

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

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

*I Dewa Gede Rai Satya Utama¹, Anggun Prima Gilang Rupaka², Ahmad Soimun³, Alvina Nizar Nasywa⁴,
Dewi Handa Irianti⁵, dan Lusianna Sabila Tugiman⁶*
, E-mail: satya2001@gmail.com

^{1,2,3,4,5,6}Manajemen Logistik, Politeknik Transportasi Darat Bali, Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kecamatan
Kerambitan, Kabupaten Tabanan, Bali, 82161, Indonesia

ABSTRAK

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 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

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

1. PENDAHULUAN

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. 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 suatu 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.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini melakukan teknik analisis data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, berdasarkan data 3 bulan dari bulan januari, bulan februari, dan bulan maret 2024 pada jumlah kendaraan yang melakukan penimbangan angkutan barang di UPPKB Kalitirto. Dalam penelitian ini pengambilan data primer melalui kuesioner berupa *google forms* dan melakukan wawancara kepada pengemudi angkutan barang. Survei ini menggunakan sampel yang diambil dari total jumlah pengguna layanan dari 3 bulan terakhir ini yaitu Januari, Februari, dan Maret pada tahun 2024 sebanyak 6554 orang. Dalam perhitungan jumlah sampel nantinya memakai rumus slovin dimana

dari jumlah populasi yang ada. Maka hasil rumus slovin sebagai berikut,

$$n = \frac{6554}{1 + 6554 \times 0,12} = 98,497 \approx 130$$

Melihat hasil perhitungan di atas, oleh karena itu jumlah sampel minimum yang diperlukan penelitian ini adalah 98,497. Namun, untuk mengantisipasi kemungkinan adanya data yang tidak valid, karena itu jumlah sampel yang digunakan penelitian ini adalah 130 responden. Adapun metode analisis dalam melakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. 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 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 sebagai berikut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai tingkat kepentingan setiap item pertanyaan
n = Jumlah responden.

b. Menghitung Mean Satisfaction Score (MSS)

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

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

X_i = Nilai tingkat kepuasan setiap item pertanyaan
n = Jumlah responden.

c. Menghitung Weight Factor (WF)

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

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} = 100\%$$

Keterangan:

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

d. Menghitung Weight Score (WS)

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

$$WS = WF \times MSS$$

Keterangan:

WF = Nilai tertimbang.
MSS = Rata-rata tingkat kepuasan.

e. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahapan terakhir dalam mendukung perhitungan dari metode CSI. Tahapan tersebut adalah menghitung CSI sebagai berikut.

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

$\sum WS$ = Total Weight Score (WS).
HS = Nilai maksimal skala likert.

f. Kriteria Tingkat Kepuasan

Berikut ini merupakan nilai tingkat kepuasan, apabila nilai tingkat kepuasan sebesar 66%-80.99%, dapat dikategorikan puas dengan pelayanan yang diberikan (Wijaya 2017). Dapat ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

NO	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: (Wijaya, 2017)

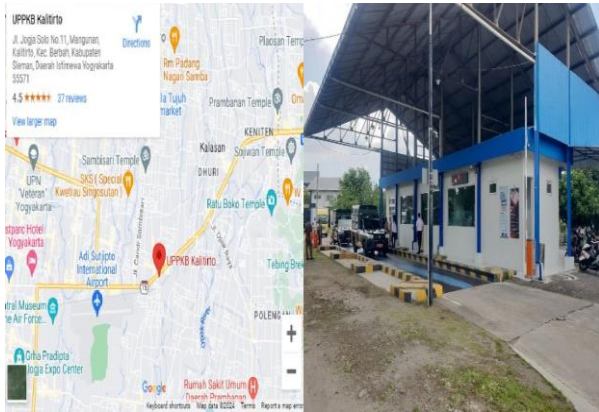
HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Eksisting UPPKB Kalitirto

**PROSIDING SEMINAR NASIONAL
MANAJEMEN INDUSTRI
DAN RANTAI PASOK**

Vol. 5 Tahun 2024

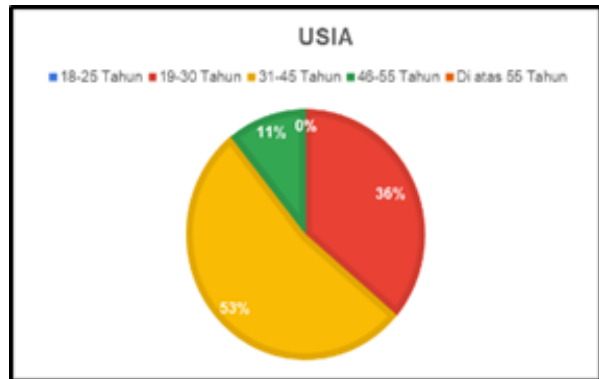
Objek penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yakni UPPKB Kalitirto. UPPKB Kalitirto didirikan pada tahun 2010, di tahun 2017 dikelola oleh pemerintah pusat yaitu BPTD X Provinsi Jawa Tengah dan D.I.Y dan pada tahun 2023 diambil oleh BPTD Kelas III D.I Yogyakarta. UPPKB Kalitirto mempunyai prasarana 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 1.



Sumber: (Google Maps dan Dokumentasi Pribadi)
Gambar 1 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. Hasil dari observasi langsung di UPPKB Kalitirto ditemukan beberapa fasilitas yang kurang lengkap dan kondisinya tidak baik adalah sebagai berikut.

1. Fasilitas Utama



a. Fasilitas sebelum penimbangan

Peneliti melihat fasilitas tersebut bahwa mengalami rusak sedang terhadap jalan akses keluar masuk keluar kendaraan namun masih kategori kondisi baik.

b. Fasilitas sistem informasi penimbangan kendaraan

Peneliti melihat ada beberapa mengalami kondisi yang tidak baik seperti alat pemindai dimensi kendaraan (sensor dimensi) maupun ada fasilitas yang kurang lengkap seperti dinamis/WIM (Weight In Motion) dan aplikasi pengiriman data sanksinya ke pusat data.

c. Fasilitas pasca penimbangan

Pada fasilitas utama yang ketiga yaitu fasilitas pasca penimbangan dari hasil observasi langsung di UPPKB Kalitirto peneliti melihat fasilitas ini sudah dalam kondisi yang baik.

d. Fasilitas pendukung kegiatan operasional

Pada fasilitas utama yang terakhir adalah fasilitas pendukung kegiatan operasional dari hasil observasi langsung di UPPKB Kalitirto peneliti melihat ada beberapa mengalami kondisi tidak seperti cadangan (Genset), alat pemadam api ringan (APAR), CCTV pada jalan raya (CCTV-LHR) dan juga fasilitas yang kurang lengkap seperti horn speaker, traffic light di dalam UPPKB, e-tilang, dan e-Manifest (e-Logistic) maupun ada fasilitas yang mengalami rusak ringan seperti toilet dan kontak p3k.

2. Fasilitas Penunjang

Dalam hasil observasi langsung di UPPKB Kalitirto pada fasilitas penunjang peneliti melihat ada beberapa fasilitas yang kondisi rusak sedang seperti pagar dan ada juga fasilitas yang kurang lengkap yaitu kantin, tempat istirahat pengemudi, maupun jenis usaha komersil lainnya.

3. Jaringan Internet

Dalam hasil observasi langsung di UPPKB Kalitirto pada fasilitas jaringan internet peneliti melihat bahwa fasilitas ini dalam kondisi yang baik.

Profil Responden

Berdasarkan dari total 130 responden hasil penyebaran kuesioner yang berupa google forms maka dapat dilihat persentase usia pengemudi angkutan barang dan jenis kendaraan angkutan barang yang melakukan penimbangan di UPPKB Kalitirto sebagai berikut.

1. Usia Responden

Usia pengemudi angkutan barang yang melakukan penimbangan di UPPKB Kalitirto dengan usia 18-20 tahun yakni 0%, usia 19-30 tahun yakni 36%, usia 31-45 tahun yakni 53%, usia 46-55 tahun yakni 11%, dan usia di atas 55 tahun yakni 0%. Sehingga untuk usia pengemudi angkutan barang didominasi oleh usia 31-45 tahun sebanyak 53%. Usia pengemudi angkutan barang ditunjukkan dalam Gambar 2.

Gambar 2. Usia Responden

2. Jenis Kendaraan

Jenis kendaraan angkutan barang yang melakukan penimbangan di UPPKB Kalitirto dengan kendaraan pick up (1.1) yakni 21%, kendaraan truk engkel tunggal (1.1) yakni 33%, kendaraan truk engkel double (1.2) yakni 32%, kendaraan truk tronton (1.22) yakni 14%, kendaraan truk trinton (11.22) yakni 0%, dan kendaraan truk gandeng (1.1-1) yakni 0%. Sehingga untuk jenis kendaraan angkutan barang yang melakukan penimbangan didominasi oleh kendaraan truk engkel tunggal (1.1) yakni 33%. Jenis kendaraan angkutan barang ditunjukkan dalam Gambar 3.



Gambar 3. Jenis Kendaraan

Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini menggunakan survei kuesioner, sehingga dilakukan uji validitas untuk mengetahui mengenai skala pengukuran yang dilakukan sudah benar (valid) dan data yang diperoleh dapat konsisten dalam pengolahan berulang-ulang (reliable) (Rosita 2021). Nilai signifikansi yang digunakan adalah 5% dengan jumlah responden 130, sehingga nilai R tabel adalah 0,1449. Hasil uji validitas dinyatakan valid jika nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel (Azhar and Ardi 2008). Hasil uji validitas ditampikan Tabel 2.

(TABEL 2.)

Atribut	Harapan		Kinerja		Rtabel	Keterangan
	Pertanyaan	R hitung	Pertanyaan	R hitung		
Bukti Fisik	H1	0.316	K1	0.703	0.1449	Valid
	H2	0.199	K2	0.260	0.1449	Valid
	H3	0.238	K3	0.389	0.1449	Valid
	H4	0.218	K4	0.292	0.1449	Valid
	H5	0.212	K5	0.379	0.1449	Valid
	H6	0.270	K6	0.193	0.1449	Valid
	H7	0.245	K7	0.723	0.1449	Valid
Kehandalan	H8	0.256	K8	0.724	0.1449	Valid
	H9	0.280	K9	0.486	0.1449	Valid
	H10	0.20	K10	0.670	0.1449	Valid
Daya Tanggap	H11	0.272	K11	0.179	0.1449	Valid
	H12	0.217	K12	0.460	0.1449	Valid

	H13	0.354	K13	0.188	0.1449	Valid
	H14	0.312	K14	0.715	0.1449	Valid
Jaminan	H15	0.295	K15	0.188	0.1449	Valid
	H16	0.238	K16	0.181	0.1449	Valid
	H17	0.286	K17	0.211	0.1449	Valid
	H18	0.526	K18	0.187	0.1449	Valid
	H19	0.294	K19	0.184	0.1449	Valid
Empati	H20	0.523	K20	0.217	0.1449	Valid
	H21	0.204	K21	0.318	0.1449	Valid

Sumber: (Analisa, 2024)

Uji reliabilitas dari kuesioner ini menggunakan aplikasi SPSS Statistic 26. Adapun persyaratan dari uji reliabilitas yaitu Nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Dalam uji reliabilitas yang dilakukan pada program SPSS, didapatkan hasil Cronbach's Alpha adalah 0,619. Nilai Cronbach's Alpha tersebut sudah lebih besar dari 0,6 sehingga data sudah bisa dikatakan reliabel (Syamsuryadin and Wahyuniati 2017). Setelah data sudah dikatakan valid dan reliabel, maka selanjutnya dilakukan perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode CSI. Tahap pertama perhitungan CSI yaitu menghitung nilai rata-rata total setiap item pertanyaan dalam variabel harapan (Y) yang disebut sebagai MIS sebagai berikut.

$$MIS Y1 = \frac{465}{130} = 3,51$$

Perhitungan serupa juga dilakukan untuk semua item pertanyaan lainnya hingga pada item pertanyaan Y21. Setelah menghitung nilai dari MIS untuk setiap item pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata dari setiap item pertanyaan untuk variabel kepuasan atau kinerja (X) yang disebut dengan MSS sebagai berikut.

$$MSS X1 = \frac{316}{130} = 2,43$$

Dalam perhitungan tersebut terus dilakukan hingga item pertanyaan sampai dengan X21. Setelah melakukan perhitungan terhadap MSS, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai dari

WF. Perhitungan nilai WF ini dilakukan dengan membagi nilai MIS sebagai berikut.

$$\text{Pertanyaan 1 WF} = \frac{3,51}{72,21} \times 100\% = 4,86$$

Perhitungan serupa juga dilakukan untuk semua item pertanyaan. Maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai dari WS. Perhitungan nilai WS ini dilakukan dengan mengkalikan hasil dari nilai WF dan MSS sebagai berikut.

$$\text{Pertanyaan 1 WS} = 4,86 \times 2,43 = 11,81$$

Dalam perhitungan tersebut terus dilakukan pada semua item pertanyaan. Langkah selanjutnya perhitungan CSI dapat dilakukan dengan membagi nilai total dari WS dengan nilai maksimum pada skala likert yakni 5. Nilai total dari WS adalah 338,76, sehingga perhitungan CSI dilakukan sebagai berikut.

$$CSI = \frac{338,76}{5} \times 100\% = 67,75\%$$

Dapat dilihat bahwa nilai perhitungan keseluruhan dari metode CSI adalah sebesar 67,75%. Jika dikategorikan menurut kriteria tingkat kepuasan, maka nilai berada pada tingkat yaitu puas. Melihat tingkat kepuasan kinerja dari semua item pertanyaan yang diambil dari variabel kualitas pelayanan. Hasil

nilai total rata-rata penilaian kinerja setiap item pertanyaan sebagai berikut.

1. **Bukti Fisik (Tangibles)**

Pada item pertanyaan hasil diperoleh dari responden pengemudi angkutan barang yang memasuki UPPKB Kalitirto sebesar yakni 2,40 yang artinya penilaian kurang puas, hal ini berdasarkan nilai total rata-rata penilaian kinerja pada item pertanyaan bukti fisik.

2. **Kehandalan (Reliability)**

Pada item pertanyaan ini didapatkan hasil penilaian dari responden pengemudi angkutan barang yang memasuki UPPKB Kalitirto sebesar yakni 2,45 yang artinya kurang puas. Ini didapatkan dari nilai total rata-rata penilaian kinerja pada item pertanyaan kehandalan.

3. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Pada item pertanyaan ini didapatkan hasil penilaian dari responden pengemudi angkutan barang yang memasuki UPPKB Kalitirto sebesar yakni 2,41 yang artinya kurang puas. Ini diperoleh dari nilai total rata-rata penilaian kinerja pada item pertanyaan daya tanggap.

4. **Jaminan (Assurance)**

Pada item pertanyaan ini diperoleh dari responden pengemudi angkutan barang yang memasuki UPPKB Kalitirto mendapatkan penilaian kurang puas, ini berdasarkan nilai total rata-rata kinerja terhadap item pertanyaan jaminan sebesar yaitu 2,40.

5. **Empati (Empathy)**

Pada item pertanyaan terakhir yaitu empati didapatkan hasil penilaian dari responden pengemudi angkutan barang yang memasuki UPPKB Kalitirto sebesar yaitu 2,40 yang berarti kurang puas, hal ini diperoleh nilai total rata-rata kinerja terhadap item pertanyaan empati.

UPPKB Trosobo telah menetapkan Peraturan Menteri No 18 Tahun 2021 Tentang Pengawasan Muatan Angkutan Barang Dan Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor Di Jalan, untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya. Dengan peraturan tersebut yang bertujuan sebagai kontrol kualitas pelayanan dan wajib dipatuhi oleh seluruh satuan kerja di UPPKB Trosobo (Islammudin and Mardijono 2023). Berdasarkan (Soimun and Johnata 2023) dalam penelitiannya dikatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dan citra dari suatu lokasi pelayanan, sehingga dalam penelitian ini dilakukan analisis pelayanan melalui prasana dan fasilitas yang tersedia di UPPKB Kalitirto penelitian terdahulu tersebut sebagai perbandingan agar UPPKB Kalitirto melakukan perbaikan terhadap pelayanan penimbangan dengan melaksanakan Peraturan Menteri No 18 Tahun 2021 Tentang Pengawasan Muatan Angkutan Barang Dan Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor Di Jalan. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan observasi langsung terhadap pelayanan penimbangan di UPPKB Kalitirto sebagai berikut.

1. **Bukti Fisik (Tangibles)**

Pada observasi langsung terhadap bukti fisik penelitian menemukan beberapa prasarana dan fasilitas di UPPKB yang belum memadai pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Oleh karena itu perlu nya ada perbaikan maupun pembaharuan terhadap prasarana dan fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri No 18 Tahun 2021.

2. **Kehandalan (Reliability)**

Dalam melakukan observasi langsung terhadap kehandalan penelitian ini melihat masih kurang cepat nya dalam proses penimbangan yang menyebabkan lalu lintas menjadi macet. Oleh karena itu perlu ada perbaikan dengan melakukan digitalisasi terhadap alat penimbangan.

3. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Observasi langsung terhadap daya tanggap penelitian menemukan beberapa kekurangan seperti informasi tentang layanan jembatan timbang, menangani keluhan pengemudi angkutan barang dan keterbukaan terhadap menerima masukan dari pengemudi angkutan barang. Oleh karena itu perlu ada perbaikan terhadap melayani masyarakat.

4. **Jaminan (Assurance)**

Pada observasi langsung terhadap jaminan penelitian menemukan masih kurang kemampuan komunikasi dan keramahan terhadap pengemudi angkutan barang. Oleh karena itu perlunya komunikasi yang baik dalam melayani proses penimbangan angkutan barang.

5. **Empati (Empathy)**

Observasi langsung terhadap empati penelitian ini menemukan belum memahami kebutuhan pengemudi angkutan barang. Oleh karena itu perlunya ada tempat istirahat bagi pengemudi angkutan barang.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian evaluasi prasarana dan fasilitas UPPKB terhadap pelayanan penimbangan angkutan barang di UPPKB Kalitirto bahwa berdasarkan hasil observasi langsung mengenai kondisi prasarana dan fasilitas yang memiliki UPPKB Kalitirto, peneliti menemukan beberapa fasilitas yang mengalami kondisi tidak baik maupun kurang lengkap pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Kemudian, berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan metode CSI, didapatkan tingkat kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan jembatan timbang yaitu sebesar 67,75% dan dikategorikan pada tingkat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Nelda, and Muhammad Ardi. 2008. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif." *IlmuKomputer.Com*, 1–15.
- Islammudin, Mukhammad, and H. R.Adianto Mardijono. 2023. "Implementasi Permenhub Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Pengawasan Angkutan Barang (Studi Kasus Wilayah Sidoarjo)." *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 3 (1): 518–28.
- Mulyo Sanusi, Widodo, and Sutopo Joko. 2018. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer." *Jurnal Informatika Upgris* 4 (1): 38–45.
- Rangga. 2020. "Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI" 4 (2): 294– 306.
- Rosita. 2021. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial." *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4 (4): 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.
- Soimun, Ahmad, and Wahyu Johnata. 2023. "Evaluation of Facility Services at Kapatang Train Station Based on User and Community Interest" 2 (2): 46–56.
- Syamsuryadin, Syamsuryadin, and Ch. Fajar Sri Wahyuniati. 2017. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif." *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)* 13 (1): 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>.
- Wibisono Endro, Pratama Jossy Ardhan. 2023. "Analisis Fungsi Pengawasan Terhadap Jumlah Berat Muatan Kendaraan Sesuai JBI Dalam Rangka Peningkatan Keselamatan Lalu Lintas Jalan Raya." *Jurnal Teknik Sipil* 7: 1–7.
- Wibowo. 2018. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (Uppkb) Kintap Wilayah Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat Xv Kalimantan Selatan" 05 (63201): 12–26.
- Wijaya. 2017. "Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer" 3 (1): 11–17.