

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara yaitu pelayanan publik. Sebagaimana yang ada di Indonesia, pelayanan publik dibutuhkan untuk keberlanjutan kehidupan. Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh negara untuk memastikan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga terpenuhi melalui pemberian barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (A. Damayanti, 2022). Pelayanan publik juga dapat dijelaskan sebagai langkah yang diambil oleh pemerintah atau sektor swasta untuk memastikan kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara terpenuhi. Hal ini mencakup berbagai hal seperti barang, jasa, administrasi, dan juga keamanan. (Amalia et al., 2022).

Pemberian pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama dari para pegawai pemerintah sebagai pelayan negara dan masyarakat. Tanggung jawab ini telah diatur dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang mencakup empat aspek utama pelayanan publik, yaitu memajukan kesejahteraan umum, ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, memajukan kesejahteraan umum, melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia (Saputra et al., 2021). Dengan demikian, posisi aparatur pemerintah dalam jabatan publik dinilai sangat strategis karena sebagai penentu sejauh mana pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan

pemberian pelayanan yang terbaik sehingga dapat menilai kemampuan negara dalam menjalankan perannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yakni Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan memastikan bahwa hak serta kewajiban mereka dipenuhi sebagai bagian dari tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Lebih lanjut dijelaskan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, yang menegaskan bahwa setiap lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan, serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini adalah badan atau organisasi, asosiasi, maupun swasta yang didirikan menurut undang-undang dan badan hukum lainnya yang disusun dengan tujuan untuk memajukan kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara efektif oleh pemerintah dapat mempererat demokratis, menjamin terpenuhinya hak asasi manusia dan meningkatkan kualitas pelaksanaannya. Masyarakat mengharapkan adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik agar pelayanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terselenggara dengan baik. Tuntutan ini muncul karena perkembangan zaman di era globalisasi, seiring dengan munculnya konsep tata pemerintahan yang baik (*good governance*), telah

meningkatkan mutu pendidikan dan pengetahuan. Hal ini sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik (Utami et al., 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas merujuk pada pelayanan yang memenuhi standar kualitas tertentu. Standar Pelayanan adalah pedoman yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Ini merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Implementasi standar kualitas ini menandakan bahwa suatu instansi pemerintah atau lembaga telah memberikan pelayanan yang baik (Parawansa, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi kesenjangan antara jangkauan pelayanan saat ini dengan kebutuhan yang ada di berbagai sektor. Hal ini terjadi karena kurangnya kesiapan dalam menghadapi berbagai permasalahan pembangunan yang kompleks (Lorenza et al., 2022). Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, diperlukan usaha untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan masyarakat. Perubahan yang cepat dalam kehidupan global juga berdampak cepat pada perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara keseluruhan.

Di negara-negara berkembang, kualitas pelayanan publik sering menjadi permasalahan utama. Hal ini disebabkan oleh permintaan akan pelayanan yang jauh

melampaui kapasitas pemerintah untuk memenuhinya. Akibatnya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat kurang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Munawaroh, 2019). Pelayanan yang dianggap berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan memuaskan. Ketika masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dianggap tidak efisien atau berkualitas rendah. Pemberian pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat harus dilakukan oleh sektor publik sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat melalui penyelenggaraan negara, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Mufthiaturrahmi, 2019).

Dalam perannya sebagai pelayan masyarakat, negara harus memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama di era otonomi daerah saat ini di mana kualitas pelayanan dari aparatur pemerintah diuji secara lebih intensif untuk dapat optimal dan menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, salah satu tujuan dari pemberlakuan otonomi daerah adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan daya saing.

Dalam suatu instansi pemerintah memerlukan peningkatan kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perubahan yang selalu dialami oleh masyarakat harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang mengalami peningkatan maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah juga akan meningkat. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi penerima layanan terhadap pelayanan yang diterima dengan suatu harapan akan karakteristik pelayanan suatu perusahaan/instansi pemerintah (Tjiptono, 2011).

Pemerintah daerah terus memberikan perhatian serius terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di sektor transportasi darat, termasuk dalam penyediaan, pengendalian, dan pengoperasian kendaraan bermotor baik untuk angkutan umum maupun pribadi. Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan keselamatan masyarakat dalam berkendara. Perhatian ini sejalan dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang diproduksi dan digunakan masyarakat untuk berbagai kebutuhan, seperti mobilitas kerja, rekreasi, dan kebutuhan lainnya (Noviana & Noor, 2021).

Kendaraan bermotor adalah salah satu jenis transportasi yang paling umum ditemui dan berperan penting dalam mendukung berbagai kegiatan di kehidupan sehari-hari. Kendaraan berfungsi sebagai sarana angkut di jalan yang mencakup kendaraan bermotor maupun tidak bermotor dengan ciri dan karakteristik tertentu seperti adanya persyaratan teknis dan laik jalan saat dioperasikan di jalan. Dalam kurun waktu terakhir, jumlah kendaraan bermotor mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah perusahaan kendaraan bermotor, pembangunan infrastruktur

jalan yang semakin meningkat, dan peningkatan intensitas pengguna jasa atau konsumen layanan transportasi kendaraan bermotor seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2018-2022

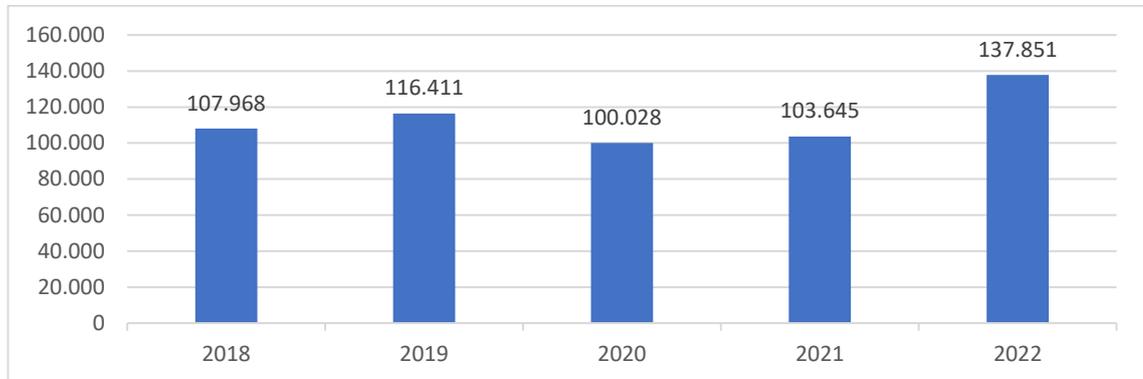
Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)				
	2018	2019	2020	2021	2022
	Sepeda Motor	106.657.952	112.771.136	115.023.039	120.042.298
Mobil Penumpang	14.830.698	15.592.419	15.797.746	16.413.348	17.168.862
Mobil Bis	222.872	231.569	233.261	237.566	243.450
Mobil Barang	4.797.254	5.021.888	5.083.405	5.299.361	5.544.173
Jumlah	126.508.776	133.617.012	136.137.451	141.992.573	148.261.817

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2022, mencapai 148,26 juta unit pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan peningkatan sebesar 4,4% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, di mana jumlah kendaraan mencapai 141,99 juta unit.

Perkembangan dalam sektor transportasi telah menyebabkan munculnya berbagai masalah lalu lintas, seperti pelanggaran, kemacetan, dan kecelakaan yang semakin kompleks dari waktu ke waktu. Salah satu masalah utama yang perlu mendapat perhatian serius adalah kecelakaan lalu lintas, yang merupakan isu penting di Indonesia saat ini. Dalam hal ini, kondisi kendaraan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kecelakaan lalu lintas (Damayanti, 2012).

Gambar 1.1 Jumlah Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Darat di Indonesia Tahun 2018-2022



Sumber: Kementerian Perhubungan, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa mulai dari tahun 2018 sampai dengan 2019 mengalami jumlah kasus kecelakaan lalu lintas meningkat, sedangkan pada tahun 2020 jumlah kasus kecelakaan mengalami penurunan dikarenakan pada tahun 2020 terjadi wabah pandemi Covid-19. Jumlah kecelakaan lalu lintas di Indonesia mencapai 116.411 kasus pada tahun 2019. Jumlah tersebut naik 7,8% dari tahun sebelumnya yang sebanyak 107.968 kasus. Pada tahun 2022, jumlah kecelakaan lalu lintas mencapai 137.851 kasus, jumlah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 37,81% dari tahun 2020. Meskipun terjadi penurunan jumlah kecelakaan lalu lintas karena pandemi Covid-19 tetapi secara umum dalam kurun waktu 5 tahun tersebut jumlah kecelakaan lalu lintas cenderung mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya volume lalu lintas.

Penyelenggaraan lalu lintas dan transportasi jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor harus menjamin aksesibilitas dan pelayanan yang memperhatikan keselamatan umum, perlindungan lingkungan, serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat. Kendaraan bermotor yang digunakan di jalan

harus selalu memenuhi persyaratan teknis dan keamanan, termasuk persyaratan emisi gas buang dan tingkat kebisingan yang ditetapkan. Meskipun persyaratan teknis dan keamanan jalan berlaku untuk semua kendaraan yang beroperasi di jalan, saat ini, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012, uji berkala hanya wajib dilakukan oleh kendaraan penumpang umum dan kendaraan barang.

Ketentuan lain mengenai kewajiban pengujian kendaraan bermotor juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang kendaraan dan pengemudi yang menetapkan bahwa pengujian kendaraan bermotor untuk kendaraan umum merupakan bagian dari upaya untuk menjaga keselamatan, baik bagi penumpang maupun pelaku usaha/penyelenggara angkutan. Hal ini juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Menurut undang-undang tersebut, pengguna kendaraan bermotor diwajibkan untuk melakukan pengujian kendaraan. Namun, karena keterbatasan sarana dan prasarana, pengujian hanya dilakukan untuk jenis kendaraan tertentu, seperti mobil barang, bus, dan kendaraan khusus angkutan umum, yang harus diuji setiap 6 bulan sekali (Widhianningrum & Aji, 2019).

Pelaksanaan uji layak kendaraan tersebut dilakukan melalui Pengujian Kendaraan bermotor yang kemudian disebut dengan Uji KIR Kendaraan Bermotor oleh Dinas Perhubungan. Tujuan dari diselenggarakannya pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor yakni untuk menjamin keselamatan teknis pengguna kendaraan bermotor, melindungi lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor di jalan, memastikan bahwa kendaraan bermotor yang beroperasi telah memenuhi persyaratan teknis dan kelayakan jalan,

sehingga menciptakan transportasi darat yang aman, nyaman, lancar, dan tertib. Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sarana transportasi yang digunakan (Hafiid, 2017).

Gambar 1.2 Kendaraan yang Mengalami Kecelakaan karena Tidak Uji KIR



Sumber: *Kompas.com*

Berdasarkan gambar di atas, terdapat beberapa kecelakaan yang disebabkan karena kendaraan tidak melaksanakan pengujian kendaraan bermotor. Diantaranya yaitu kecelakaan truk tonton yang terjadi di Exit Tol Bawen, Kabupaten Semarang pada Sabtu, 23 September 2023. Kecelakaan tersebut disebabkan oleh truk tonton yang mengalami rem blong hingga menabrak sejumlah kendaraan yang terdiri dari 4 (empat) mobil dan sembilan sepeda motor. Akibat kejadian ini, 3 (tiga) orang meninggal dunia dan 27 orang mengalami luka. Kondisi truk yang tidak terawat dan tidak melaksanakan pengujian kendaraan bermotor (Uji KIR) sejak tahun 2015 menjadi penyebab terjadinya kecelakaan ini.

Kecelakaan yang disebabkan karena kendaraan tidak melaksanakan pengujian kendaraan bermotor juga terjadi di Ngaliyan, Semarang pada Rabu, 8 Juni 2023. Sebuah truk tronton menabrak beberapa mobil kemudian terguling dan menimpa mobil yang berisi 3 penumpang. Akibat kejadian ini, 3 orang di dalam

mobil tersebut meninggal dunia. Dari hasil pemeriksaan menunjukkan rem truk tersebut tidak berfungsi dengan baik dan tidak melaksanakan pengujian kendaraan bermotor (Uji KIR) sejak tahun 2020.

Salah satu tanggung jawab pemerintah daerah, terutama Dinas Perhubungan atau lembaga dengan tugas serupa di tingkat Kabupaten atau Kota, adalah menyelenggarakan layanan pengujian kendaraan bermotor untuk memastikan pemenuhan persyaratan teknis. Ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, yaitu sebagai berikut :

- a. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan;
- b. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan;
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015, pemerintah daerah melalui dinas terkait diharapkan mampu menyelenggarakan layanan pengujian kendaraan bermotor yang berkualitas. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan keselamatan dalam penggunaan kendaraan bermotor, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan pengujian kendaraan bermotor. Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor oleh Dinas Perhubungan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Dengan meningkatnya

jumlah kendaraan bermotor, pengujian kendaraan menjadi semakin penting untuk memastikan setiap kendaraan layak untuk digunakan di jalan (Syaifuddin et al., 2020). Dinas Perhubungan sebagai pelaksana pengujian kendaraan bermotor memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, terutama kepada pemilik kendaraan bermotor seperti angkutan barang dan angkutan penumpang.

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak di Jawa Tengah Tahun 2021

No	Jenis Kendaraan	Mobil	Bus	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
1.	Semarang	281.971	3.539	78.037	1.512.234	1.875.781
2.	Cilacap	54.540	2.591	24.520	806.833	888.484
3.	Solo	287.764	1.300	46.197	509.927	845.188
4.	Banyumas	65.248	1.755	23.215	739.001	829.219
5.	Klaten	59.153	1.303	23.263	733.881	817.600

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Berdasarkan data dari BPS tahun 2021, Kota Semarang berada di posisi pertama jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Jawa Tengah sebanyak 1.875.781 dengan rincian mobil penumpang 281.971, bus 3.539, truk 78.037, dan sepeda motor 1.512.234. Di urutan kedua, Kabupaten Cilacap dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 888.484. Selanjutnya, Kota Solo dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 845.188. Kemudian, Kabupaten Banyumas dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 829.219. Dan di urutan kelima, Kabupaten Klaten jumlah kendaraan bermotor sebanyak 817.600.

Jumlah kendaraan bermotor yang senantiasa mengalami peningkatan tiap tahunnya menjadi hal penting untuk penyelenggaraan pengujian kendaraan

bermotor bagi para pengguna kendaraan guna memastikan bahwa setiap kendaraan benar-benar layak untuk digunakan sesuai dengan persyaratan kelayakan kendaraan bermotor yang berlaku. Dalam hal ini, pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor menjadi salah satu layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan untuk masyarakat di wilayah Kota Semarang.

Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Yang Diuji Menurut Jenis Kendaraan Tahun 2018-2023

No	Jenis Kendaraan	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Mobil Penumpang	1.307	757	370	78	248	452
2.	Bus	3.160	2.983	2.467	1.570	2.326	1.679
3.	Barang	58.614	58.153	48.018	33.532	37.544	35.102
4.	Kendaraan Khusus	342	238	204	169	156	165
5.	Kereta Tempel	1.733	2.947	2.185	1.081	1.138	1.340
6.	Kereta Gandeng	98	60	18	17	24	17
	Jumlah	65.254	65.138	53.262	36.447	41.436	38.755

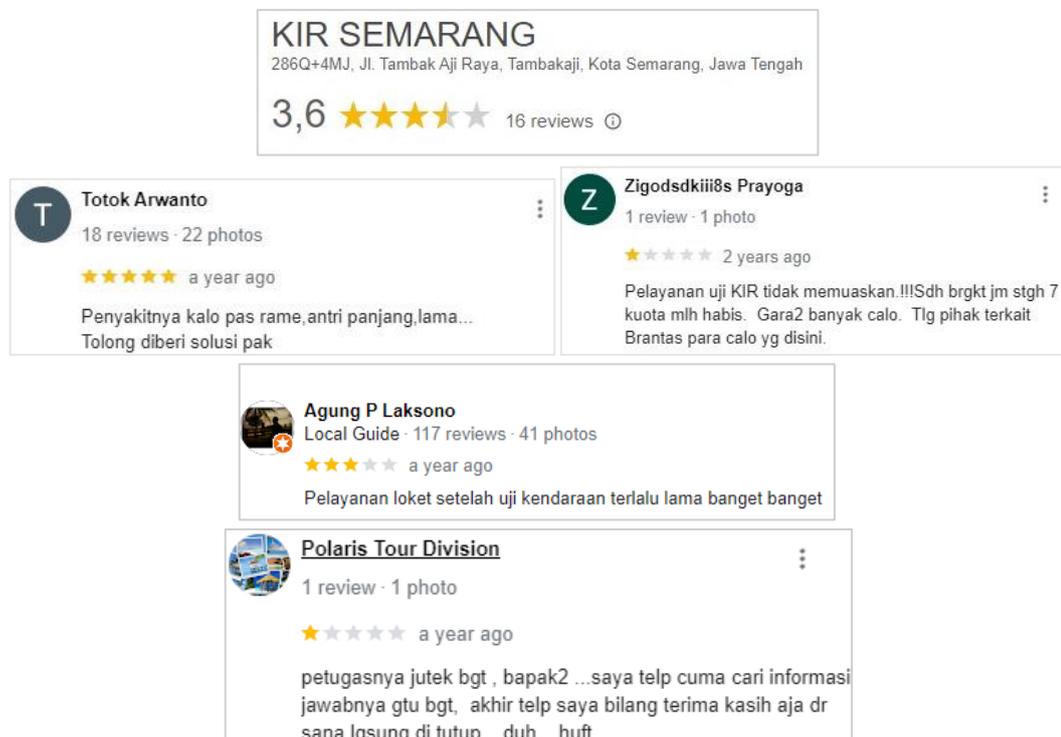
Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2023

Dari tabel 1.3 dapat dilihat jumlah kendaraan yang telah melaksanakan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2023. Dalam 6 (enam) tahun terakhir jumlah kendaraan wajib uji yang diuji cenderung mengalami penurunan. Sementara itu, pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam memberikan keamanan dan kenyamanan berlalu lintas sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan yang bisa merugikan diri sendiri ataupun orang lain. Untuk itu, demi meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melaksanakan pengujian kendaraan maka perlu didukung dengan pemberian pelayanan yang berkualitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang khususnya dalam pemberian pelayanan pengujian

kendaraan bermotor. Dinas Perhubungan Kota Semarang harus meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui penyediaan sarana dan prasarana maupun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Sebagai instansi pemerintah, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang tentunya tidak terlepas dari berbagai masalah dalam pelayanan publik dan berbagai keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor seperti pelayanan pengujian kendaraan yang memakan waktu cukup lama, masih adanya respon pegawai yang kurang ramah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan masih adanya calo dalam pengurusan pengujian kendaraan bermotor.

Gambar 1.3 Ulasan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang





Sumber : Diolah melalui Media *Google* (2023)

Berdasarkan Gambar 1.3 melalui ulasan dari media *google* dalam 4 (empat) tahun terlihat bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Kota Semarang memiliki *rating* yang cukup rendah sebesar 3,6. Rendahnya penilaian dari masyarakat untuk pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang disebabkan oleh beberapa hal yang disampaikan oleh masyarakat atau pengguna jasa melalui media *google review*.

Berdasarkan ulasan-ulasan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan mengenai keterlambatan dalam proses pelayanan sering kali terjadi dalam layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, terdapat perbedaan antara estimasi waktu penyelesaian pelayanan yang tertulis di SOP dengan waktu penyelesaian yang ada di lapangan. Selain itu, keterlambatan ini juga terjadi karena tidak didukung oleh penertiban terhadap calo yang seringkali memotong antrian. Dalam ulasan sebelumnya, terlihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang lebih memprioritaskan kelancaran pelayanan kepada para calo dibandingkan dengan pemilik kendaraan yang melakukan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor tanpa menggunakan jasa calo.

Adapun ulasan lain mengenai sikap petugas dalam memberikan informasi, yang menunjukkan bahwa masih ada petugas yang kurang memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Informasi yang diberikan dalam layanan pengujian kendaraan bermotor sangatlah penting bagi masyarakat yang akan menggunakan layanan ini. Informasi tersebut menjadi pedoman bagi masyarakat dalam mengurus segala keperluan terkait pengujian kendaraan bermotor. Masih ada petugas yang kurang jelas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, tidak mau menjelaskan informasi yang dibutuhkan secara detail, bahkan terkesan menghindari atau acuh tak acuh.

Ulasan lain dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor juga disampaikan terkait sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang seperti fasilitas toilet yang kurang memadai dan kurang terawat. Permasalahan lain yang ditemukan yaitu masih ada ulasan dari pengguna jasa pelayanan yang merasa tidak mendapat respon dari Dinas Perhubungan Kota Semarang. Banyaknya ulasan yang berisi keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor kurang mendapat perhatian yang baik dari pegawai yang memberikan pelayanan sehingga kurang memberi jaminan dan kepastian untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas instansi ini.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih dalam terkait kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui pengukuran kriteria yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik, yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan

(*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat keterlambatan waktu dalam proses pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
2. Kurangnya daya tanggap pegawai dalam mengatasi keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
3. Kurangnya perawatan dan pengelolaan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
4. Masih terdapat pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang yang belum memberikan informasi pelayanan dengan sikap sopan santun dan ramah.
5. Masih terdapat sikap diskriminatif kepada pemilik kendaraan yang melakukan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor tanpa menggunakan jasa calo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi akademisi dan pihak lain sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
2. Memberikan kontribusi pemikiran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dalam bidang dan lingkup serupa di masa depan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Instansi/Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah dilaksanakan khususnya tentang pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.

- 2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti dengan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa kuliah.

- 3) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan pengetahuan dan juga berguna sebagai referensi bagi pihak lain yang melakukan studi di bidang yang sama.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mencakup beberapa studi yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya dan memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Tujuannya adalah untuk menunjukkan bahwa penelitian ini tidak melakukan plagiarisme terhadap penelitian sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa artikel dari jurnal yang mencakup penelitian terdahulu tersebut:

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/Tahun	Fokus Kajian	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Syaifuddin, T. A., Winarti, W., & Wangi, M. S., 2020	Menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo	Kualitatif	Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo sudah berjalan baik walau belum sepenuhnya maksimal karena adanya beberapa kendala

No.	Peneliti/Tahun	Fokus Kajian	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
2.	Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I., 2020	Menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor	Kuantitatif	Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor secara umum memperoleh skor 4,31 yang dikategorikan sangat baik
3.	Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A., 2022	Menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep	Kualitatif	Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sudah berjalan baik walau belum sepenuhnya maksimal pada dimensi tangible
4.	Khairunnisa, K., 2022	Mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada	Kualitatif	Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

No.	Peneliti/Tahun	Fokus Kajian	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
		Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya		sudah sesuai dengan aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati
5.	Lorenza, W., Subowo, A., & Maesaroh, M., 2022	Mendeskripsikan penerapan pelayanan prima uji KIR dengan system drive thru pada Dishubkominfo Semarang	Kualitatif	Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Semarang sudah berjalan baik walau belum sepenuhnya maksimal karena adanya beberapa kendala
6.	Rahmawati, T., 2022	Menganalisis kualitas pelayanan PKB di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh	Kualitatif	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh dinilai sudah baik.
7.	Marwiyah, S., Puspitarini, R.,	Menganalisis kualitas pelayanan	Kualitatif	Implementasi dari adanya program E-KIR adalah

No.	Peneliti/Tahun	Fokus Kajian	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
	& Rifan, A. R., 2023	implementasi kebijakan dari program E-KIR di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo		memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi pengujian kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan yang dinilai telah baik.
8.	Nurulaini, N., Rachmawati, I., & ALAMSYAH, S., 2021	Mengidentifikasi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Sukabumi	Kualitatif	Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kota Sukabumi sudah berjalan baik walau belum sepenuhnya maksimal karena adanya beberapa kendala
9.	Saputra, D., Arbain, T., & Syafari, M. R., 2021	Menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT.	Kualitatif	Kualitas pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur belum

No.	Peneliti/Tahun	Fokus Kajian	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
		Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur		memadai atau masih rendah
10.	Muliono, M., 2022	Menganalisis kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik melalui program KIR <i>smart card</i> di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	Kualitatif	Dari 5 indikator kualitas pelayanan yang diteliti di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak telah berjalan dengan baik

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang telah dijabarkan di atas, peneliti dapat melakukan identifikasi mengenai manfaat dan persamaan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dengan hasil penelitian terdahulu, yaitu penelitian terdahulu memberikan manfaat pada penelitian ini sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan dan faktor yang terkait kualitas pelayanan. Adapun contoh penelitian terdahulu yang peneliti ambil sebagai rujukan dalam melaksanakan penelitian, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lorenza et al. (2022) yang berjudul Penerapan Pelayanan Prima Uji KIR Kendaraan Bermotor Drive Thru Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang. Penelitian ini memiliki persamaan mengenai pengujian kendaraan bermotor. Jurnal ini menjadi

acuan peneliti untuk membandingkan keadaan lokus tahun sebelumnya dan tahun ini. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yang berfokus pada kualitas pelayanan sedangkan Lorenza berfokus pada penerapan pelayanan prima pengujian kendaraan bermotor.

1.6.2 Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *Ad* dan *Ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi” dan *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pengelolaan.” *Administratie* dalam bahasa Belanda yang terkenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik mencakup pengertian *stellmatige verkrijging, en verwerking van gegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut tata usaha atau definisi administrasi dalam arti sempit) dan *bestuur en behee*. *Bestuur* adalah manajemen akan kegiatan organisasi dan *Beheer* adalah manajemen akan sumber dayanya (finansial, personel, materiil, gedung dan sebagainya).

Menurut Pasolong (2008: 3), administrasi adalah pekerjaan yang direncanakan dan dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan rasional. Sementara itu, Siagian (2008) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih, yang didasarkan pada rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana secara optimal dan efisien.

Dari definisi tersebut, administrasi memiliki banyak pengertian baik dari arti sempit maupun luas. Dalam artian sempit, administrasi didefinisikan sebagai

kegiatan ketatausahaan (kegiatan yang berkaitan dengan mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, dan agenda). Sementara itu, Pasolong (2013: 3) menyatakan administrasi dalam arti luas dimaknai sebagai proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan negara.

Ilmu administrasi telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan zaman dan perubahan tuntutan di berbagai bidang, termasuk administrasi publik. Menurut Felix A. Nigro dan L. Loyd D. Nigro (dalam Pasolong, 2008), administrasi publik adalah: (1) Kerjasama kelompok dalam konteks pemerintahan, (2) Mencakup tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan hubungan di antara mereka, (3) Berperan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan merupakan bagian dari proses politik, (4) Berkaitan erat dengan berbagai kelompok swasta dan individu dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat, (5) Berbeda dalam beberapa aspek dibandingkan dengan administrasi perseorangan.

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960), administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan Pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarah kacakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Prajudi (1995), administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Menurut Dwight Waldo (1955), administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Sementara itu, menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2008: 8), administrasi publik adalah kombinasi kompleks antara teori dan praktik, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berupaya melembagakan praktik manajemen yang sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah penerapan metode historis untuk memahami perkembangan suatu bidang ilmu pengetahuan. Paradigma merupakan suatu *normal science* yang diterima pada masa tertentu, terbentuk dari krisis, dan dianggap secara luas mampu menjawab masalah dalam bidang tersebut pada masa itu. Paradigma akan menjadi paradigma lama jika mengalami krisis dan tidak lagi dapat memberikan solusi atas masalah yang ada. Dalam kondisi demikian, para ilmuwan akan mencari pengetahuan baru untuk mengatasi masalah yang muncul. Jika solusi baru tersebut diterima secara umum dan dianggap mampu mengatasi masalah pada zamannya, maka akan terbentuk paradigma baru.

Terdapat enam paradigma administrasi publik, yaitu prinsip-prinsip administrasi, dikotomi politik dan administrasi, administrasi publik sebagai ilmu politik, administrasi publik sebagai administrasi publik, administrasi publik sebagai ilmu administrasi, serta administrasi publik sebagai governance.

Pertama, dikotomi politik-administrasi (1900-1926). Periode ini ditandai oleh terbitnya buku *Politics and Administration* oleh Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926), mengenai dua fungsi negara beserta organ-organnya, yaitu politik dan administrasi. Politik berhubungan dengan kebijakan-kebijakan atau gagasan dari kehendak negara, sedangkan administrasi berhubungan dengan pelaksanaan dari kebijakan-kebijakan tersebut. Sebelum terbitnya buku tersebut, telah ada buku berjudul *The Study of Administration* karya Woodrow Wilson, yang membahas mengenai hal yang serupa dan dipublikasikan pada tahun 1887. Menurut Wilson, kesetiaan yang mendalam terhadap kebijakan yang dijalankan hanya dapat dijamin apabila administrasi dikeluarkan dari politik. Menurut Wilson, bidang administrasi adalah suatu bidang bisnis. Administrasi terletak di luar bidang politik, masalah-masalah administrasi bukanlah masalah-masalah politik. Dengan pemisahan ini, administrasi publik dapat bertindak bebas nilai (*value-free*). Penekanan Paradigma 1 adalah pada lokus, yaitu di mana administrasi publik harus berada. Dalam pandangan Goodnow dan pengikutnya, administrasi publik harus berlokus di birokrasi pemerintah, tetapi tidak dipersoalkan apa fokusnya.

Paradigma kedua, Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937). Tokoh terkenal dari paradigma kedua ini adalah Willoughby, Gullick & Urwick, pemikiran mereka sangat dipengaruhi oleh beberapa tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor.

Mereka mengemukakan prinsip-prinsip administrasi dengan fokus administrasi publik. Prinsip tersebut dituangkan dalam sebuah konsep yang bernama POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*) dan memiliki sifat yang universal.

Paradigma ketiga yaitu paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970). Salah satu tokoh yang terkenal pada paradigma ketiga ini adalah Morstein-Marx yang mengemukakan bahwa pemisahan politik dan administrasi adalah sebagai suatu yang tidak mungkin atau tidak realistis untuk dilakukan. Selanjutnya, Herbert Simon menilai bahwa prinsip-prinsip administrasi tersebut tidak berlaku secara universal, tetapi administrasi negara akan berlaku secara universal dimana saja. Lokusnya adalah birokrasi pemerintahan sebagai penekanan pada paradigma ini. Perlu diketahui, pada masa ini administrasi publik mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap berperan secara dominan dalam dunia administrasi publik.

Paradigma keempat merupakan paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970). Pada paradigma keempat ini, prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya terus dikembangkan secara ilmiah dan lebih mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, dan lain sebagainya menjadi fokus pada paradigma ini.

Paradigma kelima, merupakan paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang). Pada paradigma ini telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokusnya yaitu terdiri dari teori organisasi, teori manajemen, dan

kebijakan publik, sedangkan lokusnya terdiri dari masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

Paradigma keenam paradigma ini disebut sebagai paradigma *Governance* (1990-sekarang). *Governance* sebagai paradigma terbaru dalam administrasi publik menunjukkan pergeseran dari konsep *government*, yang hanya melibatkan pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyelesaian masalah publik. *Governance* menekankan keterlibatan berbagai aktor di luar pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dan penyelesaian masalah-masalah publik. Selain itu, *governance* dianggap sebagai solusi untuk mengatasi *masalah bad government* yang menghambat pemerintah dalam menjalankan fungsinya.

1.6.4 Manajemen Publik

Dalam sebuah organisasi, manajemen diperlukan untuk mengatur proses operasional hingga mencapai tujuan organisasi tersebut. Khususnya dalam instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, manajemen yang efektif dan efisien sangat penting agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan tujuan utama, yaitu kepuasan masyarakat, dapat tercapai.

Secara umum, manajemen diartikan sebagai pengelolaan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengarahkan orang lain untuk bekerja. Pengelolaan ini mencakup berbagai bidang seperti industri, pemerintahan, pendidikan, pelayanan sosial, olahraga, kesehatan, ilmu pengetahuan, dan lainnya. Hampir setiap aspek kehidupan manusia memerlukan manajemen, karena itu manajemen ada dalam setiap aspek kehidupan di mana ada kerja sama atau organisasi (Herujito, 2001). Sedangkan menurut Handoko (2009: 23) manajemen

adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Manulang (dalam Ratminto & Septi, 2005), manajemen adalah seni dan ilmu dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, menyusun, dan mengawasi sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Stoner dan Freeman (dalam Safrony, 2012) mendefinisikan manajemen sebagai proses merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan upaya anggota organisasi serta memanfaatkan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Terry & Rue (2009) juga menggambarkan manajemen sebagai suatu proses khas yang meliputi tindakan perencanaan, pengarahan, dan pengendalian untuk menetapkan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Berikut adalah beberapa pengertian manajemen publik menurut para ahli: Menurut Nor Ghofur (2014) manajemen publik dapat diartikan sebagai manajemen pemerintahan, yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008) manajemen publik merupakan usaha seseorang untuk mempertanggungjawabkan diri dalam mengelola suatu organisasi, serta

memanfaatkan sumber daya manusia dan teknologi untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Overman (dalam Keban, 2004: 85) manajemen publik bukanlah sekadar penerapan "*scientific management*", meskipun sangat dipengaruhi oleh konsep tersebut. Manajemen publik juga bukan hanya analisis kebijakan atau administrasi publik; ia mencerminkan tekanan antara orientasi politik kebijakan di berbagai bidang. Manajemen publik merupakan studi interdisipliner tentang berbagai aspek umum dalam organisasi, yang menggabungkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan faktor-faktor seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Menurut (Donovan & Jackson, 1991), manajemen publik dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang memerlukan berbagai keterampilan.

1.6.5 Pelayanan Publik

Menurut Kotler (1994), pelayanan merujuk pada suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud, cepat hilang, lebih dirasakan daripada dimiliki, dan memungkinkan pelanggan untuk berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi jasa tersebut. (Sinambela, 2008), menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Kasmir (2010), juga menyatakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga melalui pelayanan ini, kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Publik merujuk pada masyarakat umum yang harus diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator, namun kadang-kadang juga berperan sebagai penguasa dalam pengaturan hukum dan tata negara. Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Neng Kamarmi, 2011). Dalam pengertian yang lebih sempit, pelayanan publik merujuk kepada pelayanan yang dikelola oleh satu unit kerja atau sub unit kerja tertentu. Pelayanan publik semacam ini sering kali diatur oleh kebijakan dari Kementerian PAN & RB. Dengan memenuhi standar yang telah ditetapkan, pelayanan publik tersebut dapat menjadi pelayanan yang optimal. Sementara dalam arti luas adalah pelayanan publik yang pengelolaannya tidak dapat dilakukan hanya oleh satu unit kerja apalagi satu sub unit kerja, tetapi harus melibatkan banyak organisasi. Pelayanan publik seperti ini kebijakannya diatur oleh Kementerian Dalam Negeri, standar yang harus dipenuhinya disebut Standar Pelayanan Minimal (Shabrina et al., 2018).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa 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. Pelayanan publik adalah produk suatu organisasi untuk institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan

menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminatif.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat & Si, 2017) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya terhadap masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta pelayanan yang lebih baik.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna. Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi & Msi (2005: 20) dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya; pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta Kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya; jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial *social security*).

1.6.6 Kualitas Pelayanan

Istilah "kualitas" memiliki berbagai makna. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas dapat diartikan sebagai: (1) tingkat kebaikan atau keburukan sesuatu; (2) tingkat keahlian atau kemampuan; atau mutu. Pengertian kualitas oleh (Davidow & Uttal, 1989) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).” Kotler (1997: 49) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Groetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1995: 51) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Kualitas merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari produk, jasa, atau pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Lukman (2000) bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Lewis dan Boom (dalam Tjiptono, 2007), kualitas layanan adalah sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara publik untuk memberikan pelayanan kepada individu atau kelompok pengguna layanan yang dapat mencapai kepuasan, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, diperlukan kriteria yang dapat menentukan apakah suatu layanan publik dianggap baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Zeithaml et. al. (1990: 26) menyederhanakan ukuran kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL, yang meliputi: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and*

accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.

a) *Tangible* (Bukti fisik)

Kualitas pelayanan kepada publik yang ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia, fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

b) *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap.

d) *Assurance* (Jaminan)

Etika pengetahuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

e) *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan individu masyarakat.

Dari penjelasan tentang kualitas pelayanan menurut beberapa ahli, maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu, kualitas pelayanan adalah terpenuhinya segala keinginan dan kebutuhan masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan sehingga dalam pemberian pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Penelitian ini

menggunakan teori Zeithmal. Terdapat 5 (lima) dimensi menurut Zeithmal dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Bukti fisik), *Reability* (Kehandalan terpercaya), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (empati).

1.6.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Baik buruknya suatu pelayanan terjadi akibat ditemukannya berbagai macam faktor. Menurut Moenir (2015: 40) terdapat macam-macam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut:

a. Sistem Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Pada faktor ini seseorang dituntun untuk berperilaku sesuai dengan apa yang ditetapkan. Aturan yang dibuat memiliki berbagai pengaruh secara langsung maupun tidak langsung saat pemberian pelayanan ke masyarakat yang membutuhkan.

b. Organisasi

Organisasi pelayanan di sini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Suatu instansi sangat memerlukan adanya pembagian tugas yang merata agar mekanisme kerja dapat berlangsung dengan berkualitas. Dalam hal ini, adanya budaya organisasi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi.

c. Pendapatan

Pendapatan merupakan hasil atau segala sesuatu yang diterima oleh pegawai. Pendapatan yang diberikan harus berdasarkan dengan tugas dan pekerjaan yang dibebankan. Apa yang menjadi sebuah tuntutan dalam suatu organisasi harus terjadi keseimbangan antara beban pekerjaan dan gaji yang diberikan ke pegawai.

1.6.8 Uji KIR Kendaraan Bermotor

Uji kelayakan kendaraan bermotor yang umumnya dikenal sebagai KIR sebenarnya berasal dari bahasa Belanda "*keur*" yang berarti penghargaan. Oleh karena itu, uji kelayakan kendaraan bermotor mengacu pada penghargaan yang diberikan kepada kendaraan bermotor setelah melalui proses pengujian. Menurut Marjan Miharja (2019), uji kendaraan bermotor atau KIR adalah rangkaian kegiatan yang melibatkan pengujian dan pemeriksaan berbagai bagian kendaraan bermotor, kereta gandeng, dan kendaraan khusus untuk memastikan bahwa mereka memenuhi persyaratan teknis untuk digunakan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, "Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan". Menguji kendaraan melibatkan pengujian fungsi-fungsi kendaraan seperti sistem penerangan, kemudi, rem, dan lain-lain. Sementara memeriksa melibatkan pengecekan kondisi bagian atau komponen kendaraan bermotor.

Setiap pemilik kendaraan bermotor wajib melakukan pengujian kendaraan untuk menjamin keselamatan teknis penggunaan kendaraan di jalan, mendukung pelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor, dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Sebagaimana yang telah dinyatakan pada Pasal 49 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2009 tentang Kendaraan dan pengemudi. Bahwa setiap kendaraan bermotor jenis bus, mobil barang, kendaraan khusus, kereta gandengan, serta kereta tempelan, dimana yang akan melakukan uji berkala setiap 6 bulan sekali. Pengujian kendaraan bermotor dilakukan untuk mencegah atau mengurangi risiko kecelakaan lalu lintas akibat gangguan teknis pada kendaraan, serta memberikan informasi kepada pemilik dan pengemudi mengenai kondisi keselamatan kendaraan di jalan.

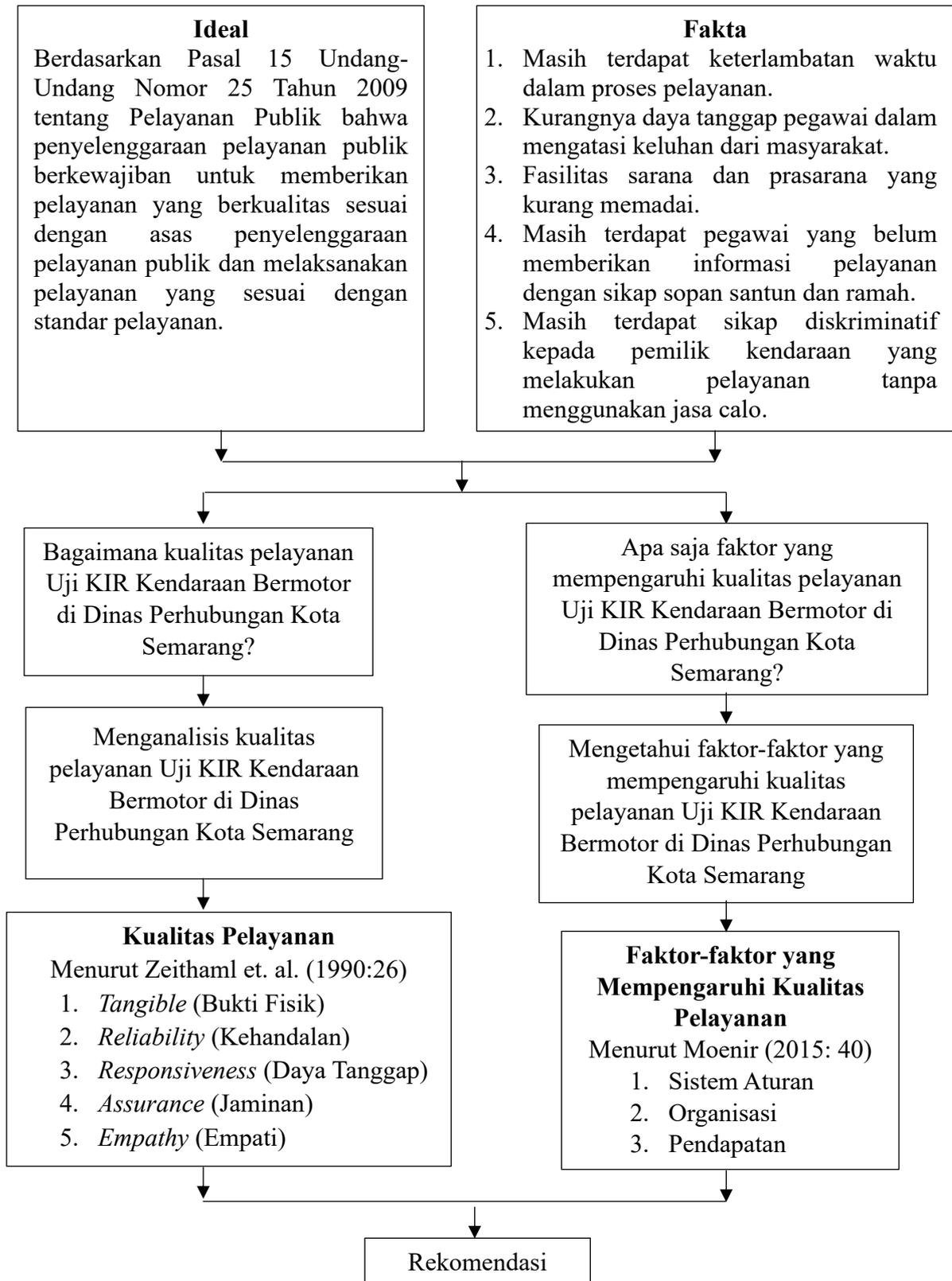
Pemilik kendaraan wajib mendaftarkan kendaraannya untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk administrasi dan memastikan kendaraan layak untuk digunakan di jalan. Uji KIR dilakukan di unit pengujian kendaraan bermotor dan juga melalui pemeriksaan di jalan oleh pihak penguji sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kendaraan yang memenuhi syarat akan disahkan, dan proses pengujian kendaraan bermotor mencakup pemeriksaan dan pengujian fungsional serta memenuhi persyaratan teknis yang objektif. Dengan demikian, tujuan utama dari pengujian kendaraan bermotor adalah untuk menjamin keselamatan pengemudi dan pengguna jalan (*safety domain*), menjaga kelestarian lingkungan (*pollutin prevention*), dan meningkatkan pelayanan publik. Keselamatan di sini terjamin melalui pemeriksaan persyaratan teknis dan uji fungsional kendaraan (Wicaksono, 2016 : 13).

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di kantor tersebut. Kualitas pelayanan adalah tanggung jawab setiap individu di instansi tersebut untuk memberikan pelayanan terbaik. Tujuan pelayanan adalah untuk memuaskan konsumen atau pelanggan, apabila pelayanan tidak tepat dan tidak mencapai kepuasan konsumen, citra instansi dapat rusak. Oleh karena itu, untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang, perlu diterapkan standar pelayanan yang tepat agar operasional berjalan baik dan sesuai standar.

Untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam penyelenggaraan Uji KIR Kendaraan Bermotor, peneliti akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990: 26) melalui indikator: (1) *Tangible* (bukti fisik), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Assurance* (jaminan), (5) *Empathy* (empati). Sedangkan untuk menentukan faktor-faktor yang terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor maka, peneliti akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2015: 40) melalui indikator: (1) Sistem Aturan, (2) Organisasi, dan (3) Pendapatan. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyusun bagan kerangka pikir penelitian, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1.

Gambar 1.4 Bagan Kerangka Pemikiran Teoritis



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas

Perhubungan Kota Semarang

Analisis Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang adalah suatu rangkaian aktivitas maupun kegiatan yang dilaksanakan untuk menemukan berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, untuk kemudian dilakukan penilaian terhadap sejauh mana Dinas Perhubungan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna jasa dalam memberikan layanan. Analisis kualitas pelayanan Uji KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang diamati dari gejala sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah ketersediaan fasilitas fisik, sumber daya manusia dan perlengkapan yang memadai yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:
 - a. Sarana dan prasarana, yaitu berkenaan dengan ketersediaan fasilitas yang diperlukan dalam menunjang aktivitas serta mempermudah pekerjaan atau kegiatan pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
 - b. Ketersediaan Personel, yaitu berkenaan dengan ketersediaan personel dengan jumlah yang memadai dan terdistribusi dengan baik dalam pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

- c. Disiplin penampilan, yaitu berkenaan dengan penampilan fisik pegawai pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, seperti kerapihan dan kelengkapan dalam menggunakan seragam kerja.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat atau pengguna jasa, yang dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:
 - a. Disiplin waktu, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan aktivitas atau kewajiban sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
 - b. Standar pelayanan yang jelas, yaitu berkenaan dengan pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang sesuai standar yang telah ditetapkan dengan penuh keandalan.
 - c. Keahlian menggunakan alat bantu, yaitu berkenaan dengan kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengoperasikan alat atau perangkat yang digunakan dalam Uji KIR Kendaraan Bermotor dengan tingkat keahlian yang tinggi dan konsisten.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk merespon kebutuhan, permintaan, atau masalah

pengguna jasa secara tanggap, efisien, dan bertanggung jawab, dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:

- a. Pemberian pelayanan dengan segera mungkin, yaitu berkenaan dengan jangka waktu respon pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang secara cepat terhadap pemberian pelayanan, permintaan ataupun pertanyaan pelanggan.
- b. Pemberian respon yang baik, yaitu berkenaan dengan pemberian respon oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang secara ramah, cepat dan efektif untuk membangun hubungan positif dengan pengguna jasa dan menciptakan pengalaman yang memuaskan.

4. *Jaminan (Assurance)* adalah kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk memberikan keyakinan kepada pengguna jasa pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi harapan mereka dan dilaksanakan tanpa ada bahaya, resiko atau keragu-raguan, yang dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:

- a. Kejelasan prosedur dan kebijakan, yaitu berkenaan dengan pemberian kepastian oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang bahwa prosedur dan kebijakan yang digunakan dalam memberikan pelayanan jelas dan transparan.
- b. Kepatuhan terhadap peraturan, yaitu berkenaan untuk memastikan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor beroperasi sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, yang dapat meningkatkan rasa percaya pengguna jasa pelayanan.

5. *Empathy* (empati) adalah kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam kemudahan menjalin relasi, berkomunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan, yang dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:

- a. Kesiapan menerima masukan, yaitu berkenaan dengan bagaimana pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang menerima umpan balik, keluhan, atau masukan dari pengguna jasa dengan sikap terbuka.
- b. Pemberian pelayanan dengan tidak diskriminatif (membedakan), yaitu berkenaan dengan pemberian perlakuan yang sama dan setara kepada semua pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor tanpa memandang latar belakang atau karakteristik pribadi.

Tabel 1.5 Tabel Operasionalisasi Konsep Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

No.	Gejala	Sub Gejala	Informan				
			1	2	3	4	5
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana	✓	✓	✓	✓	✓
		2. Ketersediaan Personel	✓	✓	✓	✓	
		3. Disiplin penampilan dalam bekerja	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Kehandalan (<i>Reability</i>)	1. Disiplin waktu dalam bekerja	✓	✓	✓	✓	✓
		2. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	✓	✓	✓	✓	✓

No.	Gejala	Sub Gejala	Informan				
			1	2	3	4	5
		3. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	✓	✓	✓	✓	
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Pemberian pelayanan dengan segera mungkin	✓	✓	✓	✓	✓
		2. Pemberian respon yang baik	✓	✓	✓	✓	✓
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kejelasan prosedur dan kebijakan	✓		✓	✓	
		2. Kepatuhan terhadap peraturan	✓	✓	✓	✓	
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Kesiediaan untuk menerima masukan	✓	✓	✓		✓
		2. Pemberian pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	✓	✓	✓	✓	✓

Keterangan :

1. Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
3. Pegawai Bagian Administrasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
4. Pegawai Bagian Pengaduan Dinas Perhubungan Kota Semarang
5. Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

1.8.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR

Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang adalah berbagai elemen yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna jasa, efisiensi operasional, dan akurasi pengujian kendaraan. Faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat diamati dari gejala sebagai berikut:

1. Sistem aturan, yaitu merujuk pada seperangkat peraturan, pedoman, dan regulasi yang ada di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang mengatur cara pelayanan pengujian kendaraan bermotor diberikan dan dijalankan, dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:
 - a. Sistem kerja, yaitu berkenaan dengan proses kerja yang mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dan tingkat kepatuhan pegawai dalam melaksanakan SOP yang berlaku pada pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang.
 - b. Keadilan dan Kesetaraan dalam aturan, yaitu berkenaan dengan sejauh mana aturan atau kebijakan mendukung perlakuan yang adil dan setara terhadap kelompok pegawai dengan tingkat yang berbeda dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
2. Organisasi, yaitu pengelolaan organisasi secara terstruktur, berfokus pada pelayanan dan kepuasan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan sehingga

dapat menciptakan lingkungan di mana semua pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang merasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas, dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:

- a. Pembagian tugas, yaitu berkenaan pengelolaan tugas dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
 - b. Pelatihan dan pengembangan pegawai, yaitu berkaitan dengan ketersediaan program pelatihan dan pengembangan sehingga dapat mendukung peningkatan keterampilan dan pengetahuan pegawai.
3. Pendapatan, yaitu segala sesuatu yang diterima oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang yang diberikan berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dibebankan dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, dapat diamati dari fenomena sebagai berikut:
- a. Kesesuaian gaji, yaitu berkenaan dengan pemberian gaji kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sesuai dengan tuntutan dan tanggung jawab pekerjaannya.

Tabel 1.6 Tabel Operasionalisasi Konsep Faktor-faktor yang Terkait Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

No.	Gejala	Sub Gejala	Informan				
			1	2	3	4	5
1.	Sistem Aturan	1. Sistem kerja	✓	✓	✓	✓	

No.	Gejala	Sub Gejala	Informan				
			1	2	3	4	5
		2. Keadilan dan Kesetaraan dalam aturan	✓	✓	✓	✓	
2.	Organisasi	1. Pembagian tugas	✓	✓	✓	✓	
		2. Pelatihan dan Pengembangan Pegawai	✓	✓		✓	
3.	Pendapatan	1. Kesesuaian Gaji	✓		✓		

Keterangan :

1. Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
3. Pegawai Bagian Administrasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
4. Pegawai Bagian Pengaduan Dinas Perhubungan Kota Semarang
5. Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

1.9 Argumen Penelitian

Argumentasi adalah suatu bentuk karangan yang menunjukkan benar atau tidaknya sebuah penjelasan atau pernyataan. Menurut Nursisto (1999) argumentasi merupakan buah pikir yang berusaha dalam memberikan alasan untuk mendukung atau melawan suatu pernyataan pendapat. Menurut Keraf (2004), argumen penelitian adalah suatu bentuk retorika yang di dalamnya terdapat usaha untuk memberikan pengaruh sikap atau pendapat kepada orang lain, dalam hal ini peneliti

memperoleh kepercayaan dari pembaca atas suatu fenomena yang dibahas oleh peneliti.

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi permasalahan di atas, penelitian ini didasari atas keingintahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Menurut Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini maka penelitian terkait kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor diharapkan dapat membantu memberikan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan Uji KIR, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efisien, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat.

1.10 Metode Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dilakukan dalam lingkup Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2012), penelitian kualitatif sangat bergantung pada informasi yang diperoleh dari objek (partisipan), mencakup ruang lingkup yang luas, dan menggunakan pertanyaan yang bersifat umum. Data yang dikumpulkan sebagian besar berupa kata-kata (teks) dari partisipan, serta melibatkan proses analisis dan penjelasan yang mendalam. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif

merupakan sebuah metode penelitian yang dilaksanakan guna melihat subyek penelitian dari sudut pandang alamiah sehingga sangat bergantung pada informasi dari objek penelitian.

1.10.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Moleong (2012) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau tulisan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, penelitian bersifat deskriptif dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2005: 11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami nilai variabel tunggal atau lebih (independen) tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Selain itu, Nawawi (2005: 63) menjelaskan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang menggambarkan atau melukiskan kondisi subjek atau objek penelitian (seperti individu, lembaga, masyarakat, dan sebagainya) pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau apa adanya.

Menurut Sugiyono (2014: 9), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada pospositivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti kondisi alamiah dari objek penelitian, di mana peneliti menjadi instrumen utama, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif/kualitatif, dan fokus penelitian kualitatif lebih pada pemahaman makna daripada generalisasi. Selain itu, Moleong (2013: 6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik. Penelitian ini menggunakan deskripsi berbentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah tertentu dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah memberikan gambaran, menganalisis, dan mengamati sehingga dapat memahami kualitas layanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.10.2 Lokasi dan Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 399), lokasi penelitian merupakan tempat dimana di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tuntutan agar Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang efektif dan berkualitas. Sebagai unit pelaksana teknis, Dinas Perhubungan memiliki peran penting dan signifikan dalam menjamin keselamatan teknis pengguna kendaraan bermotor, yang menandakan kelayakan dan keamanan berkendara di jalan raya.

Menurut Moloeng (2014: 97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Fokus penelitian ini yaitu memfokuskan pada kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor dan faktor-faktor yang mempengaruhi

kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor yang berikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang dimintai data dan informasi yang diharapkan peneliti terkait penelitian (Fitrah, 2018). Informasi tersebut dapat berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang membantu dalam memahami persoalan atau masalah yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan tujuan yang relevan dengan penelitian, tanpa memperhatikan strata, kedudukan, atau wilayah. Beberapa informan akan dipilih sesuai kebutuhan penelitian dan relevansi dengan tema yang diteliti. Berdasarkan kebutuhan peneliti terkait kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
3. Pegawai Bagian Administrasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
4. Pegawai Bagian Pengaduan Dinas Perhubungan Kota Semarang
5. Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek yang darinya data diperoleh. Untuk mempermudah penggolongan data sesuai kebutuhan, data akan dibagi sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data utama dan kebutuhan mendasar dari penelitian ini. Data ini diperoleh langsung di lokasi penelitian, yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang. Peneliti mengumpulkan data tersebut melalui wawancara dengan informan yang terkait langsung dengan masalah penelitian, serta melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan oleh data primer. Data sekunder pada penelitian ini yaitu tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, dokumen dan jurnal. Beberapa data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

- a. Peraturan Menteri Republik Indonesia
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
- c. Peraturan Daerah Kota Semarang
- d. Data dari Badan Pusat Statistik
- e. Artikel jurnal dan berita yang bersangkutan dengan topik penelitian

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009), menjelaskan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan di berbagai tempat, dari berbagai sumber, dan dengan berbagai cara. Dalam metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam situasi alamiah dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data lebih difokuskan pada observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sugiyono et al, 2009). Dalam penelitian ini, peneliti memakai teknik penghimpunan data antara lain:

1. Wawancara (*interview*)

Menurut Moloeng (2010), wawancara adalah pertemuan antara dua pihak dengan tujuan tertentu, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data primer, di mana peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa informan terkait. Informan tersebut mencakup pegawai Dinas Perhubungan, Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas, pegawai administrasi, petugas penguji kendaraan, masyarakat atau pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, serta pihak lain yang relevan dengan penelitian ini.

Adapun wawancara tersebut dilakukan untuk menanyakan tentang pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan. Melalui wawancara ini, peneliti dapat memahami dan mendeskripsikan

bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018: 229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik apabila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati lokasi tempat berlangsungnya pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, yaitu di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Hasil observasi ini sangat membantu proses penelitian karena peneliti dapat memahami proses pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor secara langsung. Hal ini memberikan peneliti gambaran lebih jelas tentang kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018: 476), dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik dokumentasi yang digunakan peneliti melibatkan pengumpulan data dan informasi penunjang melalui berbagai dokumen, seperti laporan, peraturan, jurnal, dan hasil penelitian yang terkait. Dokumen-dokumen ini membantu peneliti melengkapi materi tentang kinerja Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Dokumentasi diperlukan untuk mendukung data yang ada dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian, termasuk foto atau gambar yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018: 482) adalah proses sistematis dalam mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam unit-unit, sintesis, pengelompokkan ke dalam pola, pemilihan informasi yang penting dan perlu dipelajari, serta penyusunan kesimpulan agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun orang lain.

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul akan dianalisis untuk kemudian diambil kesimpulannya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan model analisis Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2005) mengemukakan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga semua data telah terselidiki sepenuhnya dan mencapai puncaknya. Aktivitas analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses analisis yang mencakup pengelompokan, pengarahkan, penghapusan informasi yang tidak relevan, dan pengorganisasian data yang telah direduksi agar memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil pengamatan. Data yang telah direduksi memfasilitasi peneliti dalam pengumpulan data

lanjutan dan mempermudah pencarian data saat diperlukan. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari wawancara disusun kembali dan dipilih sehingga memberikan gambaran yang jelas bagi peneliti.

b. *Data Display (Penyajian Data)*

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, chart atau grafis. Dalam penulisan kualitatif, data dapat disajikan melalui berbagai cara seperti ringkasan, diagram, hubungan antara kategori, dan sejenisnya, tetapi format yang umumnya paling sering digunakan adalah naratif teks (Sugiyono, 2005: 95). Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub bab masing-masing. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, sumber tulisan, dan pustaka dikelompokkan secara sistematis. Hasil wawancara dengan informan juga disajikan dalam kelompok yang sesuai dan relevan.

c. *Conclusion Drawing/Verification (Simpulan/Verifikasi)*

Kesimpulan adalah hasil dari penarikan dan verifikasi data. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak didukung oleh bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau pemahaman yang lebih jelas tentang suatu objek yang sebelumnya kurang dipahami sebelum diteliti.

1.10.7 Kualitas Data atau Validitas Data

Validitas dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh sejauh mana hasil penelitian dianggap akurat oleh peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum (John, 2013). Menurut Sugiono (2014) menyebutkan bahwa dua jenis validitas dalam penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian akurat, sedangkan validitas eksternal berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digeneralisasikan pada populasi dari mana sampel diambil.

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk menguji validitas adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan atau memeriksa data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria lain di luar data tersebut, dengan tujuan untuk meningkatkan keabsahan data. (Moleong, 2014). Dalam penelitian ini, dilakukan dengan triangulasi sumber, yang dilakukan dengan membandingkan informasi yang diberikan oleh subjek penelitian dengan informasi yang diberikan oleh informan lain. Hal ini bertujuan untuk memastikan kepercayaan data, karena data tidak hanya diperoleh dari satu sumber (subjek penelitian), tetapi juga dari beberapa sumber lain.