate that the IPA cost transparency and ease of the procedure are the attributes that have the highest interest rate and also have the highest level of satisfaction. Having analyzed all the attributes, the attributes are mapped to a Cartesian diagram. Cartesian diagram obtained information that the attributes that should be the main concern is the feasibility and completeness of facilities, location services, fast in response to public complaints and delivery of information that is easily understood. The fourth attribute is perceived attributes are very important people, but the West Jakarta Registration Unit not perform according to the expectations of their citizens, people still are not satisfied. From the calculation of Customer Satisfaction Index (CSI), the overall satisfaction level of the attributes of service quality in officer service in West Jakarta Vehicle Registration Unit by 75.5%. Which means the public satisfied with the overall quality of service in officer service in West Jakarta Registration Unit. However, there is need for improved quality of care that people's satisfaction will increase as well.