

**EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP
PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG
(STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)
TUGAS AKHIR**



DISUSUN OLEH:

IDEWA GEDE RAI SATYA UTAMA

2102021

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK
2024**

**EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP
PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG
(STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Logistik



DISUSUN OLEH:

I DEWA GEDE RAI SATYA UTAMA

2102021

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP
PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG
(STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)**

Disusun Oleh :

I DEWA GEDE RAI SATYA UTAMA

2102021

Disetujui untuk diajukan pada

Seminar Tugas Akhir

Program Studi D-III Manajemen Logistik

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si.

NIP. 19870423 201902 1 003

Tanggal: 16 Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING II



Ahmad Soimun, S.T., M.T.

NIP. 19900407 201902 1 001

Tanggal: 16 Juli 2024

Ditetapkan di: Tabanan

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP
PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG
(STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)**

Telah Dipersiapkan dan Disusun Oleh:
I DEWA GEDE RAI SATYA UTAMA

2102021

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 25 JULI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji



Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T.
NIP. 19781209 200912 1 002



Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si.
NIP. 19870423 201902 1 003



Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M.
NIP. 19870513 201902 2 001



Ahmad Solihun, S.T., M.T.
NIP. 19900407 201902 1 001

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN LOGISTIK**



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc.
NIP. 19860401 201012 1 004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, IDEWA GEDE RAI SATYA UTAMA, Notar. 2102021, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG (STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)" merupakan hasil karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 16 Juli 2024

Penulis,



IDEWA GEDE RAI SATYA UTAMA

Notar. 2102021

KATA PENGANTAR

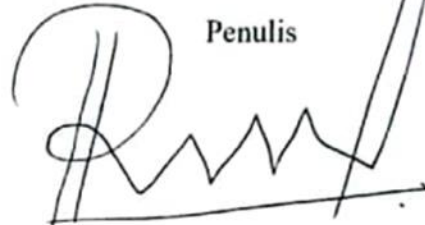
Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **”EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG (STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)”**. Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM. Selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Ibu Yanti Marlina, A.Md. LLAJ., S.T., M.Sc. Selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Bali Kelas III D.I. Yogyakarta;
3. Bapak Antonius Bayu SDP, S.Sit., SE., M.T. Selaku Pengawas Satuan Pelayanan Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor Kalitirto;
4. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Logistik;
5. Bapak Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing 1
6. Bapak Ahmad Soimun, S.T., M.T. Selaku Dosen Dosen Pembimbing 2
7. Kedua orang tua, kakak, dan saudara yang senantiasa mendukung dan selalu mendoakan penulis;
8. Rekan-rekan Mahasiswa/i angkatan II serta adik-adik tingkat Politeknik Transportasi Darat Bali.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan serta berharap adanya masukan saran dan kritik terhadap Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

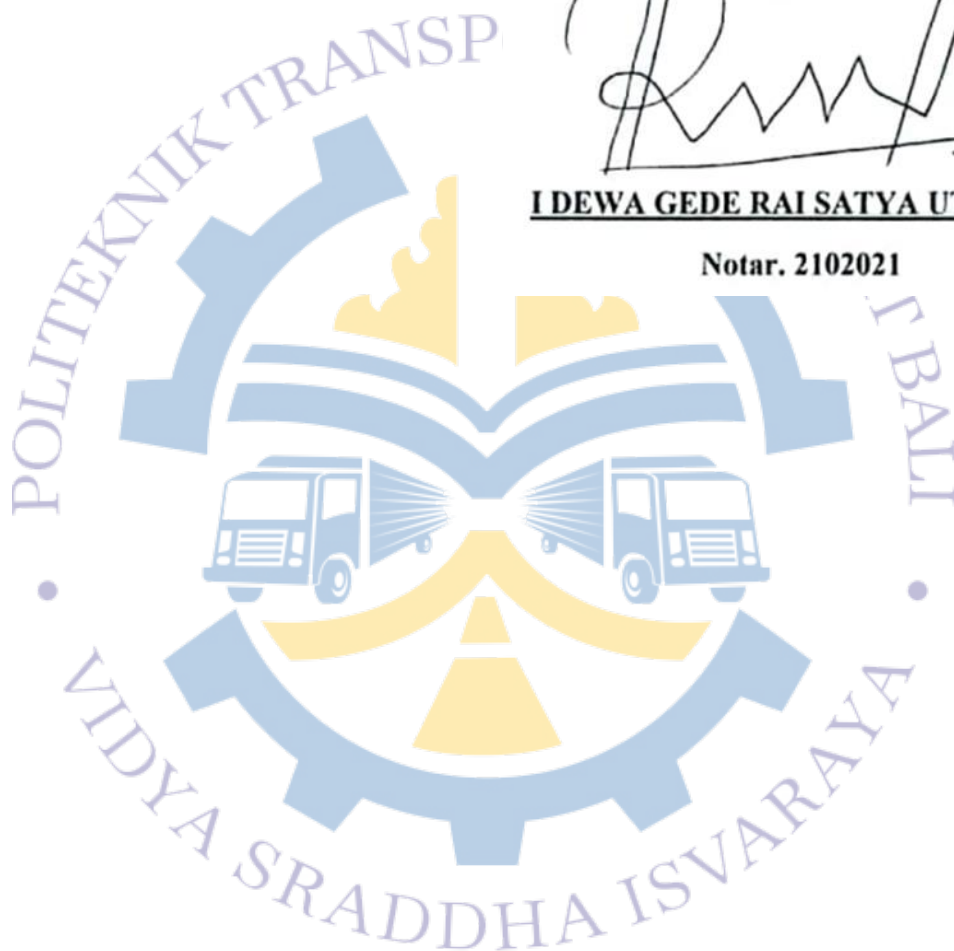
Tabanan, 16 Juli 2024

Penulis



IDEWA GEĐE RAI SATYA UTAMA

Notar. 2102021

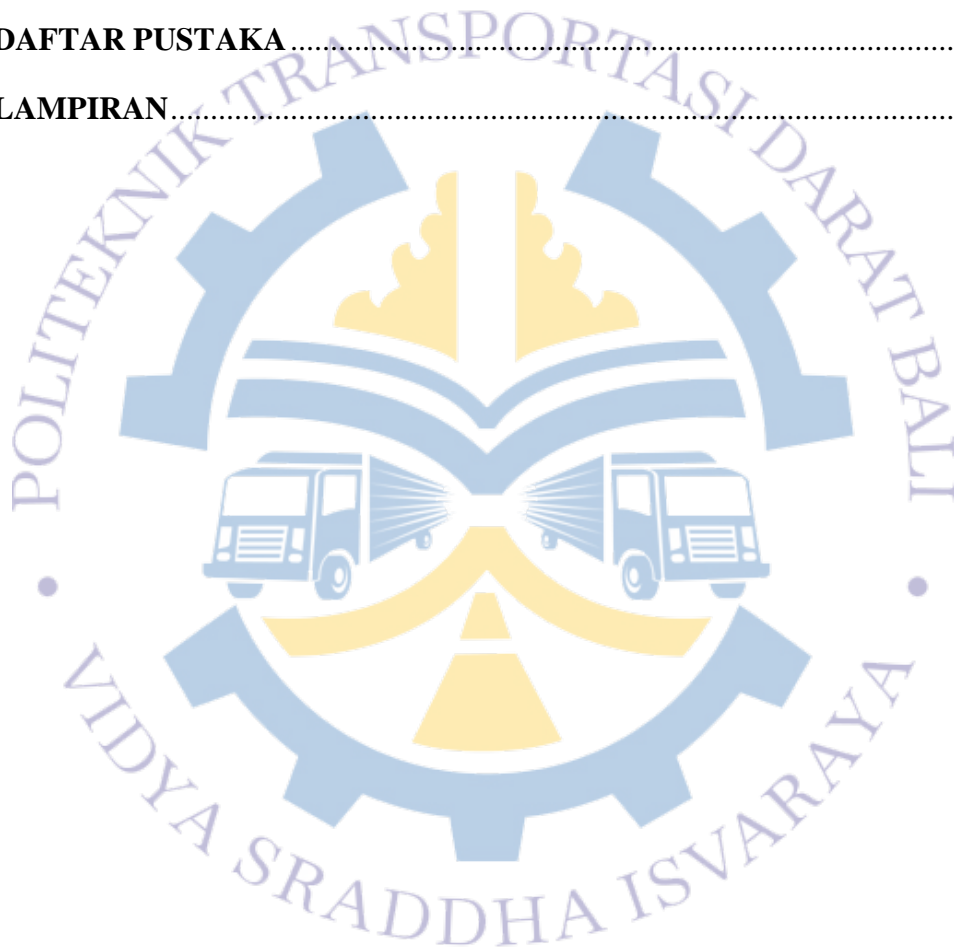


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Wilayah Penelitian.....	5
2.2 Kondisi Objek Penelitian.....	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	7
3.1 Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB).....	7
3.2 Jembatan Timbang.....	7

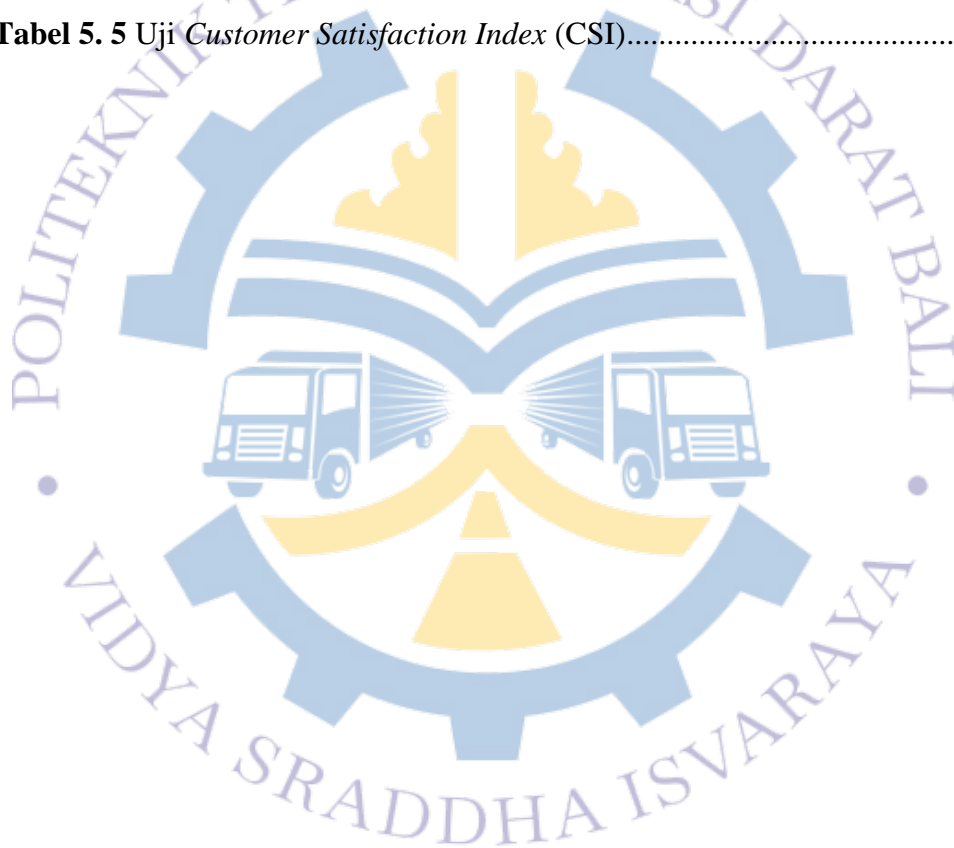
3.3 Prasarana.....	7
3.4 Fasilitas.....	7
3.5 Kepuasan masyarakat	8
3.6 Kualitas Pelayanan	8
3.7 Skala <i>Likert</i>	9
3.8 Penentuan Jumlah Sampel.....	9
3.9 Uji Validitas.....	9
3.10 Uji Reliabilitas.....	10
3.11 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	10
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	13
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	13
4.2 Metode Analisis Data	15
4.3 Bagan Alir	18
4.4 <i>Timeline</i> Kegiatan.....	19
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
5.1 Kondisi Eksisting UPPKB Kalitirto	21
5.1.1 Fasilitas Utama	26
5.1.2 Fasilitas Penunjang	27
5.1.3 Jaringan Internet	27
5.2 Profil Responden	27
5.2.1 Usia Responden	27
5.2.2 Jenis Kendaraan	28
5.3 Kepuasan Masyarakat.....	28
5.3.1 Pengujian Sampel	28
5.3.2 Uji Validitas.....	29

5.2.3 Uji Reliabilitas	31
5.2.4 Uji <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
BAB VI PENUTUP	42
6.1 Kesimpulan.....	42
6.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47



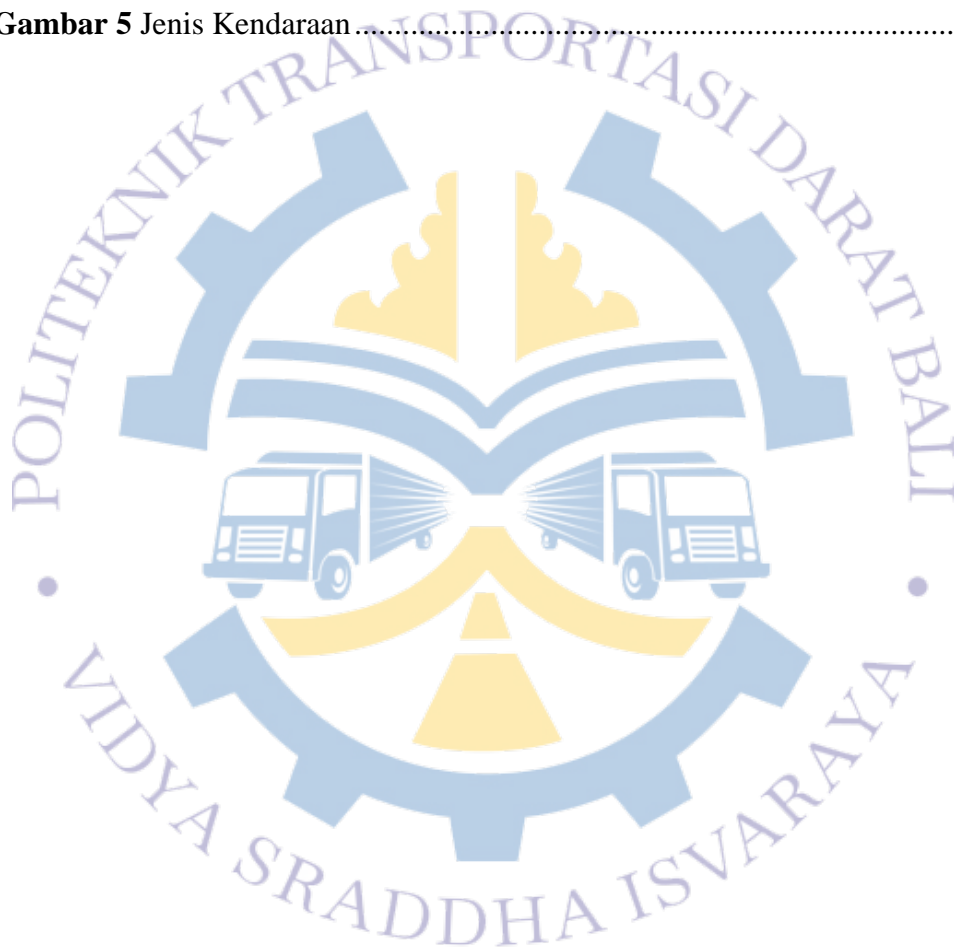
DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kriteria Tingkat Kepuasan	16
Tabel 4. 2 <i>Timeline</i> Kegiatan.....	19
Tabel 5. 1 Prasarana dan Fasilitas UPPKB	21
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	29
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Harapan	30
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 5. 5 Uji <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	33



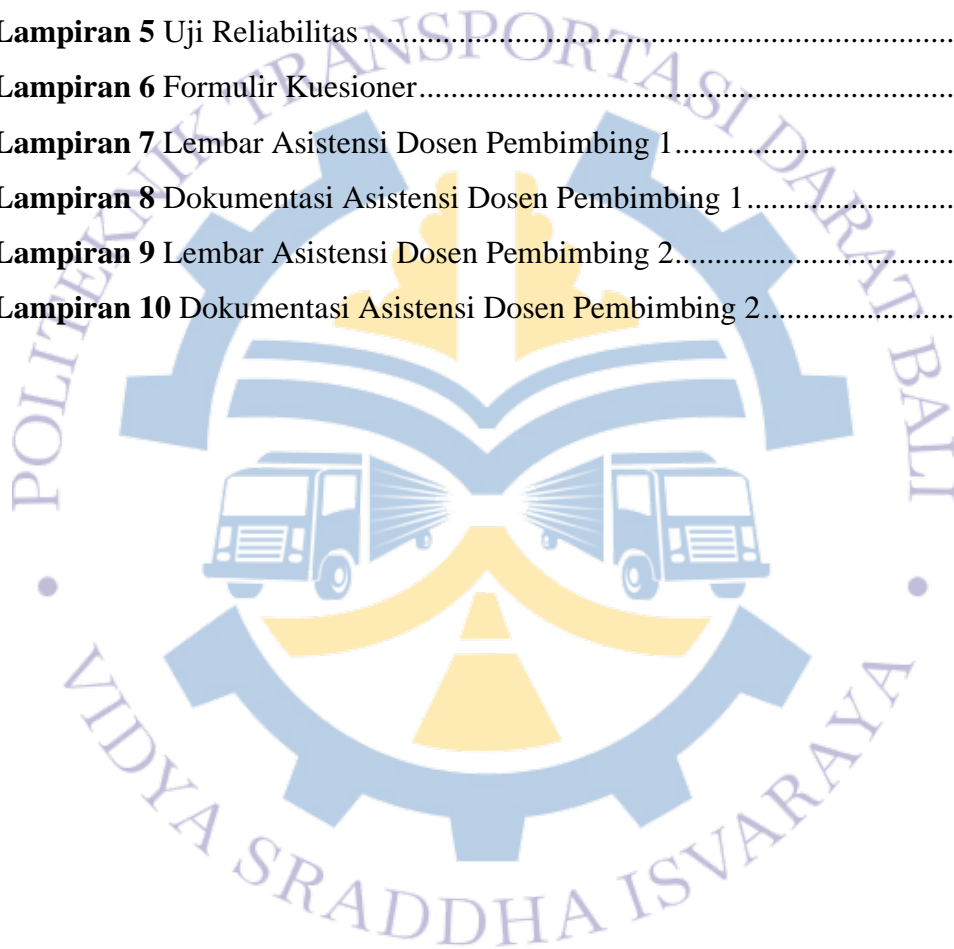
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Lokasi UPPKB Kalitirto	5
Gambar 2 Tempat Penimbangan Kendaraan	6
Gambar 3 Bagan Alir.....	18
Gambar 4 Usia Pengemudi.....	27
Gambar 5 Jenis Kendaraan	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Jumlah Kendaraan di UPPKB Kalitirto	47
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Kuesioner	50
Lampiran 3 Data Prasarana dan Fasilitas UPPKB Kalitirto.....	52
Lampiran 4 Uji Validitas.....	62
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	64
Lampiran 6 Formulir Kuesioner.....	65
Lampiran 7 Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 1.....	78
Lampiran 8 Dokumentasi Asistensi Dosen Pembimbing 1.....	80
Lampiran 9 Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 2.....	82
Lampiran 10 Dokumentasi Asistensi Dosen Pembimbing 2.....	84



INTISARI

EVALUASI PRASARANA DAN FASILITAS UPPKB TERHADAP PELAYANAN PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG (STUDI KASUS: UPPKB KALITIRTO)

Oleh

I Dewa Gede Rai Satya Utama
2102021

UPPKB Kalitirto merupakan salah satu dari satuan pelayanan di bawah naungan BPTD Kelas III D.I. Yogyakarta. UPPKB Kalitirto berperan penting memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya tidak melebihi muatan barang yang telah diizinkan. Lokasi UPPKB Kalitirto ini sangat strategis untuk jembatan timbang karena berdekatan dengan jalur utama yang menghubungkan antara Yogyakarta dengan Solo. Oleh karena itu banyak kendaraan angkutan barang yang memilih UPPKB Kalitirto untuk melakukan penimbangan. Di UPPKB Kalitirto memiliki fasilitas yaitu ruang operasional, tempat ibadah, tempat genset, jembatan timbang, jalur sirkulasi, tempat parkir dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang di UPPKB Kalitirto terhadap pelayanan penimbangan. Penelitian ini dilakukan dengan metode CSI dan mengukur tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang di UPPKB Kalitirto. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner dalam bentuk *google forms*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai perhitungan keseluruhan menggunakan metode CSI sebesar yakni 67,75%, pada kriteria tingkat kepuasan nilai perhitungan tersebut termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan masyarakat, Penimbangan, Jembatan Timbang.

ABSTRACT

EVALUATION OF UPPKB INFRASTRUCTURE AND FACILITIES FOR SERVICES WEIGHING OF GOODS TRANSPORT (CASE STUDY: UPPKB KALITIRTO)

By

I Dewa Gede Rai Satya Utama
2102021

UPPKB Kalitirto is one of the service units under BPTD Class III D.I. Yogyakarta. UPPKB Kalitirto plays an important role in ensuring that vehicles operating on the road do not exceed the permitted load of goods. The location of UPPKB Kalitirto is very strategic for the weighbridge because it is adjacent to the main route connecting Yogyakarta and Solo. Therefore, many goods transport vehicles choose UPPKB Kalitirto to weigh. UPPKB Kalitirto has facilities, namely operational rooms, places of worship, generator sets, weighbridges, circulation paths, parking lots and others. This study aims to measure the level of satisfaction of freight transport drivers at UPPKB Kalitirto towards weighing services. This research was conducted using the CSI method and measured the level of satisfaction of freight transport drivers at UPPKB Kalitirto. Data collection was carried out by questionnaire in the form of google forms. The results of this study indicate that the overall calculation value using the CSI method is 67.75%, in the criteria for the level of satisfaction the calculation value is included in the satisfied category.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Public satisfaction, Weighing, Weighbride.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta menjadi pusat budaya dan pendidikan yang penting di Indonesia, hal ini mendukung keragaman penduduk yang ada di Yogyakarta. Penduduk yang sangat beragam ini terdiri dari campuran beberapa etnis seperti Jawa, Cina, dan lain-lain. Banyak orang yang luar pulau datang ke Yogyakarta untuk belajar, berwisata, bahkan mencari pekerjaan. Berdasarkan data Kota Yogyakarta Dalam Angka 2023, perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini tumbuh sebesar 4,96% dari triwulan III tahun 2023. Untuk menunjang mobilitas masyarakat diperlukan sistem transportasi yang baik dan terintegrasi. Transportasi merupakan proses pemindahan, pergerakan, pengangkutan, dan pengalihan (Razi, 2014). Namun sistem transportasi khususnya di perkotaan terkadang mengalami berbagai permasalahan seperti kemacetan lalu lintas dan jalan yang mengalami kerusakan disebabkan kendaraan angkutan barang. Untuk mengantisipasi dampak buruk tersebut diperlukan suatu pengawasan dan pelayanan yang baik guna mengatur lalu lintas suatu daerah seperti BPTD.

BPTD adalah ujung tombak dalam melaksanakan tugas dan fungsi Ditjen Perhubungan Darat di seluruh Indonesia. Upaya ini dilakukan untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas organisasi, dalam mengelola dan menangani permasalahan transportasi darat. BPTD Kelas III D.I. Yogyakarta adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan terminal tipe A, keselamatan dan keamanan pelayaran ASDP, pelabuhan ASDP, dan UPPKB. UPPKB adalah salah satu bidang di bawah Kementerian Perhubungan yang mengimplementasikan tugas pengawasan muatan barang dengan menggunakan suatu alat penimbangan yang dipasang secara tetap (Wibisono Endro, 2023). Khusus untuk BPTD D.I. Yogyakarta mengelola dan bertanggung jawab

terhadap beberapa UPPKB antara lain yaitu UPPKB Kulwaru, UPPKB Taman Martani, dan UPPKB Kalitirto.

UPPKB Kalitirto merupakan salah satu dari satuan pelayanan di bawah naungan BPTD Kelas III D.I. Yogyakarta. UPPKB Kalitirto yang berlokasi di Sleman. Lokasi ini sangat strategis untuk jembatan timbang karena berdekatan dengan jalur utama yang menghubungkan antara Yogyakarta dengan Solo. Oleh karena itu banyak kendaraan angkutan barang yang memilih UPPKB Kalitirto untuk menimbang barang. Di UPPKB Kalitirto juga memiliki fasilitas yaitu ruang operasional, tempat ibadah, tempat genset, jembatan timbang, jalur sirkulasi dan tempat parkir.

Namun, Berdasarkan Peraturan Menteri No 18 Tahun 2021 Tentang Pengawasan Muatan Angkutan Barang Dan Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor Di Jalan.

Fasilitas utama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:

- a. jalan akses keluar masuk kendaraan;
- b. jalan sirkulasi lalu lintas di wilayah operasi;
- c. bangunan kantor petugas;
- d. tempat pemeriksaan dan penindakan pelanggaran;
- e. tempat parkir kendaraan;
- f. alat penimbangan;
- g. alat pemindai data kendaraan;
- h. alat pemindai dimensi kendaraan;
- i. sistem informasi;
- j. detektor kendaraan;
- k. rambu lalu lintas dan marka jalan;
- l. papan informasi;
- m. alat pemberi isyarat lalu lintas;
- n. instalasi listrik;
- o. catu daya cadangan (genset) dan bangunannya;
- p. alat penerangan, dan

q. toilet.

Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:

- a. mess petugas;
- b. pagar;
- c. ruang terbuka hijau;
- d. tempat ibadah;
- e. kantin;
- f. papan/tampilan nama;
- g. tempat istirahat pengemudi, dan
- h. jenis usaha komersil lainnya.

Belum memadainya fasilitas yang dimiliki UPPKB Kalitirto hal ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jembatan timbang. Oleh karena itu diperlukan sebuah analisa apakah ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang menurun terhadap pelayanan penimbangan angkutan barang di UPPKB Kalitirto. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat pengukuran konsumen terhadap barang atau jasa untuk menghasilkan perasaan bahagia dan mendorong penggunaan terus-menerus (Wibowo, 2018). Kepuasan masyarakat ini sangat penting adanya untuk masukan dan juga perbaikan terhadap prasarana dan fasilitas di UPPKB Kalitirto yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan jembatan timbang khususnya untuk angkutan barang. Perlu adanya evaluasi terhadap prasarana dan sarana di UPPKB Kalitirto yang saat ini masih kurang dalam mendukung pelayanan jembatan timbang. Maka dari itu diperlukan sebuah metode untuk menilai dari tingkat kepuasan masyarakat yakni dengan metode CSI. Metode ini adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut (Mulyo Sanusi and Joko, 2018). Metode ini dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kepuasan pelanggan dan juga membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Kemudian dalam analisis data yaitu menggunakan bantuan *software* Excel dan SPSS.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan di atas, oleh karena itu penulis merasa tertarik dan memutuskan membuat penelitian yang berjudul “**Evaluasi Prasarana dan Fasilitas UPPKB Terhadap Pelayanan Penimbangan Angkutan Barang (Studi Kasus: UPPKB Kalitirto)**”. Diharapkan hasil penelitian ini nantinya bisa memberikan saran ataupun perbaikan terhadap prasarana dan fasilitas yang ada di UPPKB Kalitirto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, rumusan masalah yang dirumuskan penulis yaitu:

1. Bagaimana kondisi prasarana dan fasilitas yang tersedia di UPPKB Kalitirto?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang di UPPKB Kalitirto terhadap pelayanan penimbangan angkutan barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis yaitu:

1. Mendeskripsikan kondisi prasarana dan fasilitas yang tersedia di UPPKB Kalitirto.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang di UPPKB Kalitirto terhadap pelayanan penimbangan angkutan barang.

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi UPPKB Kalitirto

Sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan jembatan timbang, khususnya terkait penyediaan prasarana dan fasilitas yang lebih memadai.

2. Bagi BPTD Kelas III D.I. Yogyakarta

Sebagai masukan untuk perbaikan dan pengembangan UPPKB secara keseluruhan di D.I. Yogyakarta.

3. Bagi Pengemudi

Secara tidak langsung, hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan jembatan timbang dan kemudahan pengemudi angkutan barang dalam proses penimbangan kendaraan.

1.5 Batasan Masalah

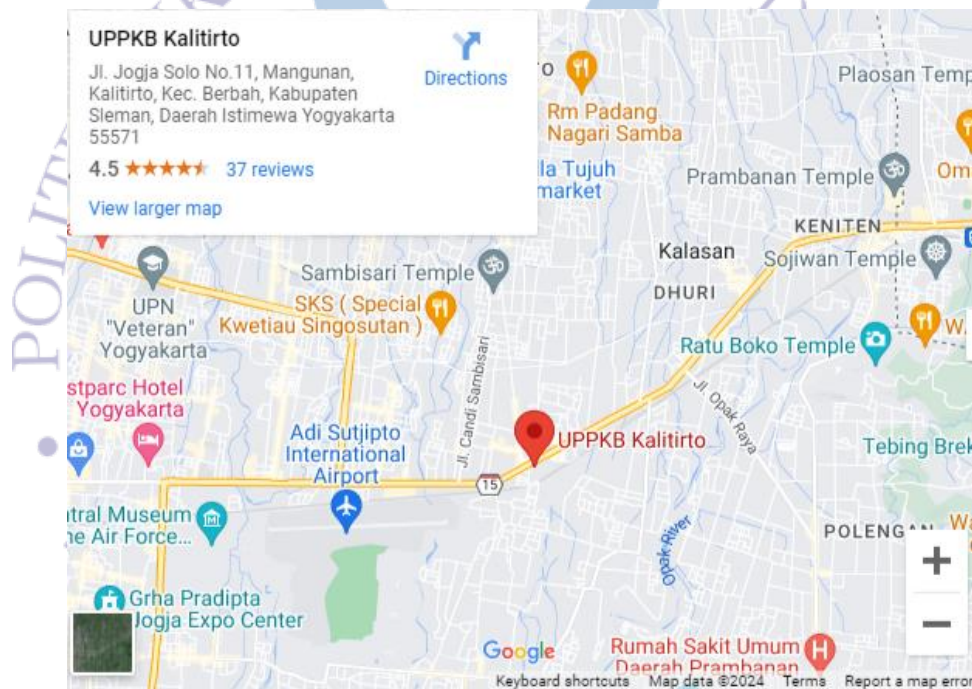
Penulis membatasi masalah untuk penelitian ini agar penelitian menjadi lebih terarah, adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini yaitu Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kalitirto.
2. Variabel yang diteliti hanya terbatas pada kondisi prasarana, fasilitas, dan tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang di UPPKB Kalitirto.
3. Pengambilan data kuesioner kepada pengemudi angkutan barang di UPPKB Kalitirto.

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah Penelitian

UPPKB Kalitirto adalah satuan pelayanan di bawah naungan BPTD Kelas III D.I. Yogyakarta. UPPKB Kalitirto berlokasi di Kabupaten Sleman, D.I. Yogyakarta. Kondisi wilayah ini ditunjukkan dalam Gambar 1.



(Sumber: Google Maps)

Gambar 1 Peta Lokasi UPPKB Kalitirto

Kondisi wilayah dalam penelitian ini adalah daerah yang memiliki transportasi angkutan barang yang terbilang cukup tinggi di D.I. Yogyakarta. Hal ini dikarenakan UPPKB Kalitirto berfungsi untuk melayani penimbangan angkutan barang yang melintas di jalur utama Yogyakarta-Solo.

2.2 Kondisi Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yakni UPPKB Kalitirto. UPPKB Kalitirto didirikan pada tahun 2010, di tahun 2017 dikelola oleh pemerintah pusat yaitu BPTD X Provinsi Jawa Tengah dan D.I.Y dan pada tahun 2023 diambil oleh BPTD Kelas III D.I Yogyakarta. UPPKB Kalitirto mempunyai prasarana dan fasilitas yaitu luas lahan yakni 4211 m², gedung Kantor, gudang, tempat ibadah, platform jembatan timbang, lahan parkir dan lain-lain. UPPKB Kalitirto dipimpin oleh Pengawas Satuan Pelayan (Wasapel) dibawah koordinasi Kepala BPTD Kelas III D.I Yogyakarta. Kondisi objek penelitian ini ditunjukkan dalam Gambar 2.



(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Gambar 2 Tempat Penimbangan Kendaraan

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang dan memberikan masukan kepada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kalitirto untuk meningkatkan kualitas pelayanan penimbangan angkutan barang

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB)

UPPKB adalah unit kerja di bawah Kementerian Perhubungan yang melaksanakan tugas pengawasan muatan barang dengan menggunakan alat penimbangan yang dipasang secara tetap pada setiap lokasi tertentu, menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 134 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan. UPPKB berperan penting memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya tidak melebihi muatan barang yang telah diizinkan. Hal ini untuk mencegah terjadinya kerusakan jalan, serta menjaga keselamatan dan keamanan di jalan.

3.2 Jembatan Timbang

Jembatan timbang merupakan instrumen pengukuran yang dirancang khusus untuk menentukan massa total kendaraan bermotor beserta muatannya (Bahari *et al.*, 2011). Jembatan timbang beroperasi berdasarkan prinsip pengukuran gaya tekan yang dihasilkan oleh kendaraan.

3.3 Prasarana

Prasarana adalah segala sesuatu yang berfungsi sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau kegiatan (Malaya Sinta, 2019). Prasarana lebih bersifat umum dan mencakup infrastruktur yang lebih besar seperti jalan, jembatan, gedung sekolah, rumah sakit, dan lain-lain.

3.4 Fasilitas

Fasilitas merupakan sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan dalam suatu kegiatan (Mongkaren, 2013). Fasilitas lebih spesifik dan mencakup peralatan atau perlengkapan yang mendukung suatu kegiatan tertentu dalam suatu prasarana.

3.5 Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan yang bahagia maupun kecewa individu dalam membandingkan kinerja dirasakan pada suatu barang dan pelayanan jasa dengan sebuah harapan (Kurniawan, Utomo and Emita, 2018). Kepuasan merupakan hasil pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara layanan publik. Karena itu kepuasan masyarakat yang tinggi dapat meningkatkan citra positif untuk instansi penyelenggara pelayanan publik dan mendorong masyarakat untuk selalu menggunakan layanan tersebut.

3.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan ini tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan sebuah tindakan yang ditawarkan atau jasa kepada seseorang yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik). Dengan demikian pelayanan adalah perilaku yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan guna mencapai kepuasan pelanggan. Lima dimensi pokok pelayanan yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), yakni terkait dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan kondisi langsung.
2. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan layanan dengan cepat dan tepat serta memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kecepatan dalam menanggapi respon pelanggan serta kesiapan dan keramahan dalam pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan), yakni bentuk tanggung jawab dan pemberian kompensasi dalam suatu insiden serta kepastian pada pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), meliputi kesabaran atau perhatian, dan komunikasi yang baik serta kemampuan memahami keinginan pelanggan.

3.7 Skala *Likert*

Untuk penelitian ini pengukuran dilakukan memakai skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dipakai dalam mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang maupun kelompok orang tentang kejadian (Janti, 2014). Cara pengukuran adalah dengan meminta seorang responden untuk mengisi jawaban dari pilihan jawaban berdasarkan pertanyaan yang diajukan, dimana masing-masing jawaban memiliki nilai jawaban yang berbeda.

3.8 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dari populasi mempunyai peraturan dan metodenya dimana nantinya sampel diharapkan dapat mewakili seluruh populasi yang ada. Memiliki dua teknik penarikan sampel dari populasi, yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampling acak sistematis (Sofyani, 2023). Dalam penelitian ini memakai metode slovin untuk memastikan jumlah sampel dengan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel.

N : Jumlah Populasi.

e : Persentase kesalahan yang digunakan.

3.9 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses pengujian terhadap isi, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang sudah dipakai dalam suatu penelitian (Azhar and Ardi, 2008). Tahapan pertama uji validitas bertujuan untuk melihat validitas kuesioner yang dipakai sebagai mengukur dan mendapatkan data penelitian dari responden. Dalam uji pada dasarnya memakai nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Variabel dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

3.10 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat uji yang dipakai untuk pengambilan data penelitian yang sudah dikatakan reliabel atau tidak (Rosita, Hidayat and Yuliani, 2021). Uji reliabilitas dipakai untuk mengetahui kuesioner apakah konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang pada kuesioner tersebut. Koefisien Cronbach Alpha yang dipakai untuk uji reliabilitas sebesar 0.6. Apabila koefisien Cronbach Alpha > 0.6, karena itu instrumen penelitian akan dinyatakan reliabel (Syamsuryadin and Wahyuniati, 2017).

3.11 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode CSI adalah salah satu metode yang menggunakan indeks dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang sudah ditentukan (Rangga *et al.*, 2020). Kelebihan dari metode ini tidak hanya indeks kepuasan tetapi juga mendapatkan informasi terkait dengan atribut yang diinginkan. Berikut ini tahapan-tahapan dalam perhitungan CSI antara lain.

a. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS)

Tahapan pertama dalam mendukung perhitungan akhir dari metode CSI, tahapan ini yaitu menghitung MIS. Berikut ini perhitungan dari MIS.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

Y_i = Nilai tingkat kepentingan setiap item pertanyaan.

n = Jumlah responden.

MIS adalah hasil rata-rata dari penjumlahan antara nilai kepentingan yang didapatkan dari setiap item pertanyaan. Bahwa perhitungan MIS yaitu dari hasil pembagian antara jumlah nilai kepentingan dengan jumlah responden yang dijadikan sampel.

b. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Tahapan yang kedua dalam mendukung perhitungan akhir dari metode CSI, tahapan ini yaitu menghitung MSS. Berikut ini perhitungan dari MSS.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.3)$$

Keterangan:

X_i = Nilai tingkat kepuasan setiap item pertanyaan

n = Jumlah responden.

MSS merupakan hasil rata-rata dari penjumlahan antara nilai kepuasan yang didapatkan dari setiap item pertanyaan. Bahwa perhitungan MSS yaitu dari hasil pembagian antara jumlah nilai kepuasan dengan jumlah responden yang dijadikan sampel.

c. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Tahapan yang ketiga dalam mendukung perhitungan dari metode CSI, tahapan tersebut yaitu menghitung WF. Berikut ini perhitungan dari WF.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} = 100\% \quad (2.4)$$

Keterangan:

MIS = Nilai rata-rata kepentingan.

$\sum MIS$ = Total rata-rata kepentingan.

Berdasarkan perhitungan di atas, bahwa perhitungan WF atau nilai tertimbang didapatkan dari pembagian antara rata-rata nilai kepentingan setiap item pertanyaan dengan total rata-rata nilai kepentingan.

d. Menghitung *Weight Score* (WS)

Tahapan yang keempat dalam mendukung perhitungan dari metode CSI, tahapan tersebut adalah menghitung WS. Berikut ini perhitungan dari WS.

$$WS = WF \times MSS \quad (2.5)$$

Keterangan:

WF = Nilai tertimbang.

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan.

Hasil perhitungan di atas, bahwa perhitungan WS dilakukan dengan mengalikan hasil WF dengan MSS.

e. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tahapan terakhir dalam mendukung perhitungan dari metode CSI.

Tahapan tersebut adalah menghitung CSI. Berikut ini perhitungan dari CSI.

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\% \quad (2.6)$$

Keterangan:

$\sum WS$ = Total *Weight Score* (WS).

HS = Nilai maksimal skala likert.

Hasil perhitungan di atas, bahwa perhitungan CSI didapatkan dari pembagian antara total WS dengan nilai maksimal pada skala likert. Bentuk hasil dari perhitungan CSI ini adalah terbentuk persentase.

3.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian tugas akhir ini dilaksanakan di UPPKB Kalitirto yang membahas tentang evaluasi prasarana dan fasilitas UPPKB terhadap pelayanan penimbangan angkutan barang. Pengerjaan tugas akhir ini melihat dan mengacu pada penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. M. Novi Ari Wibowo Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (2018)

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPPKB Kintap wilayah kerja Balai Pengelola Transportasi Darat XV Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif korelasional yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

2. Sanusi Mulyo Widodo, Joko Sutopo Universitas Teknologi Yogyakarta (2018)
Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *E-Commerce* model *Business to Customer*. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menghasilkan index kepuasan pelanggan terhadap *e-commerce* yang telah dibangun.
3. Aloysius Ranga Aditya Nalendra, Bryan Givan, Imelda Sari Universitas Bina Sarana Informatika (2020)
Persepsi warga Jakarta terhadap pelayanan publik dengan metode IPA dan CSI. Penelitian ini dilakukan di pusat pelayanan publik pertama yakni kelurahan menggunakan metode IPA dan CSI.

