

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara penyelenggaraan pelayanan saat ini dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Di dalam pelayanan publik dikenal istilah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, murah dan tidak memungut biaya yang besar, ramah, tepat dan terdapat kepastian waktu. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dari pemerintah sebagai penyedia layanan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dari aparatur negara sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan pembukaan UUD 1945, tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuan negara mengandung makna negara berkewajiban menyelenggarakan pemerintahan yang menjamin terciptanya pelayanan publik

yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Tujuan negara diterbitkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di dalam UU disebutkan bahwa setiap institusi penyelenggara negara sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia selama ini identik dengan birokrasi yang lambat, berbelit-belit, waktu yang lama, tenaga dan biaya yang banyak, serta adanya tindakan KKN dan ketidakadilan atau diskriminasi. Kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini harus dilakukan perbaikan agar kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan secara maksimal. Perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut bukanlah hanya menjadi wacana bagi pemerintah namun haruslah segera dibenahi agar masyarakat merasa hak-haknya dipenuhi dan pemerintah sebagai penyedia layanan sudah sewajarnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dinas Perhubungan adalah penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan (transparansi), efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Pelayanan prima menurut Prihartono dalam buku Manajemen Pelayanan Prima (2012:25)

merupakan kepedulian kepada para pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan, tidak pelanggan saja tetapi orang yang bekerja di dalamnya yang melayani masyarakat bertanya terkait permasalahan yang dialami.

Rustian Kamaluddin ( 2003 : 3 ) Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi memegang peranan penting dalam dinamika masyarakat, negara dan bangsa, baik dalam kehidupan sehari-hari, kehidupan budaya, kehidupan politik, dan di dalam kehidupan sosial ekonomi. Transportasi secara umum memiliki fungsi yaitu, pertama memperlancar hubungan, pengangkutan dan interaksi antar desa, antar Kota, antar wilayah, antar pulau, bahkan antar Negara. Kedua, memperlancar mobilitas arus perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air.

Perkembangan transportasi di Semarang berkembang sangat pesat berbagai macam kendaraan keluar setiap hari dari dealer. Perkembangan dipengaruhi karena Kota Semarang merupakan Kota besar. Kota Semarang mempunyai peran yang strategis. Di dalam administratif, Kota Semarang merupakan ibukota Propinsi Jawa Tengah, dilihat dari sisi transportasi, Kota Semarang merupakan titik tengah jalur Pantura dari Jakarta menuju Surabaya.

Perkembangan Transportasi yang terjadi di Kota Semarang harus di imbangi dengan penerapan inovasi dan pelayanan prima uji kelayakan kendaraan yang baik.

Agar perkembangan transportasi di Kota Semarang tidak hanya berkembang seadanya namun juga harus berkembang dengan baik dan bijak.

**Gambar 1.1 Kendaraan wajib Uji KIR**



Sumber: Dokumentasi penulis

Pada gambar 1.1 diketahui kendaraan-kendaraan yang harus melakukan uji kelayakan berdasarkan golongannya, ada bus dengan jenis dan jumlah muatan penumpang, mobil barang dengan berbagai macam jenis, ada kereta gandengan dan kereta tempelan yang biasa ada di mobil barang, taksi dan kendaraan khusus. Kendaraan khusus memiliki struktur kendaraan yang berbeda dengan kendaraan yang lain salah satu contoh adalah truk pengaduk semen.

Lokus yang diambil oleh penulis dalam mengkaji masalah Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Semarang.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang merupakan salah satu organisasi publik yang merupakan Dinas yang mengurus atau mengatur perhubungan, komunikasi dan informasi. Dinas ini merupakan bagian yang penting di dalam pemerintahan Kota Semarang karena mengatur

perhubungan, informasi dan komunikasi di Semarang, tanpa dinas ini tentu Pemerintah Kota akan sulit mengatasi berbagai persoalan Perhubungan, komunikasi dan informasi. Pelayanan yang diberikan Dishubkominfo banyak menjadi perhatian.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika tentu telah memiliki standar operasioanal prosedur atau SOP yang dijadikan acuan di dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal yang menjadi perhatian adalah apakah standar tersebut telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan informasi Kota Semarang dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat akan perhubungan yang baik, komunikasi dan informasi yang mendidik masyarakat.

Dishub dinas yang mengeluarkan surat uji kelayakan kendaraan bermotor memiliki visi “ TERWUJUDNYA PELAYANAN TRANSPORTASI YANG HANDAL SERTA PELAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA YANG TERTIB DI KOTA PERDAGANGAN DAN JASA “ di dalam visi memiliki beberapa arti salah satu arti dari visi tersebut adalah pelayanan transportasi yang handal, diindikasikan oleh penyelenggaraan transportasi yang aman, selamat, nyaman, tepat waktu, terpelihara, mencukupi kebutuhan, menjangkau seluruh wilayah kota serta mampu mendukung pembangunan kota. Untuk mewujudkan visi tersebut dishub memiliki beberapa misi yaitu:

- 1) Mewujudkan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan.
- 2) Mewujudkan peningkatan penyelenggaraan pengelolaan terminal.

3) Mewujudkan pelayanan transportasi massal perkotaan dan perparkiran yang nyaman dan tertib. 4) Mewujudkan pengembangan sarana dan prasarana transportasi. 5) Mewujudkan peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor. 6) Mewujudkan perencanaan dan pengendalian sistem informasi yang tertib.

Di dalam misi tersebut pada point 5 misi dari Dishub adalah mewujudkan peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor. Peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor yang dilakukan dishub masih ada kekurangan dengan masih banyaknya kendaraan bermotor yang seharusnya melakukan uji kelayakan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan kendaraan tersebut masih digunakan pemilik untuk beraktivitas. Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Semarang menyatakan pelaksanaan uji kir kendaraan dengan menggunakan layanan "*drive thru*" bisa mempercepat waktu pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pengurusan. Di dalam menggunakan layanan pengurusan uji kir "*drive thru*" membutuhkan waktu hitungan menit saja. Pengurusan membutuhkan waktu 5 jam, dengan layanan "*drive thru*" ini bisa dipersingkat sampai dengan 10-15 menit. Hal tersebut hanya untuk waktu pengujiannya saja, bukan memasukkan administrasinya.



Senin, 11 April 2016 16:15 Dishubkominfo Kota Semarang Luncurkan KIR *Drive Thru* One Day Service.

Berdasarkan gambar, Dishubkominfo Kota Semarang meluncurkan layanan Uji Kelaikan kendaraan (KIR) *Drive Thru*. KIR *Drive Thru* berada tepat di halaman Kantor Dishubkominfo yang berfungsi sebagai pembuatan KIR. Program ini merupakan tindak lanjut dari perintah Walikota untuk memberikan pelayanan yang mudah dan transparan. Wali Kota Semarang, Hendrar Prihadi yang meresmikan layanan tersebut, mengatakan adanya KIR *Drive Thru* ini pelayanan KIR bisa menjadi lebih cepat sekaligus bisa transparan.

Gambar 1.2 Angkutan Umum dan Mobil Angkutan Barang



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Berdasarkan gambar pertama, angkot tidak memiliki kondisi fisik yang layak jalan. Kondisi lampu kanan belakang dibagian bawah sudah tidak di perbaiki pemilik kendaraan. Kondisi angkutan umum apakah di ujikan KIR maka angkot tersebut tidak lolos uji. Gambar kedua, sebuah mobil pengangkut barang memiliki kondisi kendaraan yang tidak layak untuk di kendarai, karena mobil ini sudah tidak layak untuk dipakai atau dikendarai. Yang layak untuk dipakai mobil yang masih bagus kualitasnya, Mobil pengangkut diatas itu tidak lolos dalam Uji Kir.

Gambar 1.3 Truk dan Truk Barang



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Berdasarkan gambar pertama dijelaskan bahwa Mobil ini adalah kendaraan yang sudah tua untuk dibawa, kendaraan yang masih bisa membawa beban angkutan. Kendaraan yang tua tidak digunakan untuk kegiatan sehari-hari dengan kondisi kendaraan yang sudah mulai tua dan usang tenaga kendaraan tersebut berkurang. Gambar kedua terlihat sebuah truk yang sedang dikendarai memiliki polusi yang cukup pekat. Untuk mengurangi kendaraan yang tidak layak jalan Dishub rutin beberapa kali melakukan razia uji kelayakan guna mengurangi angka kendaraan yang tidak layak pakai dan menekan angka kecelakaan yang berakibat karena kendaraan yang tidak layak pakai. Di Kota Semarang pada tahun 2014-2018 memiliki angka kecelakaan yang cukup tinggi, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Kejadian Laka Lantas di Kota Semarang Tahun 2014 - 2018

Tahun	Jumlah Kejadian	Meninggal Dunia	Luka Berat	Luka Ringan	Materi

2014	957	196	49	1221	Rp. 1.438.200.000
2015	801	214	24	910	Rp. 1.424.650.000
2016	872	238	11	950	Rp. 1.169.850.000
2017	1083	223	2	1111	Rp. 1.118.350.000
2018	936	211	2	968	Rp. 944.900.000

Sumber: Data Satlantas Polrestabes Semarang

Berdasarkan data dari Satlantas Polrestabes Semarang jumlah kecelakaan yang terjadi di Kota Semarang tahun 2014 – 2018 masih cukup tinggi dengan data. Jumlah kejadian kecelakaan lalu lintas pada tahun 2014 sejumlah 957 kejadian kecelakaan dan pada tahun 2015 menurun menjadi 801 kasus kecelakaan yang ada di kota Semarang. Tahun 2016-2017 jumlah kecelakaan terus meningkat sampai 1083 tahun 2017. Pada tahun 2018 jumlah kecelakaan kembali menurun menjadi 936 kejadian. Dishub melakukan inovasi untuk peningkatan pengawasan dan pembebasan dari pungli, yaitu meluncurkan fasilitas uji KIR *drive thru* untuk memudahkan masyarakat mengurus uji kelayakan kendaraan.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 48 ayat 1 bahwa “Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan”, dan pasal 49 yang mengatur bahwa “Kendaraan Bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang diimpor, dibuat dan/atau dirakit di dalam negeri yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan pengujian”. Pengujian yang dimaksud adalah uji tipe dan uji berkala. Mekanisme pelaksanaan pengujian Kendaraan Bermotor disini adalah proses pelayanan yang dimulai pada saat pemilik mendaftarkan kendaraannya untuk diuji, hingga mendapatkan tanda bukti lulus uji berupa buku dan tanda uji.

Pada Januari tahun 2015, Dishubkominfo Kota Semarang mulai menyelenggarakan dan menerapkan pengoperasian loket pelayanan Uji Kendaraan Bermotor dengan sistem *drive thru* di Satuan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Semarang, yang merupakan kota pertama di Jawa Tengah. Dengan sistem uji kir *drive thru*, diharapkan mampu memangkas praktik percaloan yang selama ini melekat pada tempat uji kir. Melalui layanan *drive thru*, pelayanan akan semakin cepat, bahkan pengemudi nantinya tidak harus turun dari kendaraannya selama proses pengujian kendaraan berlangsung.

Di dalam pelayanan uji kendaraan bermotor *drive thru*, pemilik kendaraan langsung masuk ke areal Pengujian Kendaraan Bermotor dengan menyerahkan buku kir dan akan diberikan nomor antrean untuk selanjutnya petugas loket akan membuat surat pembayaran untuk menetapkan besaran biaya retribusi yang perlu dikeluarkan oleh pemilik kendaraan. Pemilik kendaraan akan menerima Surat Formulir Uji Kendaraan (SFUK) dan meneruskan ke pemeriksaan pra uji guna

pemeriksaan identitas kendaraan. Terakhir, pemilik menuju loket pengambilan hasil uji untuk melihat hasilnya. Jika lulus, pemilik kendaraan mendapatkan buku uji, plat uji dan stiker tanda samping. Sistem *drive thru* uji kendaraan ini, pelayanan dapat berlangsung lebih cepat. Tahapan pra uji, uji mekanis hingga penyerahan hasil uji. Pelayanan kir sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama hingga tahap penyerahan hasil.

Tujuan sistem *drive thru* untuk memberikan transparansi mekanisme pelayanan dan biaya yang harus dibayar (sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012), serta memudahkan pengemudi atau pemilik kendaraan dalam mengujikan kendaraan tanpa harus turun dari kendaraan (parkir) sehingga meminimalisir pengurusan uji kendaraan melalui biro jasa atau calo. Sistem *drive thru* diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dengan pengujian kendaraan bermotor diantaranya bagi pemilik kendaraan, Penguji Kendaraan Bermotor, dan Instansi Dishubkominfo Kota Semarang.

Layanan *drive thru* merupakan penyempurnaan sistem dimana pemilik kendaraan tidak perlu turun dari mobilnya selama proses pengujian kendaraan berlangsung. Pengembangan sistem *drive thru* ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengkoordinir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam pengujian Kendaraan Bermotor dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di pengujian kendaraan bermotor. Untuk itu perlu pembuktian dari Dishubkominfo Kota Semarang tentang

proses pembayaran uji berkala kendaraan bermotor yang mudah, murah dan transparan.

Program *drive thru* merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib uji kendaraan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah. Penataan kembali konsep pelayanan publik saat ini menjadi tema utama dalam pembahasan tentang birokrasi publik.

Inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Inovasi yang diluncurkan oleh Dishub ini dimaksudkan agar masyarakat yang ingin melakukan uji KIR dapat melakukan dengan cepat, transparan dan biaya yang dikeluarkan juga jelas. Inovasi juga untuk menekan ataupun membersihkan praktek pungli yang terjadi di dalam uji KIR. Inovasi yang telah dikeluarkan oleh dishub di kawal dengan pelayanan prima yang baik agar inovasi yang dikeluarkan dishub ini baik tidak hanya sebentar namun terus baik kedepannya dan tidak menurun.

Pelayanan KIR atau Uji Kendaraan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik. Saat ini jumlah alat transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan semakin dibutuhkan untuk menjamin setiap kendaraan layak jalan. Misalnya pengujian angkutan umum (bus dan angkot) ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman, sehingga jumlah pengguna angkutan umum akan semakin meningkat.

Di dalam pelayanan ada kepuasan konsumen yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan terhadap mereka. Di dalam Kir *Drive Thru* ini pelayanan prima seharusnya memiliki ciri khas yang berkualitas agar jelas tujuan dan maksudnya, serta memberikan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan masyarakat. Di dalam penerapan proses *Drive Thru* ini memerlukan yang transparan, akuntabel dan tepat waktu. Proses Uji Kir dengan sistem *Drive Thru* yang membutuhkan waktu dari pendaftaran berkas hingga penyelesaian membutuhkan waktu 26 menit menurut (Dishub Kota Semarang). Proses uji kir mobil dengan sistem yang lama membutuhkan waktu 60 menit. Inovasi membawa dampak pada jumlah kendaraan yang dilayani dengan peningkatan dari 150 unit perhari sehingga mencapai 250 unit dengan sistem *Drive Thru* yang baru di Kota Semarang.

Gambar 1.4 Uji kir *drive*

Dishubkominfo Kota Semarang meluncurkan fasilitas uji kir *drive thru* untuk memudahkan masyarakat mengurus uji kelaikan kendaraan. Uji kir *drive thru* butuh waktu 15 menit. Mempersingkat waktu dibanding cara manual

sebelumnya, kata Kepala Dishubkominfo Kota Semarang Agus Harmunanto di Semarang, Senin (11/4).

Pelayanan prima dalam Kir *Drive Thru* memberikan tujuan. Pertama, terhindar dari pembolotan dan dapat membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Kedua, memberikan rasa puas terhadap masyarakat yang menggunakan kendaraan roda empat maupun roda dua di dalam pelayanan Kir *Drive Thru*, dan saling percaya satu sama lain.

Tabel 1.2 Laporan Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji ( KBWU ) Kota Semarang

Tahun KBWU	Jumlah KBWU	Keterangan
KBWU 2015	32675	Setiap tahun kendaraan bermotor wajib uji (KBWU) selalu meningkat, rata-rata peningkat 38128 kendaraan per tahunnya
KBWU 2016	36457	
KBWU 2017	40475	
KBWU 2018	42905	
Jumlah	152512	

Sumber: Dishubkominfo Kota Semarang

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa setiap tahunnya kendaraan bermotor wajib uji (KBWU) kota semarang rata-rata 38128 kendaraan tiap tahun, sudah termasuk kendaraan umum dan kendaraan tidak umum yang melakukan pengujian kendaraan bermotor (KIR). Pentingnya pelayanan KIR di Dinas Perhubungan Komunikasi dan

Informatika Kota Semarang, supaya masyarakat merasakan berkendara di jalan raya merasa lebih aman dan nyaman. Di dalam pelayanan Dinas Perhubungan ini, pelayanan pada bidang perizinan KIR atau uji kendaraan bermotor diharapkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada bisa menemukan masyarakat sehingga kendaraan di dalam negeri Indonesia terutama di Kota Semarang bisa lebih aman dan nyaman sehingga berkurangnya jumlah kecelakaan, yang mana kecelakaan bisa merugikan diri sendiri dan orang lain.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerapan inovasi pelayanan prima uji KIR (Kendaraan Bermotor) *drive thru* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang. Maka dari itu, penulis mengambil judul “ **Penerapan Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Semarang** “

## **1.2 Perumusan Masalah**

Seperti telah dijelaskan sebelumnya, pentingnya penerapan inovasi pelayanan prima KIR atau Uji Kendaraan Bermotor, yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sangat penting untuk menjamin kelayakan kendaraan di jalan. Dengan demikian dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang?

2. Apa Faktor Penghambat dan Pendorong yang ada dalam Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor – faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendorong dalam Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca mengenai Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang, serta dapat memberikan informasi untuk perkembangan Ilmu Administrasi Publik.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian yang dilakukan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai bagaimana meningkatkan faktor penghambat dan pendorong dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan

Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang.

- b. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya koleksi penelitian ilmiah yang dijadikan referensi penelitian ilmiah selanjutnya.

## **1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Seorang peneliti di dalam penelitiannya menghindari terjadinya kesamaan dengan penelitian yang lain. Untuk menghindari kesamaan penelitian tersebut peneliti melakukan pemetaan terhadap penelitian terdahulu. Pemetaan dilakukan dengan cara membandingkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan matriks yang memiliki indikator sumber jurnal, judul, nama penulis, hasil penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian ini peneliti melihat bagaimana Dinas Perhubungan melakukan penerapan inovasi pelayanan prima terkait uji KIR (kendaraan bermotor) *Drive Thru*. Peneliti melihat semua jenis kendaraan yang wajib melakukan uji KIR (kendaraan bermotor) *Drive Thru* tidak hanya melihat satu jenis kendaraan saja yang wajib uji kelayakan. Di dalam penelitian terdahulu penelitian memfokuskan pada satu jenis kendaraan saja tidak secara keseluruhan.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
1.	Nurul Hilda.  <i>Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor</i>	<b>Fokus Penelitian:</b> Menjelaskan dan menganalisis bagaimana strategi inovasi layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.  Penelitian ini menggunakan teori	Penelitian ini menggambarkan strategi inovasi layanan pertanahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sistem <i>Quick Service, LANTUM, Saturday</i>

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
	<p><i>Pertanahan Kota Surabaya II.</i></p> <p>Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2. Nomor 1. Hal 1-10. Januari, 2014. Universitas Airlangga, Surabaya.</p>	<p><b>Hasil Penelitian:</b> Kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya</p> <p>II sudah cukup baik, namun ketersediaan sarana fisik dan juga sarana informasi pelayanan masih kurang. Daya tanggap petugas pemberi layanan sudah cukup cepat dan tanggap.</p>	<p>inovasi dan teori pelayanan publik.</p>	<p><i>Open / Weekend Service, One Day Service,</i></p> <p>LARASITA, Layanan Informasi Online, di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.</p>

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
2.	Prof. Dr. Endang Larasati, M.S.  <i>Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Kabupaten Kudus.</i>  UNDIP Law Press. September, 2015.	<b>Fokus Penelitian:</b> Mengkaji inovasi pelayanan publik bidang perizinan di Kabupaten Kudus dalam peningkatan pelayanan perizinan oleh BPMPPPT di Kabupaten Kudus.  <b>Hasil Penelitian:</b> BPMPPPT telah melakukan inovasi di bidang pelayanan perizinan yang meliputi	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dekriptif.  Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan	Penelitian ini menggambarkan tentang penyelenggaraan inovasi pelayanan perizinan oleh BPMPPPT di Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan peningkatan

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
	Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang	peningkatan status kelembagaan KPPT menjadi BPMPPT, penambahan kewenangan jenis perizinan dan non perizinan, penerapan manajemen kolaborasi dengan mengurangi formalitas birokratis, penggunaan <i>e-filling</i> dan arsip elektronik, penerapan <i>tracking</i>	inovasi pelayanan publik.	status kelembagaan KPPT menjadi BPMPPT, penambahan kewenangan jenis perizinan dan non perizinan, penerapan manajemen kolaborasi dengan mengurangi formalitas birokratis,

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
		<i>system</i> , serta penerapan paket perizinan.		penggunaan <i>e-filling</i> dan arsip elektronik, penerapan <i>tracking system</i> , serta penerapan paket perizinan.

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
3.	Dennis Hilgers, and Christoph IHL. <i>Citizensourcing: Applying the Concept of Open</i>	<b>Fokus Penelitian:</b> Mengidentifikasi, dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik di sektor swasta yang mengintegrasikan layanan pelanggan ke arah proses inovasi dalam mengintegrasikan warga pada sektor	Penelitian ini menggunakan teori inovasi sektor publik.	Penelitian ini menggunakan pendekatan akademis dari perbandingan desain studi kasus. Penelitian ini juga menggunakan teori <i>citizen ideation</i> , teori administrasi

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
	<p><i>Innovation to the Public Sector.</i></p> <p>The International Journal of Public Participation.</p> <p>Volume 4. Number 1. Page 67-88. January. 2010.</p>	<p>publik, untuk mencapai transparansi, partisipasi, dan perbaikan kualitas layanan dalam organisasi publik.</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b> Mengidentifikasi konsep "<i>Citizensourcing</i>" agar individu atau masyarakat, dapat lebih mendukung program administrasi publik yang berkaitan dengan praktek</p>		<p>kolaboratif, teori demokrasi kolaboratif.</p>

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
		inovasi layanan, pengelolaan sumber daya, proses pengambilan keputusan kebijakan hingga pemecahan tantangan kebijakan publik.		

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
4.	Grisna Anggadwita, and Wawan Dhewanto.  <i>Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia.</i>	<b>Fokus Penelitian:</b> Menganalisis jenis inovasi produk layanan, faktor keberhasilan inovasi, dan hambatan inovasi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan oleh PT.KAI Indonesia dalam memberikan pelayanan yang terbaik.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berdasarkan tinjauan literatur manajemen inovasi dan wawancara semi-terstruktur.	Penelitian ini menggunakan teori kepemimpinan, teori manajemen organisasi, teori manajemen risiko, teori <i>human capital</i> , dan teori teknologi.

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
	Journal of Social and Development Sciences. Volume 4. Number 7. Page 308- 315. July. 2013.	<b>Hasil Penelitian:</b> Berdasarkan jenis inovasi, PT. KAI memiliki tipe proses perubahan yang inkremental dengan beberapa perubahan antara lain meningkatkan kemampuan sumber daya, seperti sistem remunerasi untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka. Kinerja pelayanan publik		

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
		yang diselenggarakan oleh PT. KAI Indonesia belum sepenuhnya pelayanan prima, dari indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.		
5.	Stanka Setnikar Cankar and Veronika	<b>Fokus Penelitian:</b> Penelitian ini menguraikan perbedaan dan	Penelitian ini menggunakan metode	Penelitian ini juga menggunakan teori inovasi

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
	Petkovšek. <i>Private And Public Sector Innovation And The Importance Of Cross Sector Collaboration.</i>  The Journal of Applied Business	persamaan antara swasta dan publik inovasi sektor dalam hal definisi, faktor hambatan dan pengukuran, selain itu juga untuk menguji pentingnya kolaborasi inovasi lintas sektor untuk sektor swasta dan sektor publik, serta menunjukkan	penelitian deskriptif kualitatif.  Penelitian ini menggunakan salah satu teori inovasi sektor publik.	sektor swasta, dan teori kolaborasi inovasi.

1	2	3	4	5
No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Fokus dan Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti
	Research. Volume 29. Number 6. Page 1597- 1606. December. 2013.	kolaborasi yang dapat meningkatkan inovasi.  <b>Hasil Penelitian:</b> Kolaborasi antara aktor publik dan swasta dapat menciptakan produk layanan yang efektif. Kolaborasi inovasi organisasi sektor publik, juga dapat membantu perusahaan swasta untuk berinovasi		

1	2	3	4	5
No	<b>Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan</b>	<b>Fokus dan Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti</b>	<b>Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti</b>
		<p>lebih efektif, karena mereka memiliki sumber daya keuangan dan modal usaha serta dapat membantu untuk memfasilitasi inovasi dalam lingkungan yang semakin kompetitif.</p>		

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik menurut Chandler & Plano di dalam Keban (2008:3) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan di koordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan di dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Di dalam kenyataan terdapat persepsi tentang Administrasi Publik. *McCurdy* (Keban,2008:3) di dalam survey literturnya mengemukakan bahwa Administrasi Publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode pemerintah suatu negara dan dianggap sebagai cara yang bisa melakukan berbagai fungsi negara. Administrasi Publik bukan hanya sekedar persoalan administratif tetapi juga persoalan politik. Dunia Administrasi Publik terus mengalami perkembangan dan sulit dipisahkan dari dunia politik.

Istilah Administrasi dan Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang selalu aktif dan berinisiatif untuk mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurutnya penting bagi masyarakat. Masyarakat diperlakukan sebagai pihak yang

pasif, kurang mampu dan harus tunduk dan menerima apa saja yang dilakukan pemerintah.

Konsep Administrasi Publik tidak asing lagi dan sudah berkembang di kalangan masyarakat seiring dengan perkembangan jaman. Di kalangan ilmuwan administrasi publik, pendapat mengenai administrasi publik semakin diperkuat dengan adanya pendapat menurut Nicholas Henry, dia memberi batasan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek. Bertujuan untuk mempromosi pemahaman tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah. Ini juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan efektivitas, efisiensi, pemenuhan secara lebih baik kebutuhan masyarakat. Definisi administrasi publik merupakan kombinasi teori dan praktek yang mencampuri proses manajemen dengan pencapaian nilai-nilai normatif dalam masyarakat.

Administrasi Publik memiliki ciri-ciri yang dikemukakan oleh Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (2014 : 21) yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam buku Teori Administrasi Publik sebagai berikut :

- a. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah
- b. Meliputi 3 cabang pemerintah : eksekutif, legislative dan hubungan diantara mereka
- c. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan merupakan sebagian proses politik

- d. Sangat erat kaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat
- e. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan

Aspek atau dimensi strategis yang dibicarakan dalam administrasi publik atau yang paling menentukan dinamika administrasi publik adalah manajemen faktor internal dan external, pengaturan struktur organisasi agar kewenangan dan struktur tanggung jawab, termasuk prilakunya sesuai kondisi dan tuntutan lingkungan, respons secara benar terhadap kebutuhan, kepentingan dan aspirasi masyarakat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan publik, pengaturan moral dan etika melalui kode etik agar semua penggunaan kemampuan, kompetensi dan profesi tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar kepentingan publik, pengenalan karakteristik lingkungan dimana administrasi publik itu beroperasi, baik dalam konteks hubungan antara lembaga negara, lembaga swasta, masyarakat dan lingkungan lain seperti lingkungan politik, ekonomi, sosial dan budaya, dan akuntabilitas kinerja yaitu suatu janji kepada publik yang harus dipenuhi atau ditepati dan dapat dipertanggungjawabkan melalui berbagai kegiatan pelayanan atau pemberian barang-barang publik. Dengan kata lain, ruang lingkup suatu administrasi publik meliputi dimensi-dimensi strategis berikut :

1. Dimensi Kebijakan
2. Dimensi Organisasi
3. Dimensi Manajemen

4. Dimensi Moral dan Etika
5. Dimensi Lingkungan
6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja

## **1.6.2 Manajemen Publik**

### **1.6.2.1 Konsep Manajemen Publik**

Manajemen publik sangat sering dijumpai dengan pendefinisian yang berbeda-beda oleh para ahli. Menurut Overman dalam Pasolong (2011:33), mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, dipengaruhi oleh “*scientific management*”. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Definisi tersebut memandang bahwa manajemen publik tidak dapat lepas dari tekanan-tekanan yang ada dengan mendasarkan pada sifatnya sebagai suatu ilmu.

Manajemen Publik adalah suatu proses pengelolaan yang dilakukan dengan cara menggabungkan fungsi-fungsi dari manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* untuk menghasilkan suatu pelayanan publik yang baik. Manajemen Publik merupakan sebuah kinerja kompleks dari aktornya yaitu pemerintah dan seluruh pegawainya untuk melayani publik dengan sebaik-baiknya dan publik merasa terpenuhi semua keinginannya dengan baguaya kinerja atau pengaturan dari dalam organisasi publik itu sendiri. Pengaturan mencapai profit organisasi melayani konsumen masyarakat sehingga harus memperhatikan manajemen semua aspek yang menjadi penunjang kinerja organisasi. Manajemen

publik lebih spesifik sebagai manajemen pelayanan publik. Lima fungsi utama manajemen :

1. *Planning*, yaitu menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan.
2. *Organizing*, yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
3. *Staffing*, yaitu menentukan keperluan-keperluan SDM, pengerahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan tenaga kerja.
4. *Motivating*, yaitu mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
5. *Controlling*, yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif dimana perlu.

#### **1.6.2.2 Paradigma Perkembangan Manajemen Publik**

Sejarah perkembangan manajemen publik dapat dikelompokkan menjadi tiga tahapan yaitu:

##### *1. The Old Public Administration*

Ide administrasi publik tradisional adalah memposisikan negara sebagai penyedia dan penyalur pelayanan dan kebutuhan kepada publik.

Administrasi negara dibangun dengan struktur yang *top down*, berdasarkan hukum dan konstitusi serta menggunakan prinsip birokrasi Max Weber. Pelayanan publik dilakukan oleh organisasi birokrasi yang bertanggungjawab

kepada parlemen atau pejabat politik yang dipilih. Pemisahan antara politik dan administrasi, organisasi pelayanan publik terpengaruh oleh kepentingan politik.

Kritik utama terhadap *The Old Public Administration*, adalah masalah nilai-nilai yang terkait dengan prinsip “*rational choice*” sebagai fondasi utama administrasi publik, prinsip administrasi publik bersifat sistem tertutup, maka tidak ada kontrol publik, efisiensi sebagai ukuran kinerja dan bukannya *responsiveness*, dan bersifat *top-down*. *The Old Public Administration* menempatkan negara sebagai satu-satunya aktor yang menentukan segala sesuatu mengenai pelayanan publik tidak memberikan ruang bagi keterlibatan publik untuk memberikan masukan, evaluasi dan berperan serta. Kelemahan pokok tersebut membuat pelayanan publik tidak mampu menghadapi perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Di dalam konsep *The Old Public Administration*, mengedepankan peran negara banyak melakukan monopoli sebagai regulator, eksekutor, sekaligus evaluator. Di dalam sistem tersebut peluang terjadinya praktik penyalahgunaan kekuasaan relatif lebih terbuka. Kedua, inisiatif dan inovasi yang mengarah pada pelayanan prima menjadi kurang mampu berkembang ketika aparatur penyelenggara pelayanan mengorientasikan masyarakat sebagai objek pelayanan. Miskinnya kontrol publik dari sistem tersebut menjadikan kedua hal diatas menjadi tradisi dan sulit berubah. Rendahnya partisipasi masyarakat berpeluang menghasilkan model kebijakan yang berjarak antara apa yang publik inginkan dengan kebijakan yang diambil negara karena tidak adanya partisipasi masyarakat di dalamnya.

## 2. *The New Public Management*

Kritik terhadap *The Old Public Administration* memunculkan ide baru tentang *The New Public Management* (NPM) pada tahun 1980 an. Inti *The New Public Management* (NPM) adalah memasukkan ide dan praktek organisasi bisnis terhadap organisasi pelayan publik. *The New Public Management* (NPM) fokus pada cara menjalankan pemerintahan menggunakan prinsip bisnis. Praktek awal *The New Public Management* (NPM) di Inggris pada masa pemerintahan Thatcher dan menyebar ke Australia dan Selandia Baru. Menurut Kettl, dalam *The New Public Management* (NPM), pemerintah menganggap publik sebagai pelanggan dan menggunakan prinsip hubungan transaksi pasar. Tujuh doktrin penting *The New Public Management* (NPM), yaitu:

- a) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik;
- b) Penggunaan indikator kinerja
- c) Penekanan yang lebih besar pada kontrol output;
- d) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil;
- e) Pergeseran kompetisi ke yang lebih tinggi;
- f) Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen dan

*The New Public Management* (NPM) memberikan ide baru yang berusaha menyediakan solusi bagi kebuntuan pemerintah dalam menjalankan perannya. Sesuai dengan tuntutan perkembangan sosial ekonomi, administrasi pemerintah diarahkan untuk menjawab kebutuhan akibat perubahan tersebut. *The New Public Management* (NPM) belum dapat menjawab tujuan menciptakan kesejahteraan publik, melindungi kepentingan

publik, demokratisasi, peningkatan peran masyarakat dan pemberdayaan masyarakat akan terwujud, negara dikelola secara bisnis menjadikan negara sebagai perusahaan swasta sehingga konstitusi tidak dapat dijamin akan terlaksana.

Kritik terhadap *The New Public Management* (NPM) terletak pada bagaimana tanggung jawab negara terhadap kepentingan publik khususnya warga miskin, melihat orientasi negara mengaju pada kepentingan pasar. Keberpihakan negara terhadap warga miskin tidak saja semakin memarginalkan masyarakat miskin namun juga menghambat pertumbuhan ekonomi dari kelompok usaha kecil menengah kebawah karena tidak adanya pemihakan negara terhadap kelompok tersebut. *The New Public Management* (NPM) membuka peluang lebih lebar atas dominasi kapitalis pada negara yang secara ekonomi belum kuat, kedaulatan negara menjadi terancam.

### 3. *The New Public Service*

Kritik terhadap NPM tersebut, muncul pendekatan baru yang berusaha menempatkan masyarakat sebagai subyek, memiliki peran dan ruang untuk berpartisipasi di dalam penyelenggaraan negara. Janet V Denhardt dan Robert B Denhardt dengan bukunya "*The New Public Service*" menghimbau agar pemerintahan negara-negara di dunia meninggalkan konsep *The Old Public Administration, Reinventing Government* atau NPM dan beralih ke NPS. Ide utama NPS adalah menempatkan masyarakat sebagai pusat aktifitas pemerintah. Prinsip dalam *The New Public Service*, yaitu:

a. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*service citizen, not customers*).

- b. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*).
- c. Lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*).
- d. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically act democratically*).
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*).
- f. Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*).
- g. Menghargai orang bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Ide diatas adalah yang paling tepat menggambarkan semangat demokrasi masyarakat modern. Negara sebagai pusat segala-galanya dan menjadikan masyarakat sebagai pusatnya, namun tidak juga melupakan peran swasta. Konsepnya adalah model kesinambungan diantara 3 komponen, yaitu negara, masyarakat sipil dan sektor privat untuk bersama-sama mencapai kebaikan bersama. Paradigma NPS memperlakukan pengguna layanan publik sebagai warga negara (citizen) bukan sebagai pelanggan (customer). Cara pandang paradigma NPS ini, diilhami oleh teori politik demokrasi terutama yang berkaitan dengan relasi warga negara (citizen) dengan pemerintah, dan pendekatan humanistik dalam teori organisasi dan manajemen.

Kritik terhadap model ini adalah kesiapan masyarakat sebagai subjek dari pelayanan. Masyarakat tidak siap secara budaya membuka peluang munculnya praktik politik uang dalam proses pelayanan. Masyarakat tidak

siap dengan model NPS yang menghambat proses pengembangan model tersebut, di dalam wilayah dimana masyarakat telah terbiasa dengan budaya yang berseberangan dengan nilai-nilai penguat NPS, seperti disiplin misalnya.

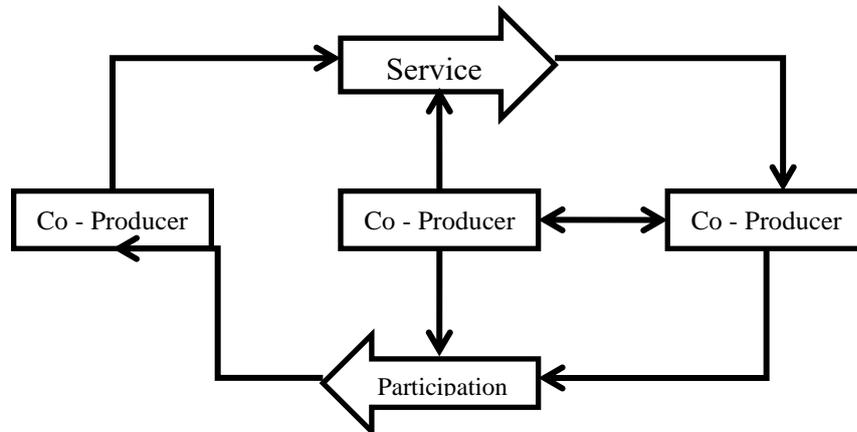
### **1.6.3 Pelayanan Publik**

#### **1.6.3.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Istilah publik, berasal dari bahasa Inggris (*public*), yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Di dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Pelayanan publik ialah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan dengan berbagai metode yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik di dalam paradigma manajemen publik baru adalah mengutamakan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi. Pelayanan publik yang baik, diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh semua pihak baik yang dilayani maupun yang melayani. Mewujudkan sebuah pelayanan yang baik, pemerintah harus mereformasi manajemen pelayanannya, dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, kritis, dan kreatif sehingga munculah tuntutan-tuntutan baru yang harus dan wajib direspons secara positif oleh pemerintah.

Gambar 2.1 Partisipasi dalam Pelayanan Publik



Berdasarkan gambar di atas menjelaskan konsep dasar peran pemerintah sebagai penyedia layanan umum dan peran warga masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik (*co-producer*).

Di dalam gambar dikenal istilah *co-producer*, yang berarti penghasil jasa atau layanan. *Co-producer* adalah masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan pemberian layanan umum, sebagai bentuk partisipasi. *Co-production* adalah proses di mana input yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa diberikan oleh individu yang bukan berasal dari organisasi yang sama. Pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang melakukan kegiatan dan menawarkan kepuasan.

Menurut Bab I Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah:

*“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga*

*negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”*

Pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah umumnya ada beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. Persoalan-persoalan sebagai berikut:

- a. Sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
- c. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
- d. Organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang dilayaninya.

#### **1.6.3.2 Standar Pelayanan Publik**

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya yang ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal

tersebut terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain adalah:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan di dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Di dalam Standar pelayanan dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a) Dasar hukum b) Persyaratan c) Sistem, mekanisme, dan prosedur d) Jangka waktu penyelesaian e) Biaya atau tarif f) Produk pelayanan g) Sarana, prasarana, dan atau fasilitas h) Kompetensi pelaksana i) Pengawasan internal j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan k) Jumlah pelaksana l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan n) Evaluasi kinerja pelaksana. Menurut Zeithaml seperti dikutip oleh Agung Kurniawan menyebut ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, kesenjangan terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- j. *Understanding the customer*, melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

### **1.6.3.3 Pelayanan Prima**

Perkembangan dunia bisnis di era globalisasi sangat menuntut penyedia pelayanan

untuk memberikan pelayanan terbaiknya untuk pelanggan. Pelayanan terbaik berguna untuk meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan perusahaan itu sendiri, pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan akan memperoleh kepercayaan terhadap hasil kinerja. Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas-asas pelayanan publik atau pelanggan. Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang terbaik diberikan kepada pelanggan dengan sangat mengutamakan pelanggan (2010:70). Di dalam dunia kerja baik yang bersifat profit dan non profit. Pelayanan merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau baik. Peran utama pemerintah dalam bidang pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dilaksanakan dengan adanya kepuasan dan tercipta pelayanan yang prima. Nina Rahmayanty (2013 : 17) berpendapat bahwa pelayanan prima yaitu:

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, sehingga konsisten dan akurat (handal).
4. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, dapat disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat kepada aparatur pemerintah.

Keluhan terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur pemerintah yang kurang bersahabat. Realita memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Kepriimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pelayanan adalah suatu usaha membantu menyiapkan yang diperlukan orang lain. Prima adalah pertama, terbaik, bermutu, bermanfaat. Konsep ini memformulasikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

### **1.7 Fenomena Penelitian**

Dishubkominfo Kota Semarang merupakan satu-satunya unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau KIR, sehingga kualitas pelayanan yang maksimal harus diberikan kepada masyarakat pengguna pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut, untuk itu studi kualitas pelayanan KIR di Dishubkominfo Kota Semarang sangat penting untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan. Di dalam hal ini peneliti menggunakan teori Zaithaml dkk, fenomena yang akan diamati meliputi banyaknya gejala yang terlihat atau nampak dari kualitas pelayanan izin KIR di Dishubkominfo Kota Semarang yang meliputi:

Tabel 1.4 Fenomena Pelayanan

No	Gejala	Asumsi
1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peralatan Pengujian kendaraan yang digunakan petugas di dalam melayani masyarakat.</li> <li>b. Papan prosedur pelayanan untuk masyarakat.</li> <li>c. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan pengujian kendaraan.</li> <li>d. Kenyamanan ruang tunggu.</li> <li>e. Kenyamanan lahan parkir.</li> </ul>
2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tanggung jawab dalam melayani masyarakat.</li> <li>b. Ketepatan pelayanan KIR.</li> <li>c. Kesigapan pegawai di dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan KIR.</li> </ul>
3	Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemauan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat ( sesuai SOP ).</li> <li>b. Respon pegawai kepada pengguna pelayanan.</li> </ul>

		c. Tanggapan keluhan terhadap petugas pelayanan.
4	Jaminan ( <i>assurance</i> )	a. Adanya jaminan kelayakan kendaraan bermotor yang telah di uji. b. Kesopanan yang di dapat dari petugas dalam melayani masyarakat ( berbicara sopan dan menggunakan bahasa halus).
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	a. Keramahan yang diberikan dari petugas pelayanan KIR kepada masyarakat/pengguna pelayanan di Dishubkominfo Kota Semarang. b. Penerapan sikap, sapa, salam dan senyum yang diberikan pegawai.

Fenomena Penelitian ini menjelaskan pengertian dan karakteristik dari konsep utama dan unsur utama penelitian yang digunakan beserta yang memberitahukan bagaimana sistem mengukur variabelnya dan kemungkinan-kemungkinan Fenomena Penelitiannya. (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro: 19). Penelitian memfokuskan untuk mengetahui Penerapan Inovasi dan pelayanan prima kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang maka penulis berpedoman pada teori yang telah di jelaskan pada Kerangka teori diatas, yaitu memakai teori dari Teori Administrasi menurut William L. Morrow dalam Pasolong (2008:14-15). Teori Asumtif, adalah teori yang memusatkan perhatiannya pada usaha-usaha untuk memperbaiki praktik

administrasi. Tujuan dari Teori Asumsi yaitu berusaha memahami hakikat manusiawi yang terjadi di lingkungan birokratis. Teori Asumsi bermaksud bagaimana sistem menarik perhatian masyarakat dalam hal-hal baru terkait mengenai perubahan yang ada, dan dapat memahami sikap manusiawi yang ada di lingkungan sekitar. Teori bisa digambarkan terhadap KIR *Drive Thru* baru diresmikan atau bahkan sudah di sahkan pada tahun 2016 ini. Yang diperhatikan disini adalah bagaimana inovasi dari Kir *Drive Thru* serta pelayanan primanya.

Di dalam uji kendaraan bermotor ini mendapatkan pelayanan yang bagus dari Dishubkominfo, inovasi dan pelayanannya sama-sama adil keberadaannya. Pelayanan yang ada didalamnya sangat banyak, namun yang sangat terlihat yaitu pelayanan publiknya. Bagaimana pelayanan publik disini yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang kedua yaitu pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan. Uji kendaraan bermotor yang mengikuti dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang ada di Dishubkominfo Kota Semarang. Di dalam penelitian ini, peneliti menekankan dimana strategi yang memungkinkan untuk mencapai keberhasilan pada situasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang adalah strategi inovasi. Pelayanan prima dari Kir *Drive thru* ini dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan orang banyak.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### 1.7.1 Desain Penelitian

Sugiyono (2009: 3) menyebutkan metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu Rasional, Empiris, dan Sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Pada penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena menurut peneliti, penelitian kualitatif merupakan metode yang relevan serta rasional dalam penelitian ini.

Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2010: 4) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sugiyono dalam bukunya (2009: 8) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Penelitian menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci mengenai keadaan obyek atau subyek amatan. Data yang diperoleh meliputi transkrip *interview* (wawancara), catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan lain-lain.

Fungsi dan manfaat penelitian kualitatif dalam (Moleong 2010: 7). Untuk keperluan, yaitu:

- a. Pada penelitian awal dimana subjek penelitian tidak di definisikan secara baik dan kurang dipahami.
- b. Pada upaya pemahaman penelitian perilaku dan penelitian motivasional.
- c. Untuk penelitian konsultatif.
- d. Memahami isu-isu rumit sesuatu proses.
- e. Memahami isu-isu rinci tentang situasi dan kenyataan yang dihadapi seseorang.
- f. Untuk memahami isu-isu yang sensitif.
- g. Untuk keperluan evaluasi.
- h. Untuk meneliti latar belakang fenomena yang tidak dapat diteliti melalui penelitian kuantitatif.
- i. Digunakan untuk meneliti tentang hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang subjek penelitian.
- j. Digunakan untuk lebih dapat memahami setiap fenomena yang sampai sekarang belum banyak diketahui.
- k. Digunakan untuk menemukan perspektif baru tentang hal-hal yang sudah banyak diketahui.
- l. Digunakan oleh peneliti bermaksud meneliti sesuatu secara mendalam.
- m. Dimanfaatkan oleh peneliti yang berminat untuk menelaah sesuatu latar belakang.
- n. Digunakan oleh peneliti yang berkeinginan untuk menggunakan hal-hal yang belum banyak diketahui ilmu pengetahuan.
- o. Dimanfaatkan oleh peneliti yang ingin meneliti dari segi prosesnya.

Penelitian kualitatif bersumber pada falsafah fenomenologis yang menghendaki makna berada dibalik deskripsi data tersebut. Aplikasi metode kualitatif di dalam penelitian ilmu-ilmu sosial dilakukan dengan langkah-langkah yaitu merumuskan masalah sebagai fokus penelitian, mengumpulkan data lapangan, menganalisis data, merumuskan hasil studi, dan menyusun rekomendasi untuk perbaikan. Di dalam fenomena yang dimaksud adalah segala sesuatu baik kejadian, kenampakan, dan lain sebagainya yang terjadi pada proses Penerapan Pelayanan Prima Uji KIR ( Kendaraan Bermotor ) *Drive Thru* Pada Dishubkominfo Kota Semarang sehingga nantinya muncul suatu kesimpulan dan sesuai dengan yang seharusnya.

#### **1.7.2 1.8.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian ini merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian dilaksanakan. Pada penelitian ini, yang menjadi tempat atau lokus adalah Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang yang terletak di Jl. Tambak Aji Raya No.5, Tambakaji, Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah kode pos 50185 dengan pertimbangan bahwasannya Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tahun 2016 terpilih menjadi Kantor Dinas yang dipercaya untuk menjadi percontohan Uji Kendaraan Bermotor (*KIR Drive Thru*) di Jawa Tengah untuk melaksanakan Uji Kendaraan Bermotor (*KIR Drive Thru*), Lokasinya jauh dari pusat Kota Semarang, tapi tidak ada kendala bagi peneliti untuk kesana, dan memberikan peluang yang cukup karena tidak hanya diteliti dalam sekali waktu. Realitas yang diteliti masih terjadi (berlangsung), Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang yang menjadi lokasi penelitian. Data yang dibutuhkan peneliti

untuk penelitian terhadap kualitas pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (*KIR Drive Thru*).

### 1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Informan harus benar-benar tahu atau merupakan pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Di dalam menentukan informan sebagai subjek penelitian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009: 219), *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan sebagai sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dengan pertimbangan guna menentukan informan adalah sebagai berikut:

1. Orang tersebut bukan termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian
2. Orang tersebut memiliki kepatuhan pada peraturan
3. Orang tersebut harus jujur dan dapat dipercaya
4. Orang tersebut mengetahui dan memahami benar pelaksanaan Uji Kendaraan Bermotor (*KIR Drive Thru*) di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Orang tersebut pernah merasakan pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (*KIR Drive Thru*) di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Peneliti menentukan subjek penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Dinas Perhubungan Kota Semarang.
2. Petugas Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang
3. Masyarakat penerima layanan Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Pemilihan ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan bergulir secara *snow ball*. *Purposiv sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau sebagai penguasa yang memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Sumber data yang didapatkan belum mampu memberikan data yang memuaskan, peneliti melakukan *snow ball sampling* di dalam pengambilan data yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar.

#### **1.7.4 Jenis Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka, bersifat narasi, dan uraian juga penjelasan data dari informan baik lisan maupun data dokumen yang tertulis, perilaku subjek yang diamati di lapangan juga menjadi data dalam pengumpulan hasil penelitian ini.

#### **1.7.5 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

##### **1. Sumber data primer**

Sumber data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari sumbernya. Di dalam hal ini, peneliti sebagai pengumpul data primer yang menggunakan panduan wawancara. Data primer didapat dari wawancara terhadap informan dan juga observasi lapangan yang dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Semarang.

## 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder ini dapat diperoleh dari dokumen, buku, data statistik, laporan dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini dan data-data yang telah diolah. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen penunjang yang dimiliki oleh Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Semarang.

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2015: 224), teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang paling utama dalam penelitian, tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Menurut Sugiono (2015: 225) penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting*, sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dokumentasi dan gabungan/triangulasi. Di dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah:

#### 1. Wawancara

Metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bertatap muka guna melakukan tanya jawab untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara merupakan penyerapan informasi mengenai persepsi, pandangan, pola pikir, pendapat / interpretasi masalah penelitian. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan

mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Macam dari wawancara yaitu:

- a. Wawancara terstruktur adalah wawancara dimana peneliti telah mengetahui informasi apa yang diperoleh. Peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan.
- b. Wawancara Semi terstruktur adalah wawancara dimana peneliti lebih bebas dalam melakukan wawancara, lebih terbuka. Di dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.
- c. Wawancara tak berstruktur adalah wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Di dalam penelitian, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti bebas melakukan wawancara dan dalam wawancara terstruktur ini peneliti menggunakan *interview guide* (pedoman wawancara) yang dibuat sebelum peneliti terjun ke lapangan, menyiapkan pertanyaan dan jawaban untuk mengantisipasi apabila narasumber kurang aktif di dalam menjelaskan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

#### 1. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian mengklasifikasikan.

observasi menjadi 3 jenis yaitu :

a. Observasi Partisipatif

Di dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Observasi terstruktur atau bersamar

Di dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyatakan

terstruktur kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.

c. Observasi tak terstruktur

Di dalam observasi tidak dipersiapkan sistematis yang akan diobservasi, peneliti belum tau pasti tentang apa yang akan diamati. Di dalam penelitian, peneliti menggunakan observasi terstruktur, karena peneliti langsung melakukan pengamatan ke lokus penelitian yaitu Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang.

## 7. Dokumen

Metode Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen aktual yang berkaitan dengan objek penelitian yang dapat diperoleh dari peraturan perundang-undangan. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009: 224).

## 8. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data-data dari buku-buku, internet, majalah, tulisan-tulisan serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

Pengolahan data di dalam penelitian ini menggunakan teknik:

a. Pencatatan

Pencatatan yaitu data yang diperoleh diproses, diambil yang relevan dengan penelitian, dan dicatat agar mudah diingat dalam penulisan laporan.

b. Pengklasifikasian

Pengklasifikasian yaitu data yang diperoleh dipilih dan dikelompokkan sesuai dengan variabel yang diteliti.

c. Editing

Editing yaitu meneliti kembali data dan informasi yang diperoleh sehingga kesalahan dapat dihindari. Hal ini untuk mendapatkan kesempurnaan dan kevalidan data.

### **1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2009:244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang bisa dipelajari, membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data di dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Di dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data (Sugiyono, 2009: 245). Teknik analisa data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisis data di lapangan model Miles dan Huberman dengan tiga komponen sebagai berikut:

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data), Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
- b. *Data Display* (Penyajian Data), Menyajikan data di dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Menyajikan data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2009: 249).
- c. *Conclusion Drawing/Verification*, Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang dikemukakan merupakan kredibel, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, dan bisa jadi tidak atau berubah (Sugiyono, 2009: 252).

#### **1.7.8 Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2012:366-377), menjelaskan mengenai uji keabsahan data di dalam metode penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan beberapa uji keabsahan data diantaranya yaitu:

##### **1. Uji Kredibilitas**

Uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan:

##### **a. Perpanjangan Pengamatan**

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti turun kelapangan, melakukan wawancara dengan peneliti, hubungan peneliti dengan narasumber menjadi akrab dan harmonis. Di dalam penelitian ini peneliti dapat melihat kembali

dengan melakukan wawancara ulang, untuk memastikan data yang didapat selama penelitian benar atau tidak, berubah atau tidak. Bukan hanya mengecek dengan melakukan wawancara saja, tapi observasi.

b. Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan sistematis. Kecermatan peneliti memudahkan peneliti untuk menyusun penelitiannya supaya lebih sistematis. Meningkatkan ketekunan, kredibilitas data hendak meningkat. Ketekunan meminimalkan kesalahan di dalam penyusunan penelitian, sehingga data yang disajikan lebih akurat.

c. Triangulasi

Triangulasi di dalam pengujian kredibilitas berarti mengecek kembali beberapa sumber data, teknik pengambilan data, waktu perolehan data.

d. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi berarti suatu bukti atau pendukung data penelitian peneliti. Seperti foto, rekaman wawancara, Laporan triwulan bahkan tahunan Ombudsman, dokumentasi lainnya, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti dapat dipercaya.

e. Analisis kasus *negative*

Peneliti mencoba mencari temuan yang bertentangan dengan temuannya. Apabila usaha peneliti dalam mencari data yang bertentangan dengan temuannya tidak ditemukan, berarti penelitian peneliti dapat dipercaya atau kredibel. Apabila ditemukan data yang bertentangan dengan temuannya, peneliti akan mempertimbangkan.

f. *Member Check*

Pengecekan kembali peneliti kepada informan pemberi data. Sebulan peneliti melakukan penelitian dan telah menyimpulkan penelitiannya, peneliti kembali ke informan untuk memaparkan hasil penelitiannya, apakah sesuai dengan informasi yang informan berikan sebelumnya. Apabila ada ketidaksesuaian, maka akan dilakukan diskusi. Di dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan member check setelah penelitian selesai dan peneliti telah menyimpulkan hasil dari penelitian ini.

2. *Uji Transferability*

Hasil penelitian tidak dapat diterapkan pada penelitian yang lain. Di dalam penelitian ini berusaha untuk memberikan secara rinci, jelas, sistematis, mudah dipahami. Apabila penelitian ini mampu dipahami maksudnya seperti apa, maka dapat memenuhi standar *transferability*.

3. *Uji Depenability*

Uji Depenability dilakukan oleh seorang auditor yang independen untuk melakukan audit secara keseluruhan aktivitas yang dilakukan peneliti mulai dari menentukan fokus, memperoleh data, analisis data sampai menarik kesimpulan, apakah peneliti benar benar melakukan aktivitas penelitian atau tidak. Di dalam penelitian, peneliti diuji oleh seorang auditor independen yaitu dosen untuk menguji keabsahan penelitian ini. Dosen yang lama mendalami dunia penelitian dapat mengetahui, apakah mahasiswa benar-benar melakukan penelitian atau tidak.

4. *Uji Confirmability / Uji Obyektivitas Penelitian*

Uji Obyektifitas berarti pengujian terhadap hasil penelitian. Apabila hasil penelitian berasal dari proses/ aktivitas penelitian mulai dari menentukan masalah sampai penarikan kesimpulan maka dapat dikatakan memenuhi standar obyektivitas. Apabila penelitian tidak melalui proses penelitian, tetapi hasilnya ada berarti tidak memenuhi obyektivitas. Pengujian obyektivitas mirip dengan uji dependability, di dalam menguji obyektivitas biasanya dilakukan bersama.

Trianggulasi merupakan teknik keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu diluar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding data yang telah ada. Trianggulasi adalah trianggulasi dengan sumber, yaitu membandingkan data hasil observasi, hasil aktivitas subjek penelitian dan hasil wawancara terhadap Subjek yang ditekankan pada penerapan metode bantuan alat pada efektif membaca. Trianggulasi dengan sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber data. Hal itu dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.