

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPÄTEN PANGKEP**



Oleh:

**ANITA RESKI AMALIA**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611122317

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep

Nama Mahasiswa : Anita Reski Amalia

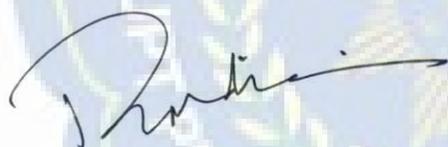
Nomor Induk Mahasiswa : 105611122317

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Andi Rosdianti Razak M.Si**



**Ahmad Taufik, S.IP, M.AP**

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727



**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0203/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 27 bulan Agustus tahun 2021.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

NBM: 730727

**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

NBM: 1084366

### PENGUJI

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

2. Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

4. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Anita Reski Amalia  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611122317  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Anita Reski Amalia

## ABSTRAK

**ANITA RESKI AMALIA. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep (di bimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Ahmad Taufik)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 9 orang. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dapat dilihat dari dimensi *Tangible* (berwujud) yang belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, kursi yang masih perlu ditambah dan juga gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya. Sedangkan dari segi pelayanan yang diberikan sudah baik, penampilan pegawai rapi, ruangan tempat pelayanan sudah nyaman serta ruangan pegawai sudah dilengkapi fasilitas. Dimensi *Reliability* (kehandalan) pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik dan pegawai sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan menjalankan standar dan prosedur layanan yang sudah ditentukan agar dapat memuaskan pelanggan.

Dari dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat. *Assurance* (jaminan) pelayanan yang didapatkan masyarakat sudah sesuai dengan jaminan biaya karena sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012, namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan dan *Empathy* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah, tulus, serta tidak deskriminatif (membedakan pelanggan) sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep”*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan bisa terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Taufik, S.IP, M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang diberikan penulis untuk bisa menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MAP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan segenap dosen serta seluruh jajaran staf Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang memberikan banyak pengetahuan dari semester awal hingga semester akhir.

5. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.
6. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep yang memberikan izin penelitian di Kabupaten Pangkep.
7. Orang tua tercinta saya. Terima kasih Ayahanda Drs. M. Guril dan Ibunda Bahariah S.Pd yang telah berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik dan mendoakan keberhasilan penulis dan tiada hentinya memberikan dorongan dan motivasi disertai pengorbanan yang tulus dan ikhlas.
8. Saudara-saudaraku yang tercinta yang selalu mengajarkan untuk bersabar dalam menghadapi segala sesuatu dan selalu memberikan support kepada menulis secara moril.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya sejak tahun 2012, Dalwah, Asni, Devi, Irma, dan Afifah yang senantiasa mendampingi dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman kelas saya Administrasi Negara F yang selalu memberikan support, Fermi, Fitra, Kartini dan teman-teman saya yang lain.

Semoga segala kebaikan dan kemurahan hati kalian semua mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin. Sebagai manusia yang mempunyai kekurangan sehingga penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata

sempurna baik dari isi maupun penulisannya walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat pula memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Makassar, 30 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



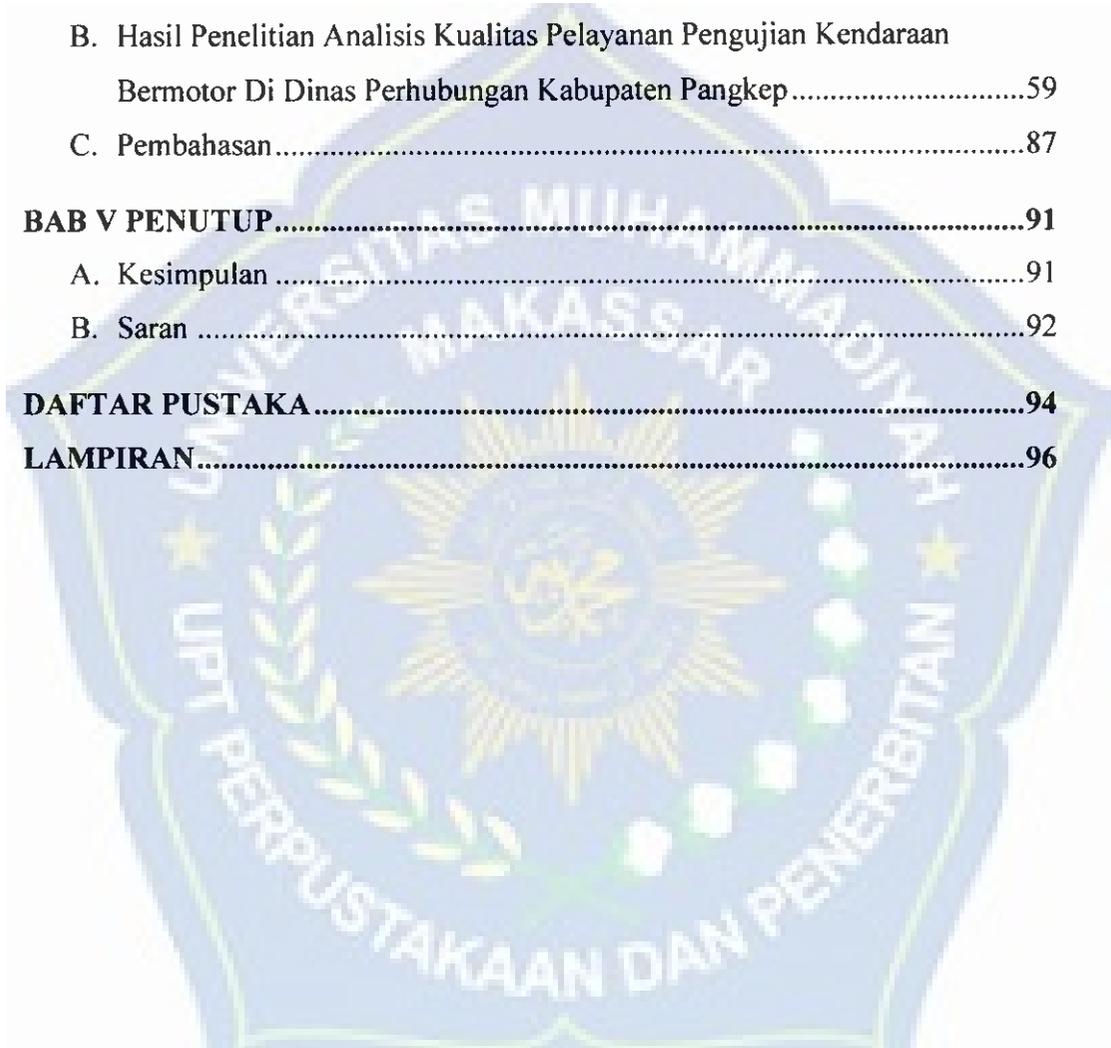
Anita Reski Amalia



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PEMERIMAAN TIM .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Teori dan Konsep .....	11
1. Konsep Kualitas.....	11
2. Konsep Pelayanan Publik .....	13
3. Konsep Pengujian Kendaraan Bermotor .....	18
C. Kerangka Pikir .....	19
D. Fokus Penelitian.....	21
E. Deskripsi Fokus.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Waktu dan Lokasi .....	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	25
C. Sumber Data.....	26
D. Informan Penelitian.....	26

E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Teknik Pengabsahan Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.....	59
C. Pembahasan.....	87
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Data Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	27
Tabel 4.1	Luas Daerah Kabupaten Pangkep menurut Kecamatan .....	33
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Pangkep .....	36
Tabel 4.3	Jenjang Pendidikan Lingkup Dinas Perhubungan.....	51
Tabel 4.4	Sumber Daya Manusia berdasarkan Golongan.....	52
Tabel 4.5	Sumber Daya Manusia berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.6	Standar Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.....	55
Tabel 4.7	Data Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan.....	62
Tabel 4.8	Biaya Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep .....	77
Tabel 4.9	Alat Pengujian Kendaraan Bermotor .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir Penelitian .....	21
Gambar 3.1	Model Analisis Data Interaktif dari Milas dan Hubermen.....	30
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Pangkep .....	34
Gambar 4.2	Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkajene Kepulauan .....	50
Gambar 4.3	Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep .....	58



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha yang dilakukan pemerintah atau swasta dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga Negara, maka pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat meliputi banyak hal, yakni kebutuhan akan barang, jasa, administrasi, dan keamanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan hasil sehingga pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif dan efisien serta sesuai dengan aturan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yakni “Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dan memenuhi hak serta kewajiban sebagai tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan adanya pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokratis, hak asasi manusia dapat terpenuhi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas sebagai upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas

yakni pelayanan yang bersifat transparansi, akuntabilitas dan pelayanan yang bersifat partisipasi sehingga dapat mendorong apartur dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas. (Sinambela, 2017:43).

Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan juga sangat menentukan kepuasan penerima jasa kepada penyedia pelayanan guna mencapai tujuan dari indikator kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh instansi juga masih banyak menggunakan sistem pelayanan manual tanpa menggunakan sistem *online* berbasis aplikasi, hal tersebut dapat membuat pelayanan menjadi kurang efektif dan menghambat pekerjaan lain disebabkan penggunaan waktu yang tidak efisien (lamban) sehingga kualitas pelayanan masih kurang.

Kualitas pelayanan sangat penting sebagai barometer dalam pemberian pelayanan dan sinkron dengan ketentuan dalam undang-undang. Pelayanan oleh instansi kepada pengguna jasa, dalam hal tersebut UPT Balai Pengajuan Kendaraan Bermotor karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan persepsi pengguna jasa layanan uji KIR terhadap kinerja pegawai. Kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kesan positif bagi pegawai untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Jika kualitas pelayanannya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Melalui Peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor, terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang

pengujian tipe kendaraan bermotor yaitu dilakukan terhadap fisik kendaraan bermotor sebagai upaya memeriksa secara teknis dan melihat kondisi kendaraan baik angkutan barang maupun angkutan penumpang yang beroperasi di jalan. Uji KIR dilakukan setiap enam bulan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu pelayanan publik yang sangat berperan penting dalam kelancaran lalu lintas masyarakat ketika bepergian. Dinas Perhubungan selaku unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya kepada pemilik kendaraan bermotor jenis angkutan barang maupun angkutan penumpang.

Pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu pemeriksaan keadaan atau kondisi kendaraan yang akan melakukan pengujian, dalam hal ini sudah memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak. Pengujian kendaraan bermotor juga dilakukan melalui prosedur yang berlaku dengan melakukan pendaftaran, pemeriksaan persyaratan administrasi dan penetapan biaya. Pemeriksaan kelengkapan berkas merupakan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan dalam melakukan pemeriksaan kondisi fisik kendaraan agar pelanggan transportasi merasa aman dan nyaman.

Berdasarkan penelitian Akbar (2016), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus termasuk dalam kategori memuaskan meliputi kemudahan prosedur, beban persyaratan, kemampuan petugas serta keamanan dalam pelayanan. Sedangkan unsur kualitas pelayanan kinerja Dinas Perhubungan

Kota Kudus belum memuaskan baik dalam kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal serta kenyamanan lingkungan pelayanan.

Ramuddin (2018), yang melakukan penelitian terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar mengemukakan bahwa dalam pelayanan administrasi sudah dilengkapi dengan sarana seperti komputer, laptop, dan printer. Sedangkan untuk peralatan teknis masih kurang sebagai standar alat uji kendaraan.

Penelitian Syaifuddin (2020), mengemukakan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan dengan baik tetapi belum sepenuhnya maksimal karena terkendala sarana dan prasarana yang kurang memadai, sumber daya manusia yang masih kurang sehingga pelayanan uji KIR pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo masih kurang efektif dan kurang berkualitas.

Mengukur suatu kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Malkisedek 2020), dapat di analisis berdasarkan indikator, yaitu: (1) *Tangible* adalah bukti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik berupa kenyamanan dan kedisiplinan bagi pelanggan baik dalam bentuk fasilitas (sarana dan prasarana) serta penampilan pegawai. (2) *Reliability* adalah kemampuan atau kecermatan petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. (3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. (4) *Assurance* yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan baik berupa jaminan biaya dan jaminan ketepatan

waktu dalam pelayanan. (5) *Empathy* yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah dan tidak diskriminatif.

Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep memiliki struktur organisasi dalam mengurus pengujian kendaraan bermotor disebut juga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang bertugas untuk melakukan uji kelayakan kendaraan secara berkala yang bertujuan untuk menghindari dari bahaya lalu lintas, lingkungan sekitar dan memberikan keamanan serta kenyamanan bagi penumpang. UPTD memiliki kewenangan melaksanakan kegiatan teknis secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa pengujian kendaraan.

Dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam proses pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Adapun tabel 1.1 data jumlah pengujian kendaraan bermotor (PKB) Tahun 2020.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Data Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep**

Jenis Kendaraan	Bulan												Jumlah Kendaraan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Pick Up	50	-	47	40	26	36	40	32	45	43	33	21	413
TR.4	2	-	-	1	3	2	1	-	-	2	-	2	13
TR.6	28	-	7	9	6	13	9	12	14	13	4	9	124
TR.10	12	-	5	31	3	12	29	13	32	20	19	3	179
MP	1	-	-	-	1	2	5	6	-	-	1	-	16
Bus	-	-	-	1	-	1	-	3	1	-	-	-	6
Roda 3	2	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5
<b>Jumlah Kendaraan</b>	95	0	60	83	39	66	84	67	92	78	57	35	
<b>Jumlah</b>													<b>756</b>

Sumber: *Rekapitulasi Pengujian Kendaraan Bermotor (2020) Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep*

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa, jumlah pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep pada tahun 2020 mengalami naik turun di setiap bulannya bahkan pada bulan februari tidak ada pengujian kendaraan disebabkan pembaharuan alat uji KIR. Untuk itu, demi menunjang sebuah pelayanan yang berkualitas maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya UPTD selaku pemberi pelayanan pengujian kendaraan bermotor. UPTD harus meningkatkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta sikap pegawai terhadap pelanggan.

Hasil wawancara awal (11/01/2021) peneliti juga dikuatkan dengan kenyataan selama ini dari salah satu pegawai yang ada di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep, bahwa sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor seharusnya sudah menggunakan sistem *online* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Peralatan uji kendaraan bermotor berbasis *online* sebagian sudah ada pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep akan tetapi pegawai selaku pelaksana pengujian kendaraan bermotor dalam hal ini UPT PKB (Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor) belum menerapkan pelayanan berbasis *online* baik dari segi pendaftaran maupun registrasi dan belum pasti kapan diterapkan pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep meskipun pemerintah telah mengusulkan untuk menerapkan pelayanan online awal tahun ini tetapi terkendala dalam penggunaan alat dan anggaran serta pegawai masih membutuhkan bimtek (bimbingan teknis) sehingga pelayanan yang di berikan masih berbasis manual dan masih kurangnya jaminan ketepatan waktu dalam pengadaan buku KIR.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian akan memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca. Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi akademisi dan pihak lain dalam mencari informasi sebagai bentuk referensi mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.
  - b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang sedang melakukan penelitian dalam bidang dan lingkup yang serupa pada masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil peneitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR agar dapat meminimalisir risiko terjadinya kecelakaan dan selalu mengutamakan keselamatan pengguna kendaraan bermotor.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya:

1. Akbar (2016), yang melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah termasuk dalam kategori memuaskan yakni meliputi kemudahan prosedur, beban persyaratan, kemampuan petugas serta keamanan dalam pelayanan. Sedangkan unsur kualitas pelayanan kinerja Dinas Perhubungan Kota Kudus belum memuaskan baik dalam kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal serta kenyamanan lingkungan pelayanan.
2. Ramuddin (2018), yang melakukan penelitian terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar mengemukakan bahwa dalam pelayanan administrasi sudah dilengkapi dengan sarana seperti komputer, laptop, dan printer. Sedangkan untuk peralatan teknis masih kurang sebagai standar alat uji kendaraan.
3. Syaifuddin (2020), yang melakukan penelitian terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan dengan baik akan tetapi belum sepenuhnya maksimal karena terkendala sarana dan prasarana yang kurang memadai, sumber daya manusia

yang masih kurang sehingga pelayanan uji KIR pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo masih kurang efektif dan kurang berkualitas.

Dalam menjelaskan faktor persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu yang relevan, maka dapat dilihat pada tabel 2.1:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Faktor Persamaan	Faktor Perbedaan
1.	Akbar (2016): Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.	1. Menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif 2. Penelitian pelayanan pengujian kendaraan bermotor	Lokus Penelitian
2.	Ramuddin (2018): Anaisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar	1. Menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif 2. Penelitian pelayanan pengujian kendaraan bermotor	Lokus Penelitian
3.	Syaifuddin (2020): Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo	1. Menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif 2. Penelitian pelayanan pengujian kendaraan bermotor	Lokus penelitian

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Konsep Kualitas**

Menurut Gaspersz dalam Sinambela (2017:6) mengemukakan bahwa kualitas pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk baik itu keistimewaan langsung maupun atratif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kenyamanan dalam penggunaan produk.

Kualitas merupakan sesuatu yang dianggap bernilai, mahal, tahan lama, kuat, dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan persyaratan dan ketentuan tertentu yang ada (Sutrisno, 2018:49). Kata kualitas memiliki banyak definisi namun bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional selalu menggambarkan karakter seseorang dalam memberikan pelayanan, seperti: kinerja, kehandalan, mudah dalam penggunaan dan estetika.

Menurut Crosby dalam Arbangi (2016:22) mengemukakan bahwa kualitas merupakan kesesuaian dengan syarat suatu produk sehingga memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar yang ditentukan, standar yang dimaksud yaitu bahan baku, proses produksi dan produk jadi. Sedangkan menurut Mutiawati (2019:7) kualitas merupakan mutu dari suatu produk atau jasa yang akan memberikan tingkat kepuasan kepada penggunanya baik sifatnya pasti maupun persepsi dari pengguna.

#### **Ukuran Kualitas Pelayanan Publik**

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Adapun ukuran kualitas pelayanan publik secara teoritis menurut Sinambela (2017:6) yaitu:

- a. **Transparansi** yaitu memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta memberikan pemahaman yang mudah dipahami.
- b. **Akuntabilitas** yaitu pemberian pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan.
- c. **Kondisional** yaitu pemberian pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip yang bersifat efektif dan efisien.
- d. **Partisipatif** yaitu memberikan pelayanan dengan mendorong masyarakat untuk ikut dengan cara berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. **Kesamaan hak** yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan, tanpa harus membedakan orang lain.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban** yaitu memberikan pelayanan dengan melihat aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Thoha dalam Putra (2019:94) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

- a. **Faktor individual**, yang merujuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, semakin tinggi kemampuan SDM dalam organisasi maka semakin besar pula kemampuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- b. **Faktor sistem**, yang merujuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin rumit dan sukar mekanisme dan prosedur yang digunakan maka semakin sulit dalam mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Sebaliknya semakin sederhana dan terarahnya suatu pelayanan maka semakin mudah mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

## **2. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2017:5) pelayanan publik adalah memberikan atau melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan yang ada dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana berdasarkan ketentuan undang-undang.

Menurut Kotler dalam Sinambela (2017:4) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan usaha mencukupi kebutuhan masyarakat meliputi banyak hal yaitu kebutuhan akan barang, jasa, administrasi dan keamanan. Adapun kebutuhan akan barang meliputi kebutuhan sandang, pangan dan papan. Kebutuhan untuk jasa yaitu kebutuhan akan pendidikan dan kesehatan sedangkan kebutuhan administrasi meliputi identitas dan legalitas kepemilikan atas barang dan

jasa. Serta kebutuhan keamanan meliputi ketertiban dan kedamaian yakni bebas dari berbagai macam ancaman (Ngorang, 2020:16).

Menurut Rasyid dalam Hutahayan (2019:49) pelayanan publik adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tidak diberikan kepada diri sendiri melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan kemampuan yang dimiliki demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab memberi pelayanan terbaik, dengan adanya tujuan maka suatu program akan terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21) pelayanan publik adalah suatu kepercayaan publik. Pelayanan publik juga dilaksanakan berdasarkan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yaitu dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diupayakan dengan menetapkan sistem pelayanan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan karena kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu:

- a. Tewujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab dan kewajiban seluruh pihak yang ikut dalam pemberian pelayanan publik.

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan usaha yang baik.
- c. Terwujudnya pelayanan publik berdasarkan peraturan undang-undang.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pengguna pelayan publik.

#### Standar pelayanan publik

Menurut Hayat (2019:39) standar pelayanan merupakan bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Standar pelayanan publik meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan dan prosedur serta dasar hukum pelayanan. Adapun penjelasan mengenai standar tersebut yaitu:

1. Standar waktu penyelesaian adalah pemberian pelayanan terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia maka kecepatan waktu pelayanan menjadi hal utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan memberikan kesan positif dari masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut. Oleh sebab itu perlu untuk membangun budaya inovasi dan kreativitas dalam sebuah organisasi atau lembaga publik dalam rangka memberikan pelayanan terbaik yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan.
2. Standar biaya menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Biaya yang murah menjadi tumpuan dan harapan bagi penerima pelayanan. Namun standar biaya bukan menjadi hal yang mutlak dalam pemberian pelayanan tetapi hal tersebut disertai dengan standar pembiayaan yang rasional dan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Standar persyaratan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan, jika syaratnya lengkap dan memenuhi prosedur maka dapat berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan serta dapat mempermudah dalam penerima pelayanan.

4. Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Dasar hukum pelayanan minimal harus mudah ditemui oleh masyarakat dititik sentral pelayanan. Masyarakat perlu mengetahui tentang dasar hukum pelayanan lebih baik, tertib dan patuh dalam penerima pelayanan sebagai bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah dalam mencapai *good governance*.

Menurut Sellang (2019:1) strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dijalankan dengan cara memperbaiki suatu manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yaitu usaha meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat pelayanan yang disediakan organisasi dengan keinginan dan harapan *customer* (masyarakat pengguna). Dalam hal tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan, manajemen harus bisa menerapkan teknik manajemen yang menyesuaikan pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan *citizen's charter* (maklumat pelayanan) yakni suatu pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menaruh pengguna layanan sebagai pusat pelayanan dalam arti kebutuhan pengguna layanan harus dijadikan pertimbangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Rahmadana (2020:5) mengemukakan bahwa unsur-unsur yang mencirikan sebuah pelayanan publik yang baik yakni:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
- c. Dapat bertanggungjawab kepada pelanggan sebagai pengguna jasa
- d. Mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat
- e. Memberikan jaminan dalam pemberian pelayanan
- f. Memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik
- g. Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Indikator dalam mengukur suatu kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Malkisedek 2020), dapat di analisis berdasarkan indikator, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud) adalah bukti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik berupa kenyamanan dan kedisiplinan bagi pelanggan baik dalam bentuk fasilitas (sarana dan prasarana) serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas penguji dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan baik berupa jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.

5. *Empathy* (empati), yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

### **3. Konsep Pengujian Kendaraan Bermotor**

Menurut Miharja (2019:164) pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR merupakan serangkaian kegiatan dalam menguji dan memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandeng dan juga kendaraan khusus dalam rangka memenuhi suatu persyaratan teknis layak pakai. Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993 disebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR dilakukan dalam rangka untuk menjamin keselamatan dan keamanan. Sesuai dengan peraturan bahwa semua kendaraan bermotor dan kereta yang diimpor ke Indonesia atau akan diproduksi massal harus diuji kelaikannya, tetapi pada praktiknya hanya kendaraan angkutan umum dan angkutan barang yang wajib uji secara berkala.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan yang berbunyi: "Pengujian kendaraan bermotor adalah kegiatan menguji atau memeriksa bagian komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Uji kendaraan bermotor adalah menguji terhadap fisik kendaraan dan memeriksa terhadap rangka bangun dan rekayasa kendaraan bermotor, adapun uji berkala atau uji KIR dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan".

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam pasal 49 ayat (2) disebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor terdiri dari dua:

- a. Uji tipe, dan
- b. Uji berkala.

Uji kelayakan kendaraan bermotor terdiri dari dua jenis yaitu uji tipe dan uji berkala. Uji tipe merupakan uji kendaraan yang dilakukan sebelum kendaraan tersebut di jual ke masyarakat, sedangkan uji berkala merupakan pengujian kendaraan bermotor setelah kendaraan tersebut dijual ke masyarakat dan sistem uji KIR ini dilakukan setiap enam bulan sekali sebagai upaya pemeriksaan kondisi kendaraan.

Kewajiban pemilik kendaraan untuk mendaftarkan kendaraannya dalam rangka mengumpulkan data yang digunakan untuk kelengkapan administrasi dan layak jalan. Pelaksanaan uji KIR dilakukan di unit pengujian kendaraan bermotor dan juga pemeriksaan di jalan oleh pihak penguji dengan melihat ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Kendaraan yang memenuhi kelayakan akan disahkan dan sasaran pengujian kendaraan bermotor meliputi kegiatan pemeriksaan dan menguji kendaraan secara fungsional maupun persyaratan teknis yang objektif.

### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep adapun tujuannya guna menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada kantor tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu pekerjaan

setiap orang dalam instansi agar mampu memberikan pelayanan terbaik. Tujuan dari pemberian pelayanan tidak lain untuk memuaskan konsumen atau pelanggan, jika pelayanan yang diberikan tidak tepat dan tidak mencapai kepuasan konsumen maka dapat merusak citra instansi itu sendiri. Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep maka menerapkan standar pelayanan yang tepat agar berjalan dengan baik dan memenuhi standar.

Menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor maka, peneliti akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (Malkisedek 2020) melalui indikator: (1) *Tangible* (berwujud), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan), (5) *Empathy* (empati).

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka peneliti menyusun bagan kerangka pikir penelitian, sebagaimana yang terlihat pada Gambar 2.2:

**Gambar 2.1**  
Bagan Kerangka Pikir Penelitian



#### **D. Fokus Penelitian**

Berdasarkan kerangka pikir yang telah digambarkan di atas, maka fokus penelitian ini yaitu memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Kualitas pelayanan juga

merupakan suatu pengukuran dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga terwujudnya target dan sasaran yang telah direncanakan.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Malkisedek 2020), yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan), (5) *Empathy* (empati).

#### E. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus penelitian ini yaitu dengan mengukur suatu kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Malkisedek 2020), dapat di analisis berdasarkan indikator, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud) adalah bukti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik berupa kenyamanan dan kedisiplinan bagi pelanggan baik dalam bentuk fasilitas (sarana dan prasarana) serta penampilan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep
  - a. Kenyamanan adalah bentuk ketersediaan fasilitas publik berupa (sarana dan prasarana) yang ada pada kantor dinas perhubungan kabupaten pangkep
  - b. Kedisiplinan adalah bentuk penampilan atau cara berpakaian pegawai dinas perhubungan kabupaten pangkep saat melayani masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas penguji dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas

dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

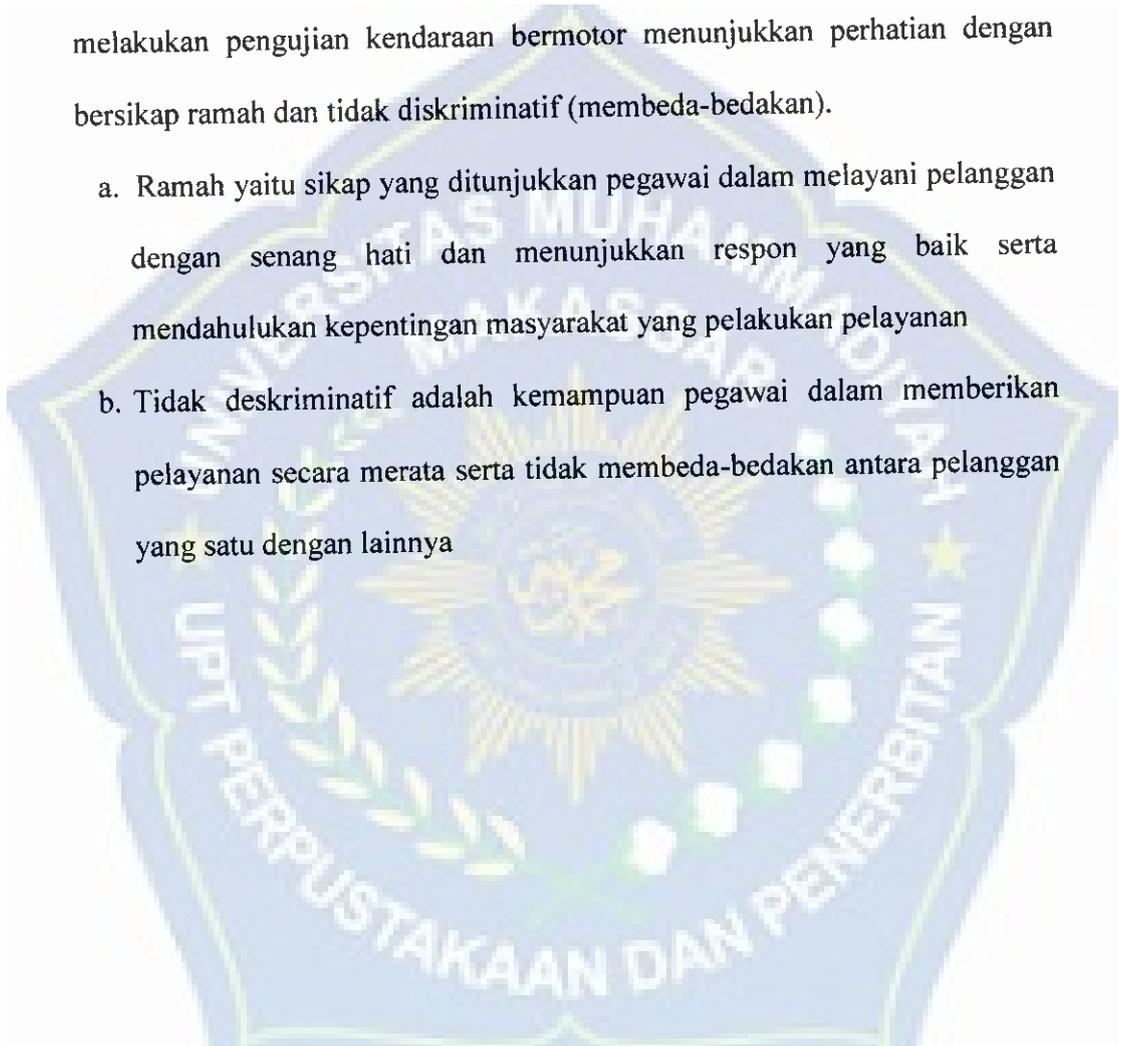
- a. Kecermatan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan pelanggan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat
  - b. Keahlian adalah kemampuan karyawan dalam menggunakan alat pengujian kendaraan bermotor dan alat bantu lain yang digunakan dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas.
- a. Cepat adalah kemampuan pegawai dinas perhubungan kabupaten pangkep dalam memberikan pelayanan dengan segera
  - b. Tepat adalah kemampuan pegawai dinas perhubungan kabupaten pangkep dalam melayani masyarakat dengan tepat waktu
  - c. Respon adalah kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan uji kendaraan bermotor
4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan pegawai pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam menyampaikan kepercayaan baik berupa jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.
- a. Jaminan biaya adalah jaminan yang diberikan sesuai dengan ketentuan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor

b. Jaminan waktu adalah kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan dan pengadaan buku uji kendaraan bermotor

5. *Empathy* (empati), yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

a. Ramah yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani pelanggan dengan senang hati dan menunjukkan respon yang baik serta mendahulukan kepentingan masyarakat yang melakukan pelayanan

b. Tidak deskriminatif adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara merata serta tidak membeda-bedakan antara pelanggan yang satu dengan lainnya



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini selama 2 (dua) bulan yakni sejak tanggal 22 April 2021 sampai dengan 22 Juni 2021. Lokasi penelitian ini berada pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep selaku pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Dinas Perhubungan sebagai unit pelaksana teknis sangat berpengaruh dan berperan penting dalam memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor sebagai tanda kelayakan dan keamanan berkendara di jalan raya.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif sedangkan Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan acuan pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif yakni untuk memberikan suatu gambaran berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi, menganalisis serta mengobservasi sehingga mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

### C. Sumber Data

Adapun jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Data Primer (data utama). Data primer penulis dapatkan secara langsung di lokasi penelitian yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Data tersebut peneliti dapatkan melalui wawancara dengan informan yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap suatu objek penelitian.
2. Data Sekunder (data pendukung). Sumber data awal dalam penelitian ini yaitu menggunakan data sekunder yang peneliti dapatkan melalui dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, informasi media *online* serta laporan yang berhubungan langsung dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Data sekunder tersebut peneliti dapatkan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

### D. Informan Penelitian

Informan penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu penentuan informan tidak berdasarkan pada strata, kedudukan ataupun wilayah tetapi berdasarkan pada tujuan yang tepat dan berkaitan dengan penelitian. Mempertimbangkan pemilihan informan yang sesuai dan tepat sasaran dengan kebutuhan penelitian terkait kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

Adapun tabel Informan Penelitian ini yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

No	Nama	Inisial Informan	Jabatan
1.	Yanti Alimran, ST	YA	Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep
2.	Fahmi Nasir	FN	Staf Pegawai UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sebagai Penguji Kendaraan
3.	Riska	RS	Pegawai Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep
4.	Sri Astuti, S.Sos., MM	SA	Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep
5.	Nasir	NS	Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
6.	H. Mus	HM	Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
7.	Sulaiman	SLM	Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
8.	Muhammad Ikhsan	MI	Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
9.	Suhardi	SH	Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara menggunakan teknik (1) Wawancara; (2) Studi Dokumentasi; (3) Media Review; (4) Observasi. Adapun penjelasan mengenai keempat teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara (*Interview*) digunakan sebagai teknik pengumpulan data primer yakni peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa

informan yang terkait seperti pegawai Dinas Perhubungan, Kepala Unit Pelaksana Teknis uji KIR, pegawai administrasi, petugas uji KIR, masyarakat atau pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep serta pihak-pihak yang relevan dengan penelitian ini. Adapun wawancara tersebut dilakukan guna mempertanyakan mengenai pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dengan menggunakan indikator dari kualitas pelayanan itu sendiri. Dari wawancara tersebut, penulis dapat mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas Unit Pelaksana Teknis Dinas dalam pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

2. Studi Dokumentasi, dilakukan guna mendapatkan data sekunder dengan cara peneliti mengumpulkan data dan informasi penunjang dari berbagai sumber yaitu dokumen resmi baik visual maupun tulisan berupa laporan-laporan, jurnal-jurnal, peraturan-peraturan, dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumen tersebut dapat membantu peneliti dalam melengkapi data-data tentang kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam pengujian kendaraan bermotor. Dokumentasi sangat dibutuhkan sebagai penunjang data dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian ini. Dokumentasi berupa gambar sangat diperlukan sebagai bukti terlaksananya penelitian ini.
3. *Media Review*, yaitu melakukan tinjauan terhadap pemberitaan yang berupa media cetak maupun *online* yang berkaitan dengan pelayanan pengujian

kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Media review* juga dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian ini dan memanfaatkan media *online* untuk mencari sumber informasi terkait dengan permasalahan penelitian.

4. Observasi, pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati lokasi tempat berlangsungnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Hasil dari observasi ini sangat membantu dalam proses penelitian karena mengetahui dan melihat secara langsung kinerja pegawai terutama Unit Pelaksana Pengujian Kendaraan. Metode observasi ini juga dapat bermanfaat dalam melihat kualitas pelayanan pada kantor tersebut.

#### **F. Teknik Analisis Data**

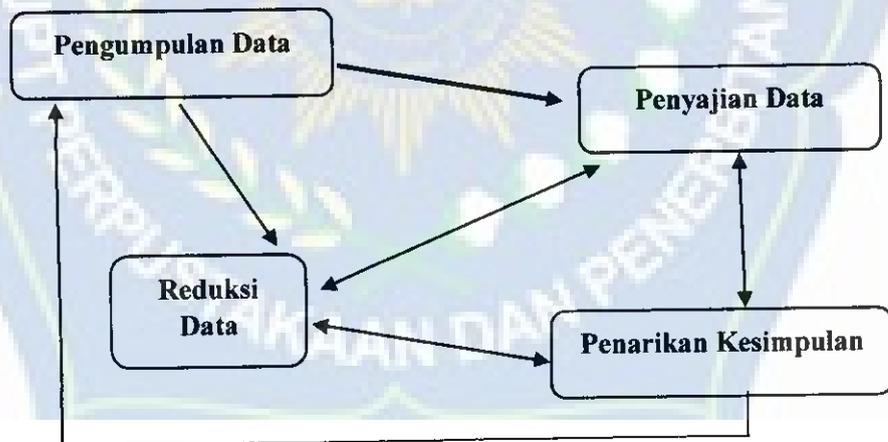
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, teknik analisis ini memaparkan kenyataan yang peneliti peroleh dari lapangan kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai dengan aturan dan mekanisme penulisan skripsi. Adapun komponen dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi Data. Reduksi data yang peneliti lakukan dengan memilih dan meringkas informasi yang dianggap sesuai atau tidak sesuai dari hasil wawancara informan maupun dokumentasi yang berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan peneliti.
2. Penyajian Data. Penyajian data yang penulis lakukan dengan membuat uraian penjelasan atau narasi serta tabel. Penyajian data tersebut berdasarkan informasi yang sesuai dengan penelitian. Dengan melakukan penyajian data

dapat memudahkan untuk mengetahui apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman peneliti. (Milas dan Huberman, 1984).

3. Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara teliti dan cermat dengan menggunakan teknik verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan sehingga data tersebut dapat diuji validasinya. Dimana penelitian *valid* yang bersifat masuk akal, kredibel dan dapat dipercaya. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan dengan melibatkan hasil reduksi data tetap memacu pada rumusan masalah dan tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Lebih jelasnya digambarkan model analisis data interaktif dari Milas dan Huberman yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1



Model Analisis Data Interaktif dari Milas dan Huberman

### G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data dilakukan untuk membuktikan penelitian ini benar-benar merupakan suatu penelitian ilmiah dengan menguji data yang diperoleh.

Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengajuan kredibilitas dapat diartikan sebagai suatu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Adapun penjelasan pembagian triangulasi yaitu:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber informasi yang didapatkan. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi.

#### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu menguji kredibilitas data yang dikumpulkan dengan mengecek data dan menggunakan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar akan memberikan data lebih *valid* sehingga lebih kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep)**

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep) terletak di bagian barat Provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan letak astronomis, Kabupaten Pangkep berada pada 11.00' Bujur Timur dan 040.40' – 080.00' Lintang Selatan. Secara administratif luas wilayah Kabupaten Pangkep sebesar 1.112,29 km<sup>2</sup> tetapi setelah diadakan analisis oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional luas wilayah tersebut direvisi menjadi 12.362,29 km<sup>2</sup> untuk wilayah laut seluas 11.464 km<sup>2</sup>, dengan daratan seluas 898,29 km<sup>2</sup> dan panjang garis pantai di Kabupaten Pangkep yakni 250 km yang membentang dari barat ke timur. Kabupaten Pangkep terdiri dari 13 kecamatan, dimana 9 kecamatan untuk wilayah daratan dan 4 kecamatan untuk wilayah kepulauan. Batas administratif dan batas fisik Kabupaten Pangkep yaitu sebagai berikut:

- Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Barru
- Sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Bone
- Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kabupaten Maros
- Sebelah Barat : berbatasan dengan Kepulauan Kalimantan, Pulau Jawa dan Madura, Pulau Nusa Tenggara dan Pulau Bali.

**Tabel 4.1**  
**Luas Daerah Kabupaten Pangkep menurut Kecamatan**

Kecamatan	Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	
	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap Luas Wilayah (%)
Liukang Tangaya	120,00	10,79
Liukang Kalmas	91,50	8,23
Liukang Tupabbiring	54,44	4,89
Liukang Tupabbiring Utara	85,56	7,69
Pangkajene	47,39	4,26
Minasatene	76,48	6,88
Balocci	143,48	12,90
Tondong Tallasa	111,20	10,00
Bungoro	90,12	8,10
Labakkang	98,46	8,85
Ma'rang	75,22	6,76
Segeri	78,28	7,04
Mandalle	40,16	3,61
<b>Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan</b>	<b>1.112,29</b>	<b>100,00</b>

Sumber: BPS Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2020

**a. Peta Wilayah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep)**

Kabupaten Pangkep merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Sulawesi Selatan yang terdiri dari 13 Kecamatan. Kecamatan yang paling luas wilayahnya yaitu Kecamatan Balocci dengan luas 143,48 km<sup>2</sup> sedangkan Kecamatan dengan wilayah terkecil yaitu Kecamatan Mandalle dengan luas 40,16 km<sup>2</sup> yang merupakan Kecamatan terjauh.



### **Wilayah Kepulauan**

Wilayah Kepulauan Kabupaten Pangkep merupakan wilayah yang memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan secara optimal dikarenakan wilayah Kepulauan Kabupaten Pangkep memiliki nilai ekonomis dari hasil kekayaan laut sebagai sumber mata pencarian masyarakat terkhusus yang bermukim di daerah kepulauan maupun pesisir laut Kabupaten Pangkep. Adapun kecamatan yang terletak di wilayah kepulauan terdiri dari: Kecamatan Liukang Tangaya, Kecamatan Liukang Kalmas, Kecamatan Liukang Tupabbiring dan Kecamatan Liukang Tupabbiring Utara.

#### **b. Demografi (Keadaan Penduduk)**

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep) memiliki jumlah penduduk sebanyak 345.775 jiwa pada tahun 2020. Pada wilayah daratan kepadatan penduduk mencapai 280.515 jiwa sedangkan pada wilayah kepulauan kepadatan penduduk mencapai 65.260 jiwa. Berikut ini adalah data jumlah penduduk di setiap kecamatan:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin**  
**Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

Kecamatan	Jumlah Penduduk		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Liukang Tangaya	9.456	9.893	19.349
Liukang Kalmas	7.294	7.324	14.618
Liukang Tupabbiring	8.900	8.828	17.728
Liukang Tupabbiring Utara	6.793	6.772	13.565
Pangkajene	23.864	24.792	48.656
Minasatene	19.068	19.872	38.940
Balocci	8.112	8.448	16.560
Tondong Tallasa	4.931	5.168	10.099
Bungoro	21.582	22.297	43.879
Labakkang	24.932	26.684	51.616
Ma'rang	16.763	17.638	34.401
Segeri	10.970	11.369	22.339
Mandalle	6.789	7.236	14.025
<b>Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan</b>	<b>169.454</b>	<b>176.321</b>	<b>345.775</b>

Sumber: *BPS Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Hasil Sensus Penduduk) Tahun 2020*

Berdasarkan data jumlah penduduk yang terdapat pada tabel 4.2 diatas, maka jumlah penduduk terbanyak pada wilayah daratan adalah Kecamatan Labakkang yakni mencapai 51.616 jiwa, kemudian disusul oleh Kecamatan Pangkajene dengan jumlah penduduk mencapai 48.656 jiwa. Adapun jumlah penduduk paling sedikit terdapat pada Kecamatan Tondong Tallasa dengan jumlah penduduk 10.009 jiwa. Pada wilayah kepulauan, jumlah penduduk terbanyak yakni terdapat pada Kecamatan Liukang



Tangayya dengan jumlah penduduk mencapai 19.349 jiwa dan jumlah penduduk yang paling sedikit pada daerah kepulauan yakni Kecamatan Liukang Tupabbiring Utara yaitu 13.565 jiwa.

### **c. Visi Misi Kabupaten Pangkep**

Visi yaitu mewujudkan masyarakat madani yang sejahtera, unggul, berbudaya santun dan religius berbasis sumber daya lokal berkelanjutan. Sedangkan Misi kabupaten pangkep yakni:

1. Memantapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap program-program pembangunan guna menunjang percepatan pembangunan yang berbasis pada nilai agama yang toleran dan budaya lokal.
2. Memperluas inovasi dan revormasi birokrasi demi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi.
3. Mengembangkan ekonomi masyarakat berbasis pertanian, kelautan, perikanan, transportasi, pariwisata dan inovasi kreatif, dengan didukung infrastruktur berbasis wilayah.
4. Meningkatkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas dan produktif.
5. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata wilayah yang berbasis lingkungan hidup yang berkelanjutan.

### **2. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep**

Dinas Perhubungan atau bisa disingkat Dishub Kabupaten Pangkep yang terletak di lingkungan terminal baru yang beralamat di Jalan Poros Makassar Pare-Pare km 52 Kelurahan Samalewa Kecamatan Bungoro diperkirakan

dibangun pada Tahun 1995 dimana pada saat itu Kabupaten Pangkep masih dipimpin oleh Andi Baso Amirullah. Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep bersamaan dengan pembentukan terminal baru yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat tertentu dengan mengikuti Peraturan Bupati Pangkep tentang Otonomi Perangkat Daerah. Dinas perhubungan memiliki tugas dan kewajiban untuk melaksanakan kebijakan dilingkup perhubungan atau transportasi pada wilayah Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan.

**a. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep**

Visi yakni terwujudnya pelayanan jasa perhubungan yang prima untuk mendukung terciptanya struktur wilayah dan ekonomi yang kuat dengan nilai-nilai keagamaan.

Dari Visi tersebut, mengandung sebuah makna yang dijabarkan antara lain:

1. Pelayanan jasa perhubungan yang prima yakni suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang Perhubungan yang meliputi: transportasi darat maupun laut.
2. Terciptanya struktur wilayah dan ekonomi yang kuat sangat memungkinkan untuk dapat dikembangkan secara optimal ke seluruh tatanan kehidupan masyarakat melalui peningkatan kualitas.
3. Nilai-nilai keagamaan dengan mengembangkan potensi ekonomi yang didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana Perhubungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan, maka harus mempunyai Misi yang jelas karena Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Oleh karena itu, dalam mengembangkan tugas pokok dan fungsinya maka Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep menetapkan Misi yakni:

1. Meningkatkan profesionalisme SDM dalam melaksanakan tugas dengan di dukung oleh sarana dan prasarana kerja.
2. Mewujudkan pengelolaan pembangunan sarana dan prasarana di bidang Perhubungan.
3. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap pengguna jasa Perhubungan.
4. Meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait.

#### **b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan**

Dinas perhubungan merupakan instansi pelaksana tugas Pemerintah Daerah khususnya di lingkup Perhubungan yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep berdasarkan unsur pimpinan dan pembantu pimpinan yakni sebagai berikut:

##### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas memiliki tugas pokok dalam memimpin, mengkoordinasi, merencanakan serta menetapkan program kerja

dibidang Perhubungan. Adapun tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas yaitu:

- a. Menyusun rencana kerja dan program di bidang perhubungan.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang Perhubungan.
- c. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi pelaksanaan tugas.
- d. Melakukan pembinaan, monitoring dan pelaporan penyelenggaraan bidang urusan Perhubungan.
- e. Pelaksanaan urusan kepegawaian, administrasi, hukum dan tata usaha serta pelaksanaan tugas lain yang diamanahkan bupati sebagaimana tugas dan fungsinya.

## **2. Sekretariat Dinas**

Sekretariat Dinas mempunyai kewajiban melaksanakan tugas pokok yakni memberikan pelayanan administrasi kepada semua unsur atau bidang yang meliputi penyusunan program kerja, tata usaha dan kepegawaian, evaluasi, keuangan, melakukan koordinasi penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), menyusun Surat Perintah Membayar (SPM), penetapan kinerja dan lainnya.

Dalam menjalankan tugas pokok maka Sekretaris Dinas Perhubungan menyelenggarakan fungsinya yaitu:

1. Melakukan koordinasi dalam penyusunan rencana dan program kerja serta anggaran.

2. Pengelolaan surat menyurat, urusan tata usaha, perlengkapan dan hubungan masyarakat.
3. Penyelenggaraan administrasi keuangan.
4. Penyelenggaraan administrasi lingkup kepegawaian.
5. Melakukan koordinasi dalam menyusun laporan kinerja Dinas Perhubungan.
6. Melakukan koordinasi dalam penyelenggaraan tugas satuan organisasi lingkup Dinas Perhubungan.
7. Melakukan koordinasi pengawasan, evaluasi monitoring serta pelaporan pelaksanaan tugas.

**a. Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan**

Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan mempunyai tugas pokok dalam menyusun program atau rencana, penganggaran, pengelolaan serta pertanggungjawaban belanja langsung dan tidak langsung. Dalam menjalankan tugas pokok, maka sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan mempunyai uraian tugas yaitu:

1. Mengatur program kerja bagian perencanaan, pelaporan dan keuangan sebagaimana prosedur dalam pelaksanaan tugas.
2. Menganalisis kebijakan dan peraturan terkait dengan bidang tugas
3. Menyediakan formulir untuk usulan rencana program kegiatan satuan unit organisasi di lingkungan dinas perhubungan.
4. Pengurusan administrasi.
5. Pengurusan verifikasi administrasi keuangan.

6. Pengurusan perbendaharaan.
7. Pengendalian administrasi tunjangan, tambahan penghasilan dan gaji.
8. Pengendalian evaluasi, pemantauan dan pelaporan kegiatan kerja.
9. Pengurusan rencana kerja tahunan.
10. Melakukan penyusunan laporan akuntabilitas kerja.
11. Melakukan pemeriksaan hasil kerja bawahan sebelum dilaporkan kepada atasan.
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan fungsinya.

**b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki tugas pokok dalam mengelola administrasi umum dan kepegawaian. Dalam penyelenggaraan tugasnya maka sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai fungsi yaitu:

1. Melakukan pengelolaan di bidang administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkup dinas perhubungan.
2. Menyediakan bahan dalam pelaksanaan waskat.
3. Melaksanakan urusan rumah tangga dan ketertiban kantor.
4. Melakukan pengelolaan dan pembinaan administrasi dan tata laksana di lingkup dinas perhubungan.
5. Melakukan penyusunan rencana kerja, pengelolaan serta perawatan perlengkapan instansi.
6. Menyelenggarakan protokoler dan hubungan masyarakat.

7. Melakukan pemeriksaan hasil kinerja pegawai di lingkup bagian umum berdasarkan sasaran kerja yang telah dicapai sebagai ketentuan dalam pembuatan SKP (Sasaran Kerja Pegawai).
8. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh Sekertaris Dinas Perhubungan.

### **3. Bidang Bina Perhubungan**

Bidang Bina Perhubungan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Pembinaan Perhubungan, adapun tugas dan fungsinya yaitu:

1. Melakukan penyusunan teknis pembinaan perhubungan.
2. Melakukan penyusunan rencana kerja secara teknis dan operasional.
3. Melaksanakan pembinaan manajemen dan rekayasa lalu lintas .
4. Menyelenggarakan pengembangan sarana dan prasarana perhubungan di lingkup darat maupun perairan.
5. Melakukan evaluasi, pelaporan dan pemantauan.
6. Melakukaan koordinasi pembinaan perhubungan.
7. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan fungsinya.

#### **a. Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas (MRLI)**

Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas memiliki tugas menyiapkan perencanaan dalam mengatur lalu lintas, pemeliharaan rambu lalu lintas, marka jalan, dan berbagai persyaratan lalu lintas jalan kabupaten. Adapun tugas manajemen rekayasa lalu lintas yaitu:

1. Melakukan penyusunan program dan menyediakan bahan dalam menyusun kebijakan teknis dibidang seksi manajemen dan rekayasa lalu lintas.
2. Melakukan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana lalu lintas meliputi marka jalan, rambu-rambu lalu lintas, pagar pengaman di jalan.
3. Melakukan pemantauan dan menilai tingkat pelayanan jaringan jalan yang meliputi tingkat kecepatan maksimal dan rata-rata serta volume lalu lintas.
4. Mengatur sirkulasi lalu lintas dan melakukan limitasi jenis kendaraan tertentu.
5. Melakukan analisa terhadap dampak kemacetan lalu lintas.
6. Melakukan pengumpulan data perlengkapan jalan.
7. Melaksanakan penyusunan muatan jalan di sektor kabupaten.
8. Melakukan survey lalu lintas.
9. Menilai dampak lalu lintas pada tempat pelayanan umum.
10. Melakukan evaluasi dan pelaporan dalam pelaksanaan tugas di bidang MRLL.
11. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan fungsinya.

**b. Seksi Sarana, Prasarana Darat dan Perairan**

Seksi Sarana, Prasarana Darat dan Perairan memiliki tugas yakni pengelolaan dan pengembangan sarana dan prasarana lalu lintas.

Adapun uraian tugas tersebut yaitu:

1. Melakukan asifikasi petunjuk pengembangan teknis dan pengelolaan sarana, prasarana lalu lintas bagian darat dan perairan.
2. Melakukakan penyusunan rencana kegiatan operasional dan teknis dalam mengembangkan sarana, prasarana lalu lintas darat dan perairan.
3. Melakukan analisis kebutuhan sarana dan prasarana lalu lintas.
4. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana lalu lintas.
5. Melakukan pemantauan, pelaporan kerja dan evaluasi serta pengelolaan sarana dan prasarana.
6. Melakukan tugas lain yang berkaitan dengan fungsinya.

#### **4. Bidang Angkutan**

Adapun tugas uraian tugas Bidang Angkutan yaitu:

1. Melakukan asifikasi atau penyusunan teknis dalam pengelolaan angkutan.
2. Melakukan penyusunan rencana kegiatan operasional dan teknis dibidang angkutan.
3. Sebagai penyelenggara angkutan darat dan perairan.
4. Sebagai penyelenggara angkutan barang.
5. Melakukan koordinasi dalam pengelolaan angkutan.
6. Melakukan pemantauan, pelaporan kerja, dan evaluasi pengelolaan angkutan.
7. Melakukan tugas lain yang berkaitan dengan fungsinya.

**a. Angkutan Darat dan Perairan**

Kepala Seksi Bidang Angkutan Darat dan Perairan memiliki rincian tugas yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penyusunan rencana dan kegiatan di bidang angkutan darat dan perairan menurut peraturan undang-undang dan evaluasi kegiatan tahunan sebagaimana pedoman pelaksanaan tugas.
2. Melakukan pengkajian permasalahan sesuai dengan peraturan undang-undang.
3. Melakukan mengujian tingkat kelayakan angkutan darat dan perairan.
4. Mengelompokan tugas bawahan berdasarkan jabatan dan keahliannya guna kelancaran dalam pelaksanaan tugas.
5. Melakukan konsultasi dan koordinasi pada instansi terkait baik secara vertikal maupun secara horizontal guna memperoleh informasi dan masukan.
6. Melakukan penghitungan tarif angkutan.
7. Sebagai pemberi pelayanan izin trayek, izin operasional angkutan penumpang dan rekomendasi izin usaha angkutan.
8. Melakukan tugas lain yang berkaitan dengan fungsinya.

**b. Seksi Angkutan Barang**

Adapun tugas Seksi Angkutan Barang yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penyusunan prediksi permintaan dan kebutuhan angkutan barang, angkutan umum maupun angkutan khusus.

2. Melaksanakan peninjauan terhadap penyelenggaraan angkutan barang, angkutan umum maupun angkutan khusus.
3. Penyelenggaraan perizinan usaha angkutan barang.
4. Menyusun ketepatan jaringan lintas angkutan barang pada jaringan jalan kabupaten.
5. Melaksanakan pelaporan dan evaluasi.
6. Melakukan kegiatan pengawasan, pengelolaan serta pembinaan operasional bongkar muat barang dan pengadaaan tarif retribusi diterminal bongkar muat.
7. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan fungsinya.

#### **5. Bidang Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas**

★ Pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas mempunyai uraian tugas yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penyusunan teknis pengawasan dan pengendalian lalu lintas.
2. Melakukan penyusunan rencana kegiatan operasional dan teknis dalam pengendalian lalu lintas.
3. Melakukan pengawasan terhadap kelengkapan peralatan keselamatan lalu lintas.
4. Melakukan koordinasi teknis pengawasan dan pengendalian lalu lintas.
5. Melakukan pemantauan, pelaporan hasil kegiatan dan evaluasi kerja dibidang lalu lintas.

#### **a. Seksi Operasional dan Pengendalian Lalu Lintas Darat dan Perairan**

Adapun uraian tugas Seksi Operasional dan Pengendalian Lalu Lintas Darat dan Perairan yaitu:

1. Melakukan penyusunan rencana operasional serta melakukan pengendalian lalu lintas darat dan perairan.
2. Menganalisis, mengelola dan menyajikan data pelanggaran dan tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan.
3. Melakukan pengawasan dan pengendalian operasional jalan lintas provinsi.
4. Melakukan penyelidikan terhadap pelanggaran tertentu berdasarkan undang-undang lalu lintas angkutan jalan misalnya, pelanggaran angkutan umum maupun pelanggaran pengujian berkala.
5. Melaksanakan tugas lain dibidang operasional dan pengendalian lalu lintas.

#### **b. Seksi Bimbingan Keselamatan Lalu Lintas**

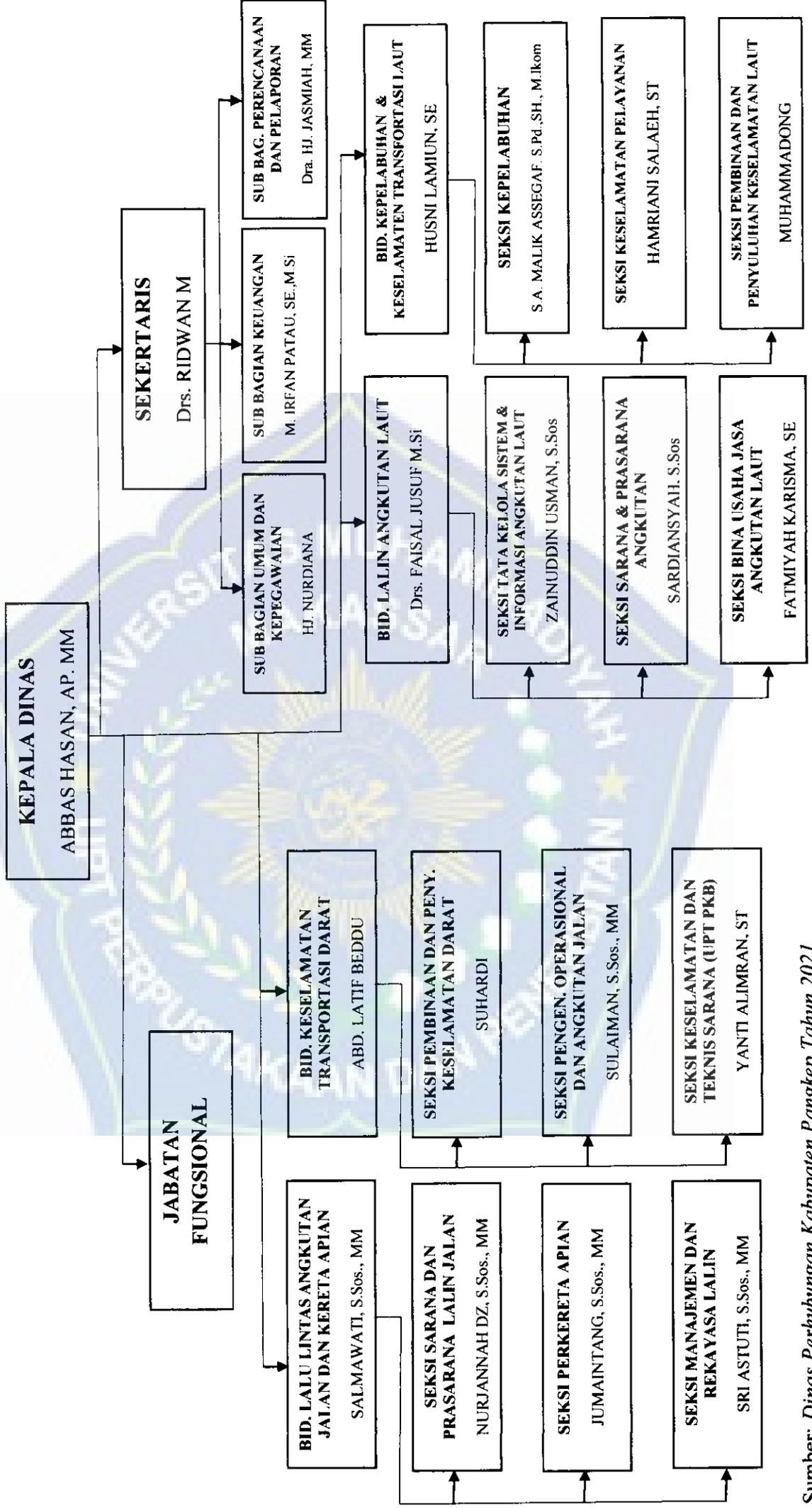
Seksi Keselamatan Lalu Lintas memiliki tugas untuk melakukan persiapan bahan dalam perumusan kebijakan dan evaluasi, pelaporan dan inpeksi keselamatan lalu lintas, perlengkapan sarana dan prasarana serta tugas lain yang berkaitan dengan keselamatan lalu lintas. Dalam melakukan tugas pokok, maka seksi keselamatan lalu lintas memiliki uraian tugas yaitu:

1. Melakukan sosialisasi keselamatan lalu lintas.
2. Mengumpulkan dan mengelola data bagian teknis keselamatan.
3. Membantu kepala bidang keselamatan dan prasarana melaksanakan tugas dibidang keselamatan.
4. Melakukan penanganan daerah yang rawan kecelakaan.
5. Melakukan penilaian dan pemantauan latar belakang masyarakat dalam berlalu lintas.
6. Melakukan koordinasi terhadap tugas bawahan di bidangnya masing-masing.
7. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait pada bidang perhubungan khususnya pada keselamatan lalu lintas.
8. Memberikan bimbingan dan petunjuk teknis kepada bawahan.
9. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **6. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana**

Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana memiliki tugas mengendalikan sebagian tugas Dinas dalam lingkup perhubungan sesuai dengan keahlian dan kebutuhannya. Adapun kelompok jabatan fungsional dan pelaksana ini terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undang. Masing-masing jabatan fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional ahli dan jumlah tenaga fungsional dan pelaksana ditentukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan beban kerja.

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep



### 3. Sumber Daya Manusia Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep

Sumber daya manusia merupakan individu yang bekerja sebagai penggerak suatu instansi atau organisasi sebagaimana menjalankan fungsi dan tugasnya. Adapun sumber daya manusia yang bekerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep tahun 2021 yaitu jumlah keseluruhan mencapai 107 orang dengan rincian 40 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 67 orang Tenaga Harian Lepas (THL).

#### a. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Adapun sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan di lingkup Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Jenjang Pendidikan Lingkup Dinas Perhubungan**

No	Jenjang Pendidikan	ASN
1	SMA/SMK	11
2	S1	21
3	S2	8
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>

Sumber data: *Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021*

#### b. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan

Adapun sumber daya manusia berdasarkan tingkat golongan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang paling banyak diduduki oleh golongan III sebanyak 27 orang sedangkan golongan yang paling sedikit yaitu golongan IV hanya 5 orang. Untuk lebih jelasnya berikut adalah tabel tingkat golongan pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep:

**Tabel 4.4**  
**Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan**

No	Golongan	Jumlah
1	Golongan II	8
2	Golongan III	27
3	Golongan IV	5
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>

Sumber data: *Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021*

c. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun sumber daya manusia yang bekerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep berdasarkan jenis kelamin didominasi pegawai laki-laki sebanyak 64 orang dimana 27 orang Aparatur Sipil Negara dan 37 orang Tenaga Harian Lepas (THL), sedangkan pegawai Perempuan sebanyak 43 orang dimana 13 orang ASN dan 30 orang THL. Untuk lebih jelasnya berikut adalah tabel sumber daya manusia berdasarkan jenis kelamin yaitu:

**Tabel 4.5**  
**Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	ASN	THL	Jumlah
1	Laki-laki	27	37	64
2	Perempuan	13	30	43
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>67</b>	<b>107</b>

Sumber data: *Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021*

#### 4. Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu pemeriksaan keadaan atau kondisi kendaraan yang akan melakukan pengujian, dalam hal ini sudah memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak. Pengujian kendaraan bermotor

juga dilakukan melalui prosedur yang berlaku dengan melakukan pendaftaran, pemeriksaan persyaratan administrasi dan penetapan biaya. Dinas Perhubungan selaku unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya kepada pemilik kendaraan bermotor jenis angkutan barang maupun angkutan penumpang.

Sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang pengujian kendaraan bermotor yaitu dilakukan terhadap fisik kendaraan sebagai upaya memeriksa secara teknis dan melihat kondisi kendaraan baik angkutan barang maupun angkutan penumpang yang beroperasi di jalan.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam pasal 49 ayat (2) disebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor terdiri dari dua yaitu uji tipe dan uji berkala. Uji tipe merupakan uji kendaraan yang dilakukan sebelum kendaraan tersebut di jual ke masyarakat sedangkan uji berkala merupakan pengujian kendaraan bermotor setelah kendaraan tersebut dijual ke masyarakat sebagai upaya pemeriksaan kelayakan kendaraan dan pengujian kendaraan secara berkala ini dilakukan setiap enam bulan sekali.

Setiap kendaraan bermotor yang sedang beroperasi di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sehingga sebelum kendaraan tersebut dioperasikan di jalan harus mendapatkan kepastian kendaraan telah memenuhi persyaratan teknis dan

layak jalan. Adapun persyaratan teknis tersebut yaitu: susunan perlengkapan, rancangan teknis kendaraan, pemuatan, penggunaan dan penempelan kendaraan bermotor.

Sedangkan persyaratan layak jalan ditentukan pada kinerja minimal kendaraan bermotor yang diukur sekurang-kurangnya terdiri dari: emisi gas buang, efisiensi sistem rem utama, kebisingan suara, kuncip roda depan, suara klakson, daya pancar dan arah sinar lampu utama, radius putar, akurasi alat penunjuk kecepatan, kesesuaian kinerja roda dan kondisi ban, dan kesesuaian daya mesin penggerak terhadap berat kendaraan. Agar dapat terpenuhinya persyaratan tersebut maka dilakukanlah pengujian kendaraan bermotor, pelaksanaan pengujian kendaraan dimaksud untuk mengecek apakah kendaraan yang beroperasi sudah memenuhi syarat layak jalan atau tidak.

**Tabel 4.6**  
**Standar Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan**  
**Kabupaten Pangkep**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi PKB
2	Persyaratan Pelayanan	1. Foto Copy KTP 2. Asli/ Foto Copy STNK 3. Sertifikat Uji Tipe 4. Foto Copy Sertifikat Registrasi Uji Tipe 5. Buku Uji lama (perpanjangan)
3	Sistem, Mekanisme Prosedur Pengujian Kendaraan	1. Pemilik kendaraan mendaftarkan diri kebagian administrasi dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan 2. Pemohon mengisi formulir permohonan 3. Pemohon melunasi biaya uji 4. Pemohon membawa kendaraan untuk di uji 5. Penguji melakukan pemeriksaan kendaraan meliputi: a. Pra Uji b. Uji Mekanik 6. Petugas melakukan verifikasi data dan kelengkapan administrasi kendaraan

		<p>7. Petugas administrasi menyetor buku uji untuk di sahkan dan kartu kendali untuk tanda tangan kepada petugas yang berwenang</p> <p>8. Buku uji di serahkan ke pemohon.</p>
4	Waktu Penyelesaian	<p>1. Pendaftaran berkas (10 menit)</p> <p>2. Pemeriksaan fisik (20 menit)</p>
5	Produk Layanan	Buku uji kendaraan beromotor
6	Biaya	<p>Perda Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang Biaya Retribusi Kendaraan Bermotor yaitu sebagai berikut:</p> <p>1. Bus Besar Rp. 30.000/6 bulan</p> <p>2. Bus Kecil Rp. 25.000/6 bulan</p> <p>3. Pick Up Rp. 22.500/6 bulan</p> <p>4. Mobil Penumpang Umum Rp. 22.500/6 bulan</p> <p>5. Kendaraan Khusus Rp. 27.500/6 bulan</p> <p>6. Kendaraan Niaga Roda Tiga Rp. 10.000 /6 bulan</p> <p>7. Truck 8 Roda Keatas Rp. 30.000/6 bulan</p> <p>8. Truck 6 Roda Rp. 27.000/6 bulan</p> <p>9. Truck 4 Roda Rp. 25.000/6 bulan</p>
7	Jumlah Kendaraan yang melakukan pengujian tahun 2020	<p>1. Pick Up sebanyak 413 kendaraan</p> <p>2. Truk 4 Roda sebanyak 13 kendaraan</p> <p>3. Truk 6 Roda sebanyak 124 kendaraan</p> <p>4. Truk 10 Roda sebanyak 179 kendaraan</p> <p>5. Mobil Penumpang Umum sebanyak 16 kendaraan</p> <p>6. Bus sebanyak 6 kendaraan</p> <p>7. Roda 3 sebanyak 5 kendaraan</p>

		Adapun jumlah kendaraan yang dilakukan pengujian sebanyak 756
	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Meja, kursi, komputer PC, AC, lemari arsip
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana PKB terdiri dari 7 orang yakni: 1 Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor, 1 pengadministrasian Kecelakaan LLAJ, 3 Staf penguji kendaraan, 1 staf bertugas menerima biaya retribusi dan 1 staf bertugas menginput data kendaraan.

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021



**Gambar 4.3**  
**Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep**



Berdasarkan Gambar 4.3 mengenai Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor adapun dijelaskan dalam bentuk uraian yakni sebagai berikut:

1. Pemohon atau pemilik kendaraan mendaftarkan diri ke bagian administrasi dengan membawa perlengkapan berkas yang ditentukan
2. Setelah melengkapi berkas, pemohon melunasi biaya uji
3. Penguji melakukan pemeriksaan kendaraan di gedung uji
4. Jika kendaraan tidak lulus uji, maka kendaraan tersebut dilakukan perbaikan dan kendaraan tersebut dibawa kembali ke UPT PKB untuk diuji ulang
5. Setelah kendaraan sudah dinyatakan lulus uji, maka kendaraan tersebut dilakukan pengesahan dengan pemasangan stiker tanda samping dan plat uji
6. Penyerahan buku uji kepemilikan.

#### **B. Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya dalam melayani masyarakat di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, maka dapat dilihat dengan menggunakan teori menurut Zeithaml (Malkisedek 2020). Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

##### **1. *Tangible* (Berwujud)**

*Tangible* merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak bisa dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk indikator *tangible*. *Tangible* (berwujud) adalah bukti kemampuan instansi dalam memberikan

pelayanan terbaik berupa kenyamanan dan kedisiplinan bagi pelanggan baik dalam bentuk fasilitas (sarana dan prasarana) serta penampilan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

a. Kenyamanan

Kenyamanan adalah bentuk ketersediaan fasilitas publik berupa (sarana dan prasarana) yang ada pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Ketersediaan sarana dan prasarana sebagai bukti kemampuan instansi dalam melayani masyarakat, memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Baik itu dalam bentuk fisik seperti ruang tunggu, kursi dan meja pelayanan, perlengkapan pelayanan lainnya. Terkait perlengkapan sarana dan prasarana di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian UPT Pengujian Kendaraan Bermotor. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Seksi pengujian kendaraan bermotor mengatakan bahwa:

“Perlengkapan sarana dan prasarana di bagian PKB sudah cukup baik karena kami memfasilitasi masyarakat ruang tunggu yang nyaman dan juga kebersihan tempat pelayanan selalu kita jaga. Semua pegawai disini juga merespon masyarakat dengan baik. Kalau kelengkapan peralatan uji kendaraan juga setiap tahun dilakukan kalibrasi (perbaikan) tetapi saat ini, ada alat uji kendaraan yang tidak digunakan yaitu *Side Slip Tester* yang fungsinya sebagai alat menilai jumlah slip roda depan (kanan dan kiri) pada saat kendaraan itu berjalan lurus, namun alat tersebut diusahakan untuk di perbaiki”(wawancara YA, 04 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia pada UPT PKB (Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor) sudah dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan layak. Namun dengan adanya salah satu alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi maka

perlu untuk di perbaiki. Dimana salah satu terselenggarakannya pelayanan publik yang baik yakni tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kantor agar dapat memberi kesan baik kepada masyarakat. Terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan apakah dapat mempengaruhi proses pelayanan, berikut hasil wawancara dengan staf PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sebagai penguji kendaraan mengatakan bahwa:

“iya, kenyamanan tempat pelayanan juga dapat mempengaruhi proses pelayanan dengan adanya fasilitas yang tersedia pada Dinas Perhubungan khususnya bagian PKB masyarakat yang datang merasa lebih nyaman dan puas”(wawancara FN, 03 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Staf PKB dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan juga dapat mempengaruhi proses pelayanan, dengan adanya fasilitas yang tersedia dapat membuat masyarakat lebih nyaman ketika berada di tempat tersebut. Untuk terciptanya pelayanan publik yang berkualitas maka perlu meningkatkan kepuasa bagi pegawai maupun masyarakat yang datang ke Dinas Perhubungan khususnya bagian PKB. Adapun ketersediaan fasilitas sebagai penunjang kelancaran pelayanan dan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pengujian kendaraan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat sebagai pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor mengatakan bahwa:

“Menurut saya fasilitas yang tersedia sudah cukup baik, alat uji kendaraan juga lengkap dan ruang tunggu sejuk hanya saja pegawai perlu menambah kursi di ruang tunggu PKB agar masyarakat lebih nyaman. Proses pelayanannya juga tidak ribet ji, pegawai di kantor baik dan ramah saya disuruh duduk sambil menunggu giliran pemeriksaan kendaraan” (wawancara HM, 17 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup baik, pegawai juga memberikan kesan yang baik kepada masyarakat tetapi perihal pengadaan sarana seperti kursi perlu ditambah pada ruang tunggu PKB.

Sarana merupakan alat yang digunakan dalam menunjang pelayanan sebagai bentuk kenyamanan masyarakat, dimana dalam pengujian kendaraan bermotor peralatan sangat dibutuhkan untuk menguji kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut layak beroperasi di jalan atau tidak. Untuk melihat kualitas pelayanan dari segi ketersediaan sarana, berdasarkan hasil rekapitulasi pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2020 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Data Rekapitulasi Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan**

Jenis Kendaraan	Bulan												Jumlah Kendaraan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Pick Up	50	-	47	40	26	36	40	32	45	43	33	21	413
TR.4	2	-	-	1	3	2	1	-	-	2	-	2	13
TR.6	28	-	7	9	6	13	9	12	14	13	4	9	124
TR.10	12	-	5	31	3	12	29	13	32	20	19	3	179
MP	1	-	-	-	1	2	5	6	-	-	1	-	16
Bus	-	-	-	1	-	1	-	3	1	-	-	-	6
Roda 3	2	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5
Jumlah Kendaraan	95	0	60	83	39	66	84	67	92	78	57	35	
<b>Jumlah</b>												<b>756</b>	

Sumber: Rekapitulasi Pengujian Kendaraan Bermotor (2020) Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep

Berdasarkan tabel data rekapitulasi pengujian kendaraan bermotor di atas, adapun hasil wawancara dengan Kepala Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep mengatakan bahwa:

“Pengujian kendaraan bermotor pada tahun 2020 memang mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya salah satu alasannya karena pembaharuan alat uji kendaraan sehingga mengakibatkan pelayanan tidak dilakukan pada bulan februari tetapi pada bulan berikutnya kita sudah melaksanakan pengujian kembali karena alat tersebut sudah dikalibrasi”(wawancara YA, 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengujian kendaraan bermotor pada tahun 2020 mengalami penurunan khususnya pada bulan februari tidak ada pengujian kendaraan disebabkan pembaharuan/perbaikan alat uji tetapi pada bulan selanjutnya sudah kembali melaksanakan pengujian kendaraan.

Selain perlengkapan sarana dan prasarana sebagai bentuk kenyamanan masyarakat dan kelengkapan alat pengujian kendaraan. Maka perlu juga sarana/fasilitas bagi pegawai atau staf yang ada pada kantor agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal. Berikut adalah wawancara dengan staf administrasi pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep:

“Fasilitas yang ada di ruangan PKB sudah sangat memuaskan karena dilengkapi AC, komputer, printer, meja dan kursi untuk setiap staf dan juga lemari arsip untuk penyimpanan berkas sehingga pegawai lebih nyaman dalam melakukan pelayanan” (wawancara RS, 17 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ruangan staf Pengujian Kendaraan Bermotor sudah memuaskan karena dilengkapi fasilitas seperti AC, printer, komputer untuk menginput data, kursi, meja dan juga lemari arsip sehingga pegawai yang bekerja juga merasa nyaman dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## b. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah bentuk penampilan atau cara berpakaian pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep saat melayani masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor. Pegawai harus disiplin baik dalam hal waktu maupun penampilan karena pegawai memiliki aturan berpakaian baik bagi PNS maupun THL (tenaga harian lepas) atau yang lebih dikenal dengan pegawai honorer. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa pengujian kendaraan yakni sebagai berikut:

“Kedisiplinan pegawai pengujian kendaraan baik, pakaiannya rapi dan juga seragam serta pelayanan yang diberikan juga baik. Pegawai saat melakukan pengujian kendaraan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan pada standar pelayanan dan memeriksa kondisi kendaraan dengan teliti”(wawancara SLM, 04 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) pada saat melakukan pelayanan sudah baik, disiplin dan rapi dengan menggunakan seragam. Pegawai juga melakukan pemeriksaan kendaraan sudah sesuai dengan standar waktu pelayanan dan melakukan pemeriksaan kendaraan dengan teliti.

Adapun menurut masyarakat lain mengatakan bahwa:

“Kalau saya lihat penampilan pegawai rapi dan disiplin juga tapi kalau kondisi gedung tempat pengujian kendaraan masih perlu diperbaiki dan dibersihkan karena masih terlihat kotor”(wawancara SH, 25 Mei 2021).

Adapun hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai ketika melakukan pelayanan sudah rapi dan disiplin hanya saja gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk diperbaiki dan dibersihkan

agar pegawai juga lebih nyaman ketika melakukan pengujian kendaraan dengan kondisi ruangan yang bersih.

Dari Penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep belum sepenuhnya memenuhi dimensi *tangible* dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan (*Side Slip Tester*) yang tidak berfungsi, kursi yang masih perlu ditambah dan juga gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya. Sedangkan dari segi kedisiplinan sudah baik, penampilan pegawai rapi dan ruangan pegawai PKB sudah dilengkapi fasilitas.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian UPT PKB (Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor) masih perlu untuk di tingkatkan dalam hal pengadaan sarana dan kebersihan gedung tempat pengujian kendaraan. Seperti yang dikemukakan Zeithaml (Malkisedek 2020) yaitu kualitas pelayanan merupakan salah satu bukti kemampuan instansi dalam melayani pelanggan yakni memberikan kenyamanan dengan ketersediaan sarana dan prasarana.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas penguji dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Pelayanan yang baik dan

berkualitas harus memiliki kehandalan dan kemampuan (profesionalisme) dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan pelanggan, hal tersebut sangat diperlukan agar dapat terciptanya kepuasan masyarakat.

a. Kecermatan

Kecermatan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat berdasarkan prosedur dan memuaskan pelanggan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat. Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam melakukan pelayanan harus cermat dan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai/staf PKB yang mengatakan bahwa:

“Pegawai di kantor ini sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik, dilihat dari kecermatan dalam melakukan pengujian kendaraan dan lainnya”(wawancara RS, 17 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan standar pelayanan yang ada dan kecermatan petugas dalam melakukan pengujian kendaraan juga sudah baik.

Kecermatan pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB sangat diperlukan untuk menentukan suatu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dengan mengikuti SOP dan menjalankan prosedur sesuai dengan aturan agar masyarakat bisa merasa nyaman dalam menerima pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh masyarakat yaitu:

“Yang saya lihat pegawai disini sudah cermat menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, jika ada informasi perubahan sistem pelayanan dan berkas dia informasikan kepada masyarakat yang datang ke kantor”(wawancara MI, 25 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah cermat dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang ada serta memberikan informasi kepada masyarakat jika ada perubahan sistem pelayanan.

#### b. Keahlian

Keahlian adalah kemampuan karyawan dalam menggunakan alat pengujian kendaraan bermotor dan alat bantu lain yang digunakan dalam proses pelayanan. Kehandalan dalam menggunakan alat bantu pelayanan merupakan salah satu tolak ukur kemampuan pegawai sehingga pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Untuk melihat apakah pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan aturan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Seksi pengujian kendaraan bermotor yang mengatakan bahwa:

“Petugas sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku, namun disisi lain kami juga mendapatkan hambatan karena pelayanan khususnya pada bagian PKB sudah disarankan menggunakan pelayanan berbasis *online* dengan menggunakan *Smart Card* oleh pemerintah pusat tetapi kami masih membutuhkan waktu menerapkan sistem *online* karena terkendala dana dan prosedur pengadaan dana yang tidak gampang harus melalui proses dan menunggu juga pembaharuan akreditasi kantor. Adapun dari segi penggunaan alat bantu pengujian kendaraan bermotor, pegawai disini sudah ahli karena pegawai sudah diberikan bimtek”(wawancara YA, 04 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas PKB sudah sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur yang ada. Hanya saja pegawai PKB membutuhkan waktu dalam menerapkan pelayanan berbasis *online* dan dari segi penggunaan alat bantu pengujian kendaraan pegawai kantor PKB sudah mempunyai keahlian karena sudah dibekali bimbingan teknis dalam penggunaan alat tersebut.

Kemampuan pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat dibutuhkan kehandalan sehingga dapat memuaskan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan pegawai harus menjalankan prosedur layanan sesuai dengan aturan yang berlaku serta memberitahukan kepada pengguna jasa jika terjadi perubahan dalam pelayanan. seperti yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai berikut:

“Petugas saat memberikan pelayanan responnya baik, ketika terjadi perubahan prosedur administrasi petugas sampaikan kepada masyarakat dan saya lihat keahlian petugas dalam hal menggunakan alat bantu juga berpengalaman”(wawancara HM, 17 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai menyampaikan kepada pengguna jasa atau masyarakat jika terjadi perubahan prosedur dalam pelayanan dan petugas ahli dalam menggunakan alat bantu dalam pengujian kendaraan bermotor.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dapat dilihat dari keahlian pegawai saat melayani masyarakat dan kemudahan akses dalam melakukan pelayanan. Pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB, dimana pegawai sudah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu

pelayanan dan kemampuan pegawai sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Adapun penilaian dari masyarakat berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya petugas sudah ahli dalam mengoperasikan alat bantu yang ada pada kantor seperti komputer dan alat pengujian kendaraan lainnya karena memang dalam melayani masyarakat pegawai harus mengerti dalam mengoperasikan alat-alat tersebut supaya pelayanan juga berjalan lancar”(wawancara NS, 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas selaku penyedia pelayanan sudah mampu mengoperasikan komputer dan alat pengujian kendaraan. Adapun menurut pegawai perihal kemampuan/keahlian dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan yaitu sebagai berikut:

“Pegawai disini sudah ahli dalam mengoperasikan alat bantu baik itu komputer, laptop maupun alat pengujian kendaraan karena pegawai mendapatkan tugas masing-masing misalnya ada pegawai menginput data kendaraan dengan menggunakan komputer dan memeriksa fisik kendaraan dengan menggunakan *Brake Tester* (alat uji rem), *Speedometer* (alat uji kecepatan), alat pengukuran ketebalan asap kendaraan dan yang lain”(wawancara FN, 03 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai PKB (Penguji Kendaraan Bermotor) sudah ahli menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena petugas mempunyai tugas masing-masing baik dalam menginput data kendaraan dengan menggunakan komputer dan menguji kendaraan dengan menggunakan alat khusus.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik dari segi kecermatan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu karena kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan sangat dibutuhkan agar dapat

berjalan dengan lancar. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (Malkisedek 2020) yang mengatakan bahwa kemampuan dan kehandalan dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan menjalankan standar dan prosedur layanan yang sudah ditentukan agar dapat memuaskan masyarakat.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (ketanggapan), yaitu sikap pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. Kecepatan dalam pelayanan merupakan sikap tanggap yang diinginkan oleh pengguna jasa/konsumen, sikap tanggap juga berhubungan dengan cara menjalankan pelayanan apakah sudah sesuai dengan prosedur/standar pelayanan yang ada.

#### a. Cepat

Cepat adalah bentuk kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam memberikan pelayanan dengan segera mungkin. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Seksi pengujian kendaraan bermotor mengatakan bahwa:

“Pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah seharusnya dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur yang ada karena pegawai disini mengoptimalkan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan uji kendaraan”(wawancara YA, 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai UPT PKB mengusahakan memberikan pelayanan dengan cepat dan mengoptimalkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, pegawai juga

berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan hasil wawancara dengan staf/pegawai PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sebagai penguji kendaraan mengatakan bahwa:

“Kami merespon dengan baik masyarakat yang datang kesini, kami juga usahakan memberikan pelayanan terbaik apabila masyarakat membutuhkan bantuan dan ingin mengurus berkas administrasi maka kami merespon dengan cepat ”(wawancara, FN, 03 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa staf kantor Dinas Perhubungan pada bagian PKB sudah mengusahakan memberikan pelayanan terbaik dengan merepon masyarakat segera mungkin apabila masyarakat tersebut membutuhkan bantuan.

Sikap tanggap pegawai sangat dibutuhkan dalam melayani masyarakat dan kemampuan dalam pemberian pelayanan yang cepat. Pegawai juga harus memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan staf administasi pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang mengatakan bahwa:

“Pegawai disini cepat dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat, informasi yang kita berikan juga sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Misalnya kalau masyarakat datang mau urus atau perpanjang buku KIRnya kita kasih tau berkas apa saja yang diperlukan dan kita informasikan ji juga kalau selesai buku KIRnya makanya kita minta nomor hpnya supaya bisa dihubungi kalau selesai”(wawancara RS, 17 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pengujian kendaraan bermotor cepat dan tanggap terhadap informasi yang dibutuhkan masyarakat, pegawai juga memberikan informasi yang jelas

perihal persyaratan berkas yang dibutuhkan jika ada masyarakat yang ingin mengurus dan melakukan perpanjangan buku pengujian kendaraan (buku KIR).

Sikap tanggap pegawai saat merespon masyarakat sangat menentukan watak mereka, misalnya ketulusan dan ketanggapan pegawai saat menjawab pertanyaan dan menerima masyarakat dengan ramah. Pegawai juga dapat memahami apa saja kebutuhan masyarakat sehingga mudah bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan.

Adapun pelayanan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar dapat berjalan lancar dan cepat apalagi jika masyarakat yang datang ke kantor lumayan banyak maka keahlian pegawai dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan segera agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Seksi pengujian kendaraan sebagai berikut:

“iya kita berusaha kasi pelayanan yang cepat kalau banyak supir urus buku KIR atau mau diuji kendaraannya. Semisalnya banyak yang datang dia tunggu juga gilirannya”( wawancara YA, 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan cepat sebagai bentuk respon yang baik kepada masyarakat agar masyarakat juga merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Tepat

Tepat adalah kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam melayani masyarakat dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Selain kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, masyarakat juga merasa senang jika pelayanan yang diberikan itu tepat dan tidak mengecewakan pelanggan. Dimana pelayanan yang dilakukan dengan tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan kebutuhan masyarakat sehingga kebutuhan yang diinginkan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan mencapai kepuasan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh masyarakat yang datang ke kantor untuk menguji kendaraannya sebagai berikut:

“iya tadi saya bawa kendaraan untuk diperiksa dikantor, saya lihat pegawai periksa kondisi ban, rem, bagian bawah mobil sama dia ukur juga tingkat ketebalan asap kendaraan pake alat sudah sesuai dan tepat waktu ji juga”(wawancara HM, 17 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketepatan dalam pelayanan sangatlah penting terlebih lagi dalam melakukan pemeriksaan kendaraan karena jika tidak tepat dalam melakukan pengujian dapat membahayakan pengemudi kendaraan. Tujuan adanya pengujian kendaraan yakni untuk meminimalisir resiko kecelakaan lalu lintas dan meminimalisir pencemaran lingkungan dengan melakukan pemeriksaan sistem ketebalan asap kendaraan dengan menggunakan alat khusus.

Ketepatan dalam pemberian pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dan kinerja pegawai khususnya pada bagian PKB dalam menguji dan

memeriksa kendaraan apakah sudah sesuai atau tidak. Adapun yang dikemukakan oleh masyarakat yang mengatakan bahwa:

“yang saya lihat pegawai bagian pengujian kendaraan bermotor sudah tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga tepat dalam memberikan informasi maupun pemeriksaan kendaraan masyarakat”(wawancara, MI 25 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Perhubungan pada bagian PKB sudah tepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pengujian kendaraan dan memberikan informasi yang jelas.

#### c. Respon

Respon adalah kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan uji kendaraan bermotor. Masyarakat merasa senang dan dihargai jika petugas memberikan respon yang baik. Memberikan respon yang baik kepada masyarakat dapat menjadikan pelayanan lebih berkualitas dan pelayanan bisa berjalan sesuai dengan harapan apabila petugas melayani dengan baik masyarakat yang datang dan menanyakan apa yang diperlukan masyarakat tersebut. Adapun yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yakni sebagai berikut:

“Pegawai dalam memberikan pelayanan baik dan respon pegawai juga kalau kita bertanya dia jawab cepat jadi pelayanan berjalan lancar karena informasi yang diberikan jelas dan sesuai”(wawancara, SH 25 Mei 2021)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik dan menjawab pertanyaan dari masyarakat juga sudah baik dan sesuai. Apabila pegawai merespon setiap

masyarakat dengan baik pada saat melakukan pelayanan maka, dapat menciptakan penilaian yang baik dari masyarakat. Seperti yang dikatakan masyarakat sebagai berikut:

“Responnya pegawai disini baik-baik semua, terkait masalah pendaftaran dan perpanjangan buku KIR di jelaskan ji bagaimana mekanisme dan apa saja yang harus di kumpul”(wawancara SLM, 04 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan respon yang baik kepada pengguna jasa pengujian kendaraan. Adapun masalah terkait pendaftaran dan perpanjangan buku KIR sudah dijelaskan berdasarkan mekanisme prosedur yang berlaku.

Hal tersebut dapat dilihat bahwa respon petugas atau pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB sudah baik dan cepat dalam memberikan informasi kepada masyarakat, terbukti pada saat pegawai merespon masyarakat dengan baik dan memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi. Sebagai penyedia pelayanan publik, pegawai juga harus menerima kritik dan saran yang membangun dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan. Adapun respon pegawai dalam menganggapi hal tersebut yaitu:

“adapun respon kami sebagai pemberi pelayanan yakni harus siap ketika mendapatkan kritikan dari masyarakat karena kritik dan saran dapat memotivasi pegawai disini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya”(wawancara, FN 03 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai PKB sudah memberikan pelayanan dengan baik dan menanggapi keluhan masyarakat dan siap apabila mendapatkan kritik dan saran yang sifatnya

membangun agar dapat memotivasi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat/pengguna layanan. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (Malkisedek 2020) yang mengatakan bahwa kesanggupan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, serta keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas sehingga masyarakat merasa puas.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* merupakan kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dalam memberikan jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan. Dalam pemberian pelayanan sangat dibutuhkan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai, seperti yang terjadi ketika masyarakat ingin melakukan pendaftaran dan melengkapi berkas administrasi lainnya maka perlu adanya komunikasi yang baik perihal bagaimana petugas memberikan kepercayaan dalam hal jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu pelayanan.

##### a. Jaminan biaya

Jaminan biaya adalah jaminan yang diberikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang pengadaaan biaya retribusi pengujian kedaraan bermotor yaitu dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Biaya Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep**

Jenis Kendaraan	Biaya
Bus Besar	Rp. 30.000/ 6 bulan
Bus Kecil	Rp. 25.000/ 6 bulan
Pick Up	Rp. 22.500/ 6 bulan
Mobil Penumpang Umum	Rp. 22.500/ 6 bulan
Kendaraan Khusus	Rp. 27.500/ 6 bulan
Kendaraan Niaga Roda Tiga	Rp. 10.000/ 6 bulan
Truck 8 Roda keatas	Rp. 30.000/ 6 bulan
Truck 6 Roda	Rp. 27.000/ 6 bulan
Truck 4 Roda	Rp. 25.000/ 6 bulan

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021

Berdasarkan tabel biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor di atas, adapun hasil wawancara dengan Kepala Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep mengatakan bahwa:

“Sesuai kenyataannya biaya retribusi pengujian kendaraan terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012, tidak pernah ada revisi biaya retribusi kendaraan sampai saat ini. Akan tetapi, ditahun ini saya ingin mengajukan untuk pembaharuan kenaikan biaya uji kendaraan dikarenakan seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi semakin maju jadi mau tidak mau harus ada pembaharuan kenaikan tarif retribusi tersebut karena alat uji yang digunakan juga semakin modern” (wawancara, YA 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya retribusi kendaraan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep dari tahun 2012 dan tidak pernah ada perubahan sampai sekarang.

Akan tetapi, Kepala Seksi PKB Kabupaten Pangkep ingin mengusulkan kenaikan tarif retribusi kendaraan karena sudah 9 tahun biaya registrasi tersebut belum ada perubahan sedangkan seiring perkembangan teknologi dan alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan juga semakin modern.

Teknologi yang semakin berkembang juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik, dimana pegawai juga dituntut memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Maka dari itu Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) seharusnya sudah menetapkan sistem pelayanan berbasis aplikasi online dalam hal registrasi berkas maupun pembayaran dan juga pengadaan *Smart Card* tetapi pegawai masih mengalami hambatan dalam penerapan sistem berbasis *online* tersebut. Berikut adalah wawancara dengan Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang seharusnya sudah berbasis *online* baik dalam hal pendaftaran dan registrasi pembayarannya, tetapi masyarakat tetap membawa kendaraannya untuk diperiksa di Kantor tapi sampai saat ini pegawai PKB belum bisa menerapkan sistem tersebut karena terkendala anggaran yang seharusnya sudah ada tapi dihapuskan kembali oleh pemerintah karena peralihan *refocusing* akibat *covid-19* yang berimbas juga pada pengadaan *Smart Card*. Pegawai PKB mengusahakan untuk memberikan pelayanan berbasis *online* sesuai tuntutan dari pusat serta pengadaan *Smart Card* pada bulan Agustus mendatang”(wawancara, SA 03 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai PKB selaku pemberi pelayanan belum bisa menerapkan sistem pelayanan berbasis *online* karena terkendala pada anggaran dan peralihan dana *refocusing* tetapi

pegawai PKB mengusahakan menerapkan pelayanan berbasis *online* pada bulan Agustus mendatang.

b. Jaminan waktu

Jaminan waktu adalah kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan dan pengadaan buku uji kendaraan bermotor. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memudahkan masyarakat dan memberikan jaminan waktu sehingga masyarakat dapat merasa nyaman tanpa harus menunggu waktu yang lama. Berikut adalah hasil wawancara dengan Kepala Seksi PKB mengenai jaminan waktu yang diberikan dalam pelayanan yaitu:

“Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sebenarnya ada, akan tetapi tergantung juga keadaan dan kondisi kendaraan saat dilakukan pemeriksaan. Kendaraan yang diperiksa lalu tidak lulus pengujian maka pengguna jasa tersebut harus membawa kembali kendaraannya ke kantor Dinas Perhubungan dengan waktu yang diberikan 1 bulan. Selain dari itu, dengan adanya pengujian kendaraan kami juga dapat memberikan jaminan keselamatan kepada pengguna layanan dengan melakukan pemeriksaan teknis kendaraan baik itu kondisi rem, mesin, lampu maupun pengecekan sistem ketebalan asap kendaraan sehingga dapat meminimalisir pencemaran lingkungan”(wawancara, YA 04 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan waktu yang diberikan petugas sesuai dengan keadaan dan kondisi kendaraan saat dilakukan pemeriksaan, adapun kendaraan yang tidak lulus pengujian diharuskan untuk kembali memeriksa kendaraannya dalam jangka 1 bulan lebih dari itu maka pengguna jasa akan dikenakan biaya kembali. Petugas PKB juga memberikan jaminan keselamatan kepada pengguna jasa pengujian

kendaraan yang telah melakukan uji kendaraan pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

Pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB dilaksanakan setiap hari senin sampai jum'at yang dibuka pada pukul 08.00 – pukul 16.00. Adapun ketepatan waktu pelayanan pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sudah tepat waktu seperti yang dikatakan masyarakat yaitu sebagai berikut:

“Waktu pelayanan tadi lumayan cepat ji diperiksa kendaraan karena masih sepi juga belum banyak mobil lain yang datang ke kantor untuk diuji ”(wawancara, NS 04 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan ketepatan waktu pelayanan sudah baik karena penentuan kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari cepatnya waktu pegawai dalam melayani dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Adapun pendapat masyarakat lain mengenai ketepatan waktu pelayanan di Dinas Perhubungan khususnya pada bagian PKB yaitu sebagai berikut:

“Selama ini saya melakukan pendaftaran pengujian kendaraan di kantor Dinas Perhubungan biasanya tepat waktu ji kalau cepat ki datang karena kalau siang-siang mi biasa banyak mi orang yang mendaftar dan bawa mobilnya di kantor mau di periksa”(wawancara, SH 25 Mei 2021).

Dari Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada cepatnya pengguna jasa pengujian kendaraan datang ke Kantor Dinas Perhubungan karena pada waktu siang hari lebih banyak masyarakat yang datang mendaftar dan melakukan pemeriksaan kendaraan. Adapun jaminan waktu pengadaan buku uji kendaraan tidak

langsung ada pada saat pengguna jasa melakukan pendaftaran, masyarakat juga tidak mendapatkan jaminan waktu yang jelas perihal pengadaan buku KIR, lebih lanjut dijelaskan oleh masyarakat yaitu:

“Saya baru mendaftar tadi dan lengkapi berkas, katanya disuruh dulu menunggu nanti pegawai kantor yang telpon kalau sudah ada buku KIRnya baru di suruh ke sini lagi”(wawancara, MI 25 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai UPT PKB belum memberikan jaminan waktu perihal pengadaan buku uji kendaraan bermotor sehingga masyarakat masih perlu menunggu sampai pegawai PKB menghubungi masyarakat tersebut. Hal yang sama dikemukakan oleh masyarakat lain yang mengatakan bahwa:

“Kalau jaminan waktu pengadaan buku uji kendaraannya tidak langsung jadi, dulu saya menunggu juga tapi biasanya pegawai Dinas Perhubungan dia telepon ji bilang mau jatuh tempo buku KIR ta tapi katanya nanti beralih ke *smart card* mi ”(wawancara, HM 17 Mei 2021).

Hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa belum adanya jaminan waktu yang diberikan perihal pengadanan buku uji kendaraan bermotor karena masyarakat harus menunggu dan buku tersebut tidak langsung ada pada saat melakukan pendaftaran dan registrasi maka petugas PKB harus memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu lama dan merasa lebih nyaman.

Jika dilihat dari segi *Assurance* (jaminan) pegawai atau petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) sudah memerikan jaminan biaya sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor. Seperti yang

dikemukakan Zeithaml (Malkisedek 2020) bahwa kualitas pelayanan juga tergantung dari jaminan biaya yang diberikan dalam pelayanan, namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan bermotor sehingga masyarakat belum merasa puas. Pegawai juga perlu untuk menerapkan pelayanan berbasis *online* baik dari segi pendaftaran, registrasi maupun peralihan buku uji KIR ke *Smart Card* agar pelayanan bisa lebih efektif dan bisa menjamin ketepatan waktu.

#### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* merupakan bentuk kepedulian pegawai kepada pelanggan yang sifatnya tulus dan dapat memahami kebutuhan serta keinginan masyarakat. Empati adalah peduli kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang tulus dan mendahulukan kepentingan pelanggan yang ingin melakukan pengujian kendaraan bermotor dan menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah, serta tidak diskriminatif (membedakan) pelanggan.

##### a. Ramah

Ramah yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani pelanggan dengan senang hati dan menunjukkan respon yang baik serta mendahulukan kepentingan masyarakat yang melakukan pelayanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat dilihat dari sikap baik dan ramah petugas dalam pemberian pelayanan dan bagaimana menghargai setiap pegawai, seperti yang dikemukakan oleh Kepala Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yaitu sebagai berikut:

“Kita melayani masyarakat dengan senang hati, menghargai setiap masyarakat sebagai pengguna jasa uji kendaraan yang datang kesini dan pegawai juga memberikan respon dengan baik apabila masyarakat mendapatkan kendala saat proses pelayanan adalah bentuk keramahan petugas kepada pelanggan”(wawancara, YA 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya bagian PKB melayani dan menghargai masyarakat dengan baik dan merespon masyarakat apabila masyarakat tersebut mendapatkan kendala dalam proses pelayanan adalah bukti keramahan petugas kepada pelanggan.

Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memperoleh kepercayaan dari masyarakat sudah dikatakan baik dari pandangan masyarakat terhadap pegawai. Pada saat melakukan wawancara langsung dengan masyarakat, pegawai telah melakukan tugasnya sebagaimana yang telah dikatakan oleh masyarakat yang sedang membawa kendaraanya untuk dilakukan pengujian di kantor yaitu sebagai berikut:

“Petugas disini mudah diajak berkomunikasi, ramah juga sama pelanggan, responnya baik-baik dia mendahulukan kepentingan masyarakat kalau menurut saya juga tidak ada ji perbedaan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya karena sudah seharusnya pegawai berikan pelayanan yang baik kepada masyarakat apalagi ini aturan setiap kendaraan angkutan barang/penumpang diuji kendaraannya” (wawancara, HM 17 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) mudah diajak berkomunikasi, sikap pegawai kepada pelanggan baik dan ramah dengan mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak membeda-bedakan pelanggan satu dengan lainnya.

Tingkat keberhasilan pelayanan salah satunya tergantung pada pemberian perhatian kepada masyarakat, sebagai contohnya menyapa dan tersenyum kepada pengguna jasa/masyarakat dengan begitu masyarakat akan merasa dirinya sudah diperhatikan dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor). Keramahan pegawai merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta menjamin hubungan yang baik antar masyarakat dan pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh masyarakat yaitu sebagai berikut:

“Pegawainya ramah, mudah diajak komunikasi dan pegawai saat memberikan pelayanan baik dan tulus didahulukan juga kepentingan masyarakat yang datang dan jika masyarakat merasa kurang dipahami maka pegawai/petugas akan menjelaskan kepada masyarakat dengan baik”(wawancara, MI 25 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap ramah dan tulus kepada masyarakat, mendahulukan kepentingan masyarakat dan jika masyarakat kurang paham mengenai prosedur pelayanan maka pegawai akan menjelaskan dengan baik sehingga masyarakat dapat mengerti.

b. Tidak deskriminatif

Tidak deskriminatif adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara merata serta tidak membeda-bedakan antara pelanggan yang satu dengan lainnya sehingga masyarakat yang menikmati pelayanan pengujian kendaraan merasa lebih dihargai. Seperti yang dikemukakan oleh

staf atau pegawai PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang mengatakan bahwa:

“Pegawai disini tidak pernah membeda-bedakan pelanggan, siapa yang datang duluan ke kantor itu yang kita layani duluan. Pegawai juga ketika melayani masyarakat sopan, senyum kepada masyarakat dan menyampaikan apa saja berkas dan aturan yang ada disini”(wawancara, FN 03 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak membeda-bedakan pelanggan/masyarakat dan mendahulukan masyarakat yang datang duluan ke kantor dan dalam hal melayani, pegawai sudah bersikap sopan dan senyum kepada masyarakat. Sama halnya yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan uji kendaraan bermotor mengatakan bahwa:

“Kalau pendapat saya, pelayanan yang diberikan sudah baik petugasnya juga merespon dengan baik sehingga mudah untuk diajak komunikasi karena sebenarnya dalam pelayanan kepentingan pelanggan harus didahulukan dan tidak membeda-bedakan masyarakat karena kita disini sama-sama juga mau dilayani” (wawancara, SH 25 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah dapat dikatakan baik, respon pegawai terhadap masyarakat juga baik dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat tanpa membeda-bedakannya. Memberikan perhatian atau peduli kepada pengguna layanan dengan tulus dan berusaha memahami keinginan dan harapan dari masyarakat dimana masyarakat juga harus mengetahui bagaimana standar kualitas pelayanan yang baik. Pegawai pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep terkhusus pada bagian PKB sudah memberikan pelayanan dengan baik tanpa membeda-bedakan pelanggan

yang satu dengan yang lain dan sikap yang ditunjukkan pegawai sudah baik berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh staf/pegawai yaitu sebagai berikut:

“Sebagai penyedia layanan semua masyarakat yang datang ke kantor diperlakukan sama tanpa adanya diskriminatif. Kita disini melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan yang masyarakat inginkan”(wawancara, RS 17 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa staf/pegawai sebagai penyedia layanan pengujian kendaraan bermotor sudah memperlakukan masyarakat semua sama tanpa adanya deskriminatif dan melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

Jika dilihat segi *empaty* dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan/masyarakat yaitu pegawai menghargai setiap pelanggan dengan cara merespon masyarakat dengan besikap ramah dan tidak deskriminatif (membeda-bedakan) antara masyarakat yang satu dengan yang lain. Dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas berupa pelayanan kepada masyarakat perlu adanya rasa peduli (empati) agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) sudah memberikan pelayanan yang adil tanpa adanya deskriminatif antara masyarakat dan pegawai ketika melayani sudah ramah dan baik.

Berdasarkan hal ini maka dapat dilihat bahwa pada dasarnya petugas atau pegawai menunjukkan sikap empati yaitu ramah dan tidak deskriminatif kepada masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (Malkisedek

2020) bahwa kualitas pelayanan dari segi empati yakni menghargai setiap pelanggan dan memiliki sikap yang adil antara pelanggan yang satu dengan pelanggan lain.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka peneliti akan membahas mengenai data-data yang didapatkan pada lokasi penelitian dan dikaitkan dengan referensi atau kajian kepustakaan. Adapun penjelasan lebih jelasnya mengenai hasil penelitian yang diperoleh peneliti yaitu sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep masih dianggap belum memenuhi kualitas dari indikator *Tangible* (berwujud) dan *Assurance* (jaminan). Ditinjau dari segi ketersediaan sarana dan prasarana pada Kantor Dinas Perhubungan yakni adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, ketersediaan kursi dan gedung pengujian kendaraan bermotor yang masih harus ditingkatkan kebersihannya sedangkan dari segi *Assurance* (jaminan) yakni belum pasti adanya jaminan waktu yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan.

Berikut ini alat yang digunakan dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep pada Tahun 2021 yaitu:

**Tabel 4.9**  
**Alat Pengujian Kendaraan Bermotor**

No.	Jenis Alat>Nama Alat Pengujian Kendaraan	Keadaan Barang	
		Baik	Rusak
1	Komputer PC	√	
2	<i>Brake Tester</i> (Alat Uji Rem)	√	
3	<i>Speedometer</i> (Alat Uji Kecepatan)	√	
4	<i>Slide Slip Tester</i> (Alat menilai jumlah slip roda depan (kanan dan kiri))		√
5	<i>Compressor</i>	√	
6	<i>Emission Analyzer</i> (Alat mengukur ketebalan asap kendaraan)	√	
7	Genset	√	

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 Pasal 58 ayat (3) dan (4) yakni berbunyi “Fasilitas pengujian fisik kendaraan bermotor harus dilakukan perawatan, pemeliharaan, perbaikan dan mengganti secara rutin atau berkala dalam hal ini dilaksanakan oleh Direktur Jenderal dan dapat bekerja sama dengan pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Sudah semestinya sarana dan prasarana dalam melakukan pengujian kendaraan dilakukan kalibrasi (pembaharuan) agar alat yang digunakan dapat difungsikan sebagaimana mestinya sebagai upaya tercapainya salah satu indikator kualitas pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini adapun indikator Kualitas Pelayanan yang digunakan yaitu:

1. *Tangible* (berwujud) adalah bukti kemampuan instansi dalam melayani pelanggan/masyarakat yakni dengan memberikan kenyamanan dan kedisiplinan dalam proses pemberian pelayanan uji kendaraan bermotor. Baik

dari bentuk fisik, fasilitas (sarana dan prasarana), penampilan maupun perlengkapan yang tersedia pada instansi tersebut.

2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas pengujian dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kecermatan dalam pemberian pelayanan harus terarah dan detail agar pekerjaan bisa berjalan lebih efektif dan mudah diselesaikan. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari prosedur yang berlaku apakah sudah sesuai dengan yang di berikan oleh pegawai tersebut atau tidak. Memberikan informasi secara detail kepada pemilik kendaraan bermotor yang melakukan pengujian perihal prosedur maupun sistem registrasi kendaraan bermotor.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan karyawan dalam hal pemberian pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan dari pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. Ketanggapan pegawai dalam bekerja juga dapat mempengaruhi pelayanan dan masyarakat dapat menilai kemampuan yang dimiliki instansi tersebut.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu salah satu kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepercayaan kepada pelanggan dengan memberikan jaminan biaya dan legalitas serta ketepatan waktu dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Bukti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dibuktikan dengan adanya jaminan yang

diberikan baik itu jaminan biaya maupun waktu sehingga masyarakat dapat merasa puas dan nyaman.

5. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan pegawai dalam mendahulukan kepentingan pelanggan yang ingin melakukan pengujian kendaraan bermotor, menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah, sopan dan menghargai setiap pelanggan serta tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Dengan menerapkan sikap empati masyarakat lebih merasa dihargai dan nyaman saat mendapatkan pelayanan karena karyawan pada kantor tersebut sudah menerapkan salah satu indikator kualitas pelayanan dengan baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang terdiri dari 5 (lima) indikator yang digunakan menurut Zeithaml (Malkisedek 2020) yakni dimensi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud) yang belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, kursi yang masih perlu ditambah dan juga gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya. Sedangkan dari segi pelayanan yang diberikan sudah baik, penampilan pegawai rapi, ruangan tempat pelayanan sudah nyaman serta ruangan pegawai/staf sudah dilengkapi fasilitas.
2. *Reliability* (kehandalan), pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik sesuai dengan yang dijanjikan, mampu menggunakan alat bantu dan pegawai sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan menjalankan standar dan prosedur layanan yang sudah ditentukan agar dapat memuaskan masyarakat/pelanggan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan merespon

masyarakat dengan baik.

4. *Assurance* (jaminan) pelayanan yang didapatkan masyarakat sudah sesuai dengan jaminan biaya karena sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang biaya retribusi kendaraan bermotor, namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan.
5. Dari indikator *Empathy* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah dan tidak deskriminatif (membeda-bedakan pelanggan) sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep maka adapun saran dari peneliti yaitu:

1. Dari indikator *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Empathy* (empati) ketiga indikator tersebut sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kesimpulan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan dan sudah sesuai dengan keinginan dari masyarakat.
2. Pada indikator *Tangible* (berwujud) belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan publik dengan baik dari segi pengadaan sarana (alat uji kendaraan yang tidak berfungsi dan kurangnya kursi) dan kebersihan gedung pengujian kendaraan maka dari itu Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya di bagian PKB diharapkan dapat meningkatkan sarana yang ada pada kantor dan kebersihan pada gedung uji kendaraan perlu untuk dijaga. Terkait pada indikator

*Assurance* (jaminan) diharapkan pegawai memberikan jaminan ketepatan waktu perihal pengadaan buku uji kendaraan bermotor dan persoalan biaya retribusi kendaraan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang biaya retribusi kendaraan bermotor perlu untuk dipertimbangkan seiring perkembangan zaman dan teknologi semakin maju jadi mau tidak mau persoalan biaya dan pengadaan alat pengujian harus ditingkatkan karena biaya retribusi kendaraan sudah 9 tahun dan belum ada revisi (pembaharuan) biaya tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 195–207.
- Arbangi. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo.
- Hutahayan, J. F. (2019). *Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Miharja, M. (2019). *Khasanah Pemikiran Hukum Di Indonesia*. Qiara Media.
- Mutiawati, C. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Jakarta: Deepublish.
- Neolaka, M. N. B. C. (2020). *Pendidikan Dasar Di Daerah Perbatasan: Potret Dan Upaya Peningkatan Kualitasnya*. Malang: Inteligensia Media.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali P.
- PM No 33 tahun 2018. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. *Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor*, 1–100.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramuddin. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar*. Skripsi.
- Republik Indonesia (2012). *Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 tentang Kendaraan*.
- Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Syaifuddin, T. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo. *Jl@P*, 9(2), 96-102.

Undang-Undang RI Nomor 22 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang RI Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.



## RIWAYAT HIDUP



**ANITA RESKI AMALIA**, Lahir di Pangkajene Kabupaten Pangkep pada tanggal 14 Maret 1999, penulis adalah anak ke tiga dari empat bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Drs.M. Guril dan Bahariah S.Pd. penulis mulai memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar pada Tahun 2005 di SD Negeri 3 Sambung Jawa dan tamat pada tahun 2011. Pada tahun 2011, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Bungoro Kabupaten Pangkep dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Bungoro. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Bungoro pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) dengan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selesai pada tahun 2021 dengan gelar sarjana (S.Sos). Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan dapat memberikan manfaat baik bagi diri sendiri maupun orang lain.