

BAB III

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Bab III ini memaparkan hasil dari temuan penelitian di lapangan secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan observasi lapangan, wawancara, serta studi dokumen yang telah dilakukan kepada informan. Pada bab ini, peneliti memaparkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan tujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang serta mendeskripsikan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pembahasan dan analisis dalam penelitian ini mencakup informasi yang diperoleh dari informan-informan terkait Kualitas Pelayanan, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal (1990) dan teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2015).

Hasil dari temuan penelitian ini akan diuraikan melalui bentuk jawaban yang telah dikumpulkan berdasarkan wawancara dengan informan yang dipilih berdasarkan pengetahuan dan kemampuan informan mengenai permasalahan yang diteliti sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hasil data dari wawancara peneliti dengan informan tersebut akan disajikan dan dianalisis terkait dengan permasalahan kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang akan diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Peneliti akan menguraikan hasil dari

wawancara bersama informan dalam bentuk deskriptif kualitatif dan mencantumkan dokumentasi yang berupa foto untuk mendukung hasil penelitian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan melibatkan informan yang memiliki kompetensi, pengetahuan, dan dapat memahami terhadap permasalahan yang sedang diteliti berjumlah 4 (empat) informan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang serta 4 (empat) masyarakat pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Berikut merupakan profil dari informan yang telah dipilih oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1 Identifikasi Informan

Kategori	Jabatan
Dinas Perhubungan Kota Semarang	Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
	Petugas Penguji Kendaraan
	Staf Bagian Administrasi
	Staf Bagian Pengaduan
Masyarakat	Pengguna Jasa Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 1
	Pengguna Jasa Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 2
	Pengguna Jasa Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 3
	Pengguna Jasa Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 4

Sumber: *Diolah oleh peneliti, 2024*

Berdasarkan tabel 3.1, pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan informan dilakukan secara

purposive sehingga dapat menjadi sumber data dan informasi mengenai kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Informan penelitian tersebut merupakan pihak yang terlibat langsung di dalam lingkup permasalahan penelitian sebagai pelaksana pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas

Perhubungan Kota Semarang

Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dilihat melalui 5 (lima) indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3.1.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik (*Tangible*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini mengenai ketersediaan fasilitas fisik, sumber daya manusia dan perlengkapan yang memadai yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, ketersediaan personel, dan kedisiplinan pegawai dalam penampilan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.1.1.1 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini 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. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai mencerminkan komitmen dan tanggung jawab instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan. Dengan adanya fasilitas yang memadai, proses pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, dan nyaman bagi masyarakat pengguna jasa. Dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Perhubungan Kota Semarang, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Untuk fasilitas sarana dan prasana di sini kami sudah menyediakan dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya, dimulai dari ruang tunggu dengan tempat duduk yang layak dan dilengkapi pendingin ruangan sehingga terasa lebih nyaman, selain itu tentunya terdapat toilet, dan di ujung sana ada masjid yang cukup besar yang biasa digunakan oleh pegawai maupun para pengguna jasa pengujian kendaraan di sini, nanti silahkan dapat dicek di ruang tunggu ada di depan, toilet di belakang sana dan masjid ada di ujung sana” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan di atas diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang berkomitmen untuk menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang optimal, sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Hal ini dimulai dari ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman dan pendingin ruangan

untuk memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa yang menunggu. Selain itu, fasilitas toilet juga disediakan untuk kebutuhan pengguna jasa. Adapun masjid dengan kapasitas yang cukup besar, yang tidak hanya digunakan oleh pegawai, tetapi juga tersedia untuk para pengguna jasa yang ingin melakukan ibadah.

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi, yaitu sebagai berikut:

“Fasilitas ini tentunya kami sediakan sesuai kebutuhan dan aturan ya, untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan pelayanan, ada fasilitas yang dibuat khusus untuk keperluan pengujian kendaraan mulai dari tempat uji kendaraan, area untuk antrian kendaraan, dan tempat-tempat pelayanan untuk mendaftar uji, ruang tunggu, toilet, lalu ada masjid” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi, fasilitas yang disediakan telah diperhatikan setiap detailnya, terutama yang terkait dengan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Mulai dari area uji kendaraan yang dirancang khusus sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan, hingga area antrian kendaraan yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memastikan pengaturan antrian berjalan dengan tertib dan efisien. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Semarang juga menyediakan beragam fasilitas untuk keperluan administrasi dan pelayanan, seperti ruang pendaftaran uji, ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas penyejuk udara, serta toilet yang bersih dan terawat untuk kenyamanan pengguna jasa selama menunggu proses pengujian.

Terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana di tempat pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang, jika dilihat dari

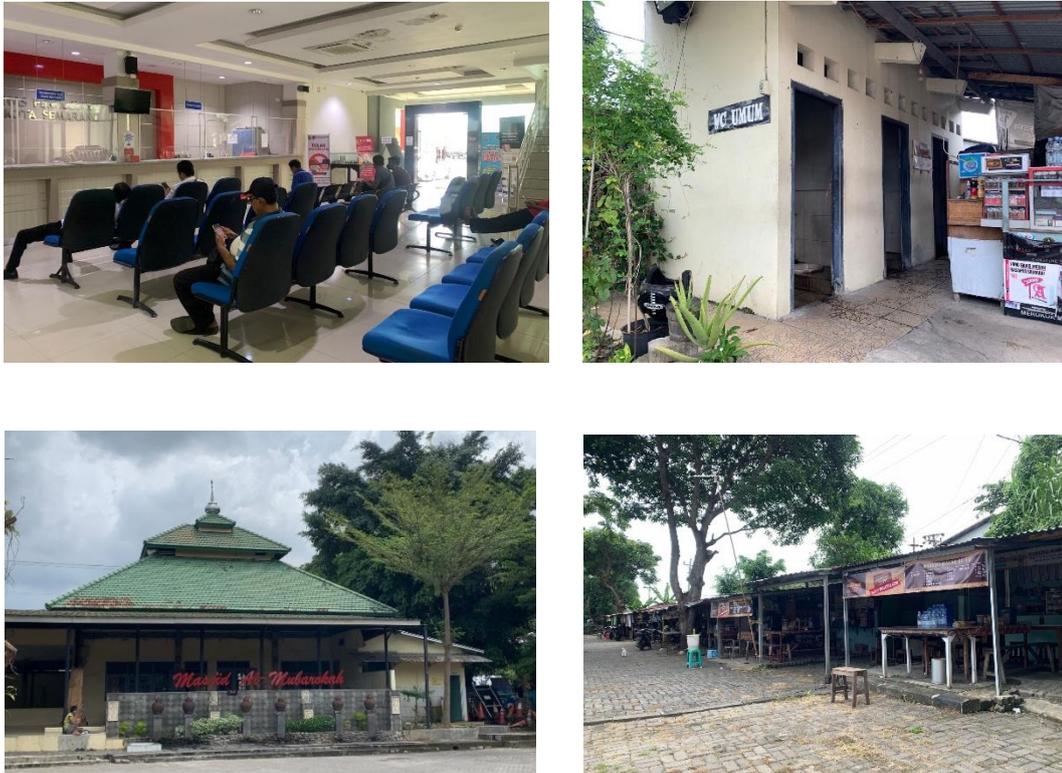
sudut pandang pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 1 memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Pelayanan di sini sudah bagus menurut saya fasilitasnya lengkap, sudah sering uji kir di sini dan saya rasa sudah cukup ya. Selain tersedia toilet yang bersih dan nyaman, ruang tunggu juga nyaman, adem, ada kantin, juga ada masjid yang cukup luas. Sangat terbantu ya dengan fasilitas yang lengkap ini jadi proses uji kir di sini kita lebih santai menunggunya” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 10.00 WIB)

Keterangan lain disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 2 yang mengungkapkan bahwa: “Fasilitasnya sudah bagus sih mbak, tapi kalau kondisi lagi rame gitu kadang bingung ya kita dilayaninya urutan keberapa dan sudah sampai siapa yang dilayani karena ngga ada nomor urutnya” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 10.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan para pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di atas, dapat diketahui bahwa fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor sudah lengkap tetapi masih kurang optimal karena urutan antrian belum terkoordinasi dengan baik. Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan menjadi penting dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan itu sendiri. sarana yang lengkap memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka sebagai pemberi pelayanan. Sarana yang memadai juga berdampak pada profesionalisme pegawai dan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Semua fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang bertujuan untuk memberikan kenyamanan

dan kemudahan bagi para pengguna jasa selama proses uji KIR kendaraan bermotor.



(Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2024*)

Gambar 3.1 Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

Gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, masjid dan kantin yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang bagi pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Dalam penyediaan fasilitas ini, Dinas Perhubungan Kota Semarang juga turut memperhatikan kondisi dan secara rutin mengadakan pengelolaan dan perawatan. Berkaitan dengan kondisi fasilitas sarana dan prasarana yang memerlukan pengelolaan dan perawatan rutin, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan pernyataan berikut:

“Kalau perawatan tentunya setiap tahun kegiatan itu pasti dilaksanakan, baik itu perawatan gedung, perawatan alat, dan kalibrasi alat itu pasti setiap tahun sekali untuk memastikan bahwa semua fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor beroperasi dengan optimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Proses perawatan ini sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan keselamatan bagi para pengguna jasa.” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang menyatakan bahwa proses pengelolaan dan perawatan menjadi hal penting untuk menjaga kualitas layanan dan keselamatan pengguna jasa yang dilaksanakan setiap tahun untuk memastikan bahwa semua fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor beroperasi dengan optimal sesuai standar yang ditetapkan.

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan, yaitu sebagai berikut:

“Kalau perawatan sarana seperti ruang tunggu tadi pasti setiap hari dibersihkan, sebelum jam kerja dan sesudah jam kerja, itu ada petugas sendiri yang bertugas untuk membersihkan, begitu juga dengan toilet dan masjid. Kalau untuk alat pengujian biasanya kita satu bulan sekali kita laksanakan perawatan, cuman begitu ada alat-alat yang kendala biasanya dari vendor langsung memperbaiki ke sini. Sedangkan kalau pengecekan alat seperti kalibrasi itu yang punya wewenang dari BPTD (Balai Pengelola Transportasi Darat) dari Kementrian, itu setiap satu tahun sekali, biasanya di Bulan Oktober” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Petugas Penguji Kendaraan, proses perawatan dan pemeliharaan fasilitas di Dinas Perhubungan Kota Semarang menjadi bagian yang terikat dengan operasional harian pelayanan yang dilakukan secara teliti dan terjadwal. Selain perawatan pada fasilitas pelayanan, Dinas Perhubungan Kota Semarang juga memastikan bahwa setiap alat pengujian berfungsi dengan optimal.

Terdapat jadwal rutin setiap bulan untuk memeriksa kondisi alat dan meminimalisir kendala yang akan terjadi. Perawatan alat uji kendaraan tidak hanya dilakukan saat pemeriksaan rutin, tetapi jika terdapat masalah teknis akan segera dilakukan perbaikan yang berkoordinasi dengan vendor yang menyediakan alat. Adapun proses pengecekan dan kalibrasi alat yang dilakukan secara terjadwal dan berkala. Proses kalibrasi ini dilakukan oleh pihak berwenang dari Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) yang merupakan bagian dari Kementerian. Setiap tahun, pada Bulan Oktober, proses pengecekan ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa setiap alat pengujian kami tetap akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi, yaitu sebagai berikut:

“Untuk perawatan biasanya dipantau secara rutin, contoh seperti komputer ini yang saya gunakan untuk meng-*input* data, kalau ada error, biasanya langsung ditindaklanjuti ya karena kalau terlalu lama itu menghambat pekerjaan, kalau peralatan uji kendaraan itu juga rutin dicek kondisinya, kalau untuk detail bagaimana prosedurnya lebih baik ditanyakan ke petugas uji” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan Pegawai Bagian Administrasi di atas dapat diketahui bahwa perawatan sarana dan prasarana di Dinas Perhubungan Kota Semarang dipantau secara rutin. Sebagai contoh, perawatan komputer yang digunakan untuk input data rutin dipantau, dan jika terjadi *error*, penanganannya dilakukan segera karena kelambatan dalam penanganan dapat menghambat proses kerja. Begitu juga dengan peralatan uji kendaraan, kondisinya rutin diperiksa untuk memastikan

kelancaran operasionalnya. Untuk detail prosedur perawatan tersebut, lebih baik ditanyakan langsung kepada petugas uji.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, semua fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang telah diberi perawatan secara rutin dan terjadwal. Fasilitas sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, toilet, masjid dan kantin rutin dirawat dan dibersihkan setiap hari sebelum dan sesudah jam kerja. Sedangkan, untuk perawatan alat pengujian akan dilaksanakan satu tahun sekali pada Bulan Oktober. Dengan demikian, proses perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan secara terstruktur dan rutin untuk mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Permana (2021) bahwa pengelolaan sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung aktivitas karyawan dan kegiatan perkantoran. Pengelolaan sarana dan prasarana harus sesuai dengan prosedur atau SOP agar tetap terorganisir dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah tersedia tetapi masih terdapat kekurangan pada penyediaan sarana pengelolaan antrian seperti belum tersedianya mesin dan monitor nomor antrian. Tidak terkoordinasinya urutan pelayanan menjadi hambatan bagi pengguna jasa pelayanan untuk melaksanakan pengujian kendaraan bermotor.

3.1.1.2 Ketersediaan Personel

Ketersediaan personel yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini 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. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Kebutuhan-kebutuhan yang namanya pegawai kalau sudah pensiun itu pasti harus cari pengganti, kalau kita di sini kiranya belum ada, makanya terkadang untuk formasi pengadaan P3K nya itu kita sampaikan ke sekretariat yang nantinya akan diajukan ke badan kepegawaian (BKBP), jadi nanti insyaallah kebutuhan yang di sini kurang bisa diisi” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan sebagai berikut: “Menurut saya, jumlah personel untuk petugas penguji kendaraan saat ini sudah cukup memadai. Saat ini, ada 16 pegawai yang bertugas untuk menguji” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi sebagai berikut: “Di bagian administrasi personelnnya aman ya, tidak kurang tidak lebih ada 11 orang yang masing-masing punya *jobdesk* sendiri” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Pengaduan sebagai berikut: “Kalau untuk personel sendiri di bagian pengaduan saya rasa cukup, ada 2 pegawai lagi yang menangani di bagian pengaduan, jadi kita masing-

masing bisa membagi tugas dan menyelesaikan pekerjaan bersama” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam lingkungan Dinas Perhubungan Kota Semarang, kebutuhan akan personel dalam Dinas Perhubungan Kota Semarang telah dikelola dengan baik. Meskipun terdapat kebutuhan untuk mengisi posisi pegawai yang pensiun, namun hal ini telah dipersiapkan dengan mengajukan formasi pengadaan kepada Badan Kepegawaian (BKBP). Saat ini, jumlah personel yang bertugas sebagai petugas penguji kendaraan dan di bagian administrasi dinilai sudah cukup memadai. Dengan adanya 16 pegawai yang bertugas sebagai petugas khusus penguji kendaraan dan 11 pegawai di bagian administrasi Uji KIR Kendaraan Bermotor, serta 2 pegawai di bagian pengaduan umum Dinas Perhubungan Kota Semarang, memungkinkan pembagian tugas yang efisien dan penyelesaian pekerjaan secara optimal.

Hasil observasi peneliti menunjukkan hal yang sama dengan apa yang disampaikan oleh para informan yaitu 16 petugas khusus penguji kendaraan, 11 pegawai administrasi Uji KIR Kendaraan Bermotor dan 2 pegawai di bagian pengaduan umum Dinas Perhubungan Kota Semarang. Tersedianya personel dengan jumlah yang cukup menjadikan Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat menjalankan operasionalnya dengan lancar dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Yosefrinaldi (2013) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu elemen paling penting dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia harus

dilakukan dengan sebaik mungkin untuk memastikan mereka dapat memberikan kontribusi optimal dalam mencapai tujuan organisasi.



(Sumber: *Instagram.com/dishubkotasmg*)

**Gambar 3.2 Petugas Penguji dan Pegawai Administrasi Pengujian
Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang**

Gambar 3.2 di atas menunjukkan beberapa personel Dinas Perhubungan Kota Semarang yang bertugas di bagian Uji KIR Kendaraan Bermotor. Pegawai tersebut telah disediakan dengan jumlah yang memadai dan terdistribusi secara merata dalam berbagai bagian dan tugas masing-masing. Kehadiran personel yang cukup dan terlatih tersebut menunjukkan komitmen Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien kepada masyarakat, dengan tujuan meningkatkan keselamatan dan kelayakan kendaraan bermotor yang diujikan. Selain itu, distribusi yang baik dari personel tersebut juga menunjukkan adanya pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan mereka.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kota

Semarang telah menyediakan personel dengan jumlah yang memadai sehingga dapat menjaga kelancaran dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan dalam pemeriksaan kendaraan bermotor melalui layanan Uji KIR.

3.1.1.3 Disiplin Penampilan

Disiplin penampilan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan penampilan fisik petugas penguji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang berinteraksi dengan pengguna jasa pelayanan, seperti kerapihan dan kelengkapan dalam menggunakan seragam kerja. Disiplin dalam berpenampilan berperan penting dalam memberikan pelayanan publik karena memiliki dampak yang signifikan pada persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi atau lembaga yang memberikan layanan. Penampilan yang rapi, bersih, dan profesional menciptakan kesan pertama yang positif bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen dan dedikasi terhadap pekerjaan serta menggambarkan profesionalisme dan integritas institusi. Di samping itu, dengan disiplin dalam berpenampilan juga membantu menciptakan hubungan yang baik antara petugas atau pegawai dengan masyarakat yang dilayani, menciptakan lingkungan yang ramah sehingga dapat memperbaiki interaksi antara petugas dan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam berpenampilan, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Berkaitan dengan kedisiplinan seragam itu juga pasti, sama halnya dengan yang tadi mbak, dalam pelaksanaan pekerjaan tentunya pegawai mengenakan pakaian yang sudah sesuai dengan SOP dari dinas, kalau di

bagian administrasi akan mengenakan PDH dan untuk bagian pengujian menggunakan baju tersendiri khusus pengujian kendaraan seperti itu, nanti bisa dicek seperti apa seragamnya dapat dilihat langsung di bagian administrasi dan di bagian pengujian kendaraan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Petugas Pengujian Kendaraan sebagai berikut: “Untuk seragam, kita di bagian pengujian sendiri memakai khusus untuk pengujian ya yang berbeda dengan bagian administrasi, sesuai dengan aturan dinas, sebisa mungkin kami saling mengingatkan untuk selalu rapi dan memakai atribut lengkap” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi sebagai berikut: “Saya kira untuk penampilan di sini sangat disiplin, sudah sesuai dengan aturan, apalagi kami memberi pelayanan langsung ke orang-orang jadi harus menjaga penampilan ya jadi tetap rapi dan profesional” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan beberapa keterangan informan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang, dapat diketahui bahwa penampilan dan kedisiplinan dalam menggunakan seragam menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Setiap pegawai diinstruksikan untuk mengenakan seragam sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Bagian administrasi menggunakan Pakaian Dinas Harian (PDH), sementara bagian pengujian kendaraan memiliki seragam khusus. Pentingnya kedisiplinan dalam berpakaian ini ditekankan untuk memberikan kesan profesional kepada masyarakat. Oleh karena itu, pegawai di sini diharapkan untuk selalu rapi dan mematuhi aturan terkait seragam yang berlaku.

Hal senada juga disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang yang melihat langsung penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 2 memberi pernyataan sebagai berikut : “Saya melihat bahwa mereka sangat menjaga penampilan dengan baik, menggunakan seragam dengan rapi dan lengkap, mulai dari seragam, sepatu, sampai tanda pengenal, jadi mudah untuk kita mengenali kalau mereka petugas” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang, dapat diketahui bahwa terkait penampilan fisik pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang, secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik. Para pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah terlihat menggunakan seragam yang rapi dan sesuai dengan standar Pakaian Dinas Harian (PDH). Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk menjaga profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada saat peneliti melakukan observasi, diketahui bahwa semua pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang baik pegawai di bagian administrasi maupun di bagian pengujian kendaraan selalu menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan yang menunjukkan bahwa ada sistem yang teratur untuk memastikan konsistensi dalam penampilan pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Menurut Zakiyah & Wahyono (2020), disiplin diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar dengan menjaga efisiensi, mencegah, dan mengoreksi tindakan-tindakan individu yang tidak sesuai dengan kepentingan

kelompok. Dengan disiplin berpenampilan dapat menciptakan kesan profesionalisme dan konsistensi di antara petugas, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi yang memberikan layanan. Selain itu, disiplin berpenampilan juga membantu mengidentifikasi petugas sebagai bagian dari lembaga atau instansi yang memberikan layanan, sehingga memudahkan pengguna jasa untuk mengenali dan menghubungi petugas saat diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah disiplin dalam berpenampilan. Hal ini ditunjukkan dengan konsistensi pegawai dalam menggunakan seragam dengan rapi, dan lengkap sesuai aturan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat dianalisis bahwa indikator Bukti Fisik (*Tangible*) pada kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memadai, dilihat dari ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana, ketersediaan personel dan kedisiplinan pegawai dalam berpenampilan saat bekerja. Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dengan kondisi layak dan terawat secara rutin sehingga dapat digunakan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor dengan nyaman. Fasilitas yang disediakan meliputi ruang tunggu, toilet, kantin dan masjid. Dalam melaksanakan pelayanan, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menyediakan pegawai dengan jumlah yang

memadai dan terdistribusi dengan baik diberbagai bagian pekerjaan serta telah menunjukkan kedisiplin dalam berpenampilan saat memberikan pelayanan.

3.1.2 Kehandalan (*Reability*)

Kehandalan (*Reability*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat atau pengguna jasa. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan (*reability*) akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.1.2.1 Disiplin Waktu

Disiplin waktu yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan pelaksanaan aktivitas atau kewajiban sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Disiplin waktu menjadi hal penting yang sangat diperhatikan dalam menjaga efisiensi dan kualitas layanan dalam pengujian kendaraan. Disiplin waktu memungkinkan operasional pengujian kendaraan berjalan dengan lancar dan efisien. Petugas yang tiba tepat waktu dan mematuhi jadwal dapat mencegah penumpukan pekerjaan, menghindari gangguan dalam alur kerja, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Dilihat dari kedisiplinan waktu pegawai saat bekerja, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Itu pasti, pegawai pasti harus disiplin dalam memberikan pelayanan, kita melayani harus kita terapkan disiplin, tentunya di tempat kami seperti pegawai sendiri kalau dari pagi itu mulai jam 8, sebelum jam 8 itu teman-teman sendiri (pegawai) sudah pada datang, jadi absensi maksimal jam 8 setelah itu melaksanakan pekerjaannya. Di sini ada tenaga administrasi, ada tenaga penguji, jadi administrasi sendiri, lalu penguji untuk cek fisik kendaraan, untuk kedisiplinan pasti” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Kemudian, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan

Kota Semarang juga menambahkan pernyataan sebagai berikut :

“Di sini tentunya pegawai sudah memiliki SOP ya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sesegera mungkin karena kami dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat tetapi juga harus tepat begitu sehingga sebisa mungkin begitu ada antrian kendaraan yang akan diuji akan kami selesaikan sehingga tidak terlalu menumpuk. Meskipun sudah masuk jam istirahat, di jam 12.00, akan tetapi jika sudah mendaftar sebelum jam itu, akan tetap kami lakukan pengecekan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang menerapkan prinsip disiplin sebagai aspek yang dijunjung tinggi. Hal ini dibuktikan dengan kedatangan pegawai di hari kerja yang hadir sebelum jam masuk kerja yaitu jam 08.00 WIB, sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor terdapat dua kelompok utama pegawai, yaitu pegawai bagian administrasi dan petugas penguji kendaraan. Tenaga administrasi bertanggung jawab untuk mengurus segala administrasi terkait proses pelayanan pengujian kendaraan, seperti pengelolaan dokumen dan pendaftaran. Sedangkan tenaga penguji bertugas untuk melakukan pemeriksaan fisik dan teknis terhadap kendaraan yang akan diuji. Baik tenaga administrasi maupun tenaga penguji, keduanya harus memegang teguh disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

Terkait dengan kedisiplinan waktu mengenai pelaksanaan jam kerja, Petugas Penguji Kendaraan memberi pernyataan sebagai berikut:

“Kalau dari kita biasanya melakukan pengujian dengan durasi sesuai SOP ya, sekitar 18 menit teknisnya saja, kalau total semuanya 30 menit dari awal sampai akhir. Mungkin bisa lebih dari itu jika ada kendala seperti listrik mati tetapi itu jarang sekali terjadi” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi, yaitu sebagai berikut:

“Tentunya kami ada aturan atau SOP dalam pelaksanaan pelayanan, jadi selama proses pelayanan sebisa mungkin kami menyelesaikan sesuai estimasi waktu yang diberikan, kalau untuk dibagian pencetakan kartu ini sesegera mungkin kami kerjakan ya begitu kendaraan sudah dinyatakan lulus, biasanya sekitar 5-10 menit” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Petugas Penguji Kendaraan dan Pegawai Bagian Administrasi menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, prosesnya telah diatur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Durasi pengujian teknisnya sendiri berlangsung sekitar 18 menit, dengan total waktu pelayanan dari awal hingga akhir sekitar 30 menit. Meskipun demikian, kemungkinan penyelesaian bisa memakan waktu lebih lama jika terjadi kendala seperti pemadaman listrik, walaupun hal ini jarang terjadi. Selain itu, terdapat aturan atau SOP yang diikuti dalam pelaksanaan pelayanan, dengan tujuan untuk menyelesaikan proses sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Sebagai contoh, dalam pencetakan kartu, pihak layanan akan berupaya menyelesaikannya sesegera mungkin setelah kendaraan dinyatakan lulus, biasanya dalam rentang waktu 5-10 menit. Hal ini menunjukkan adanya keteraturan dalam

proses pelayanan, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu kepada pengguna layanan.

Hal lain dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pengujian kendaraan menyatakan bahwa masih belum maksimal dan membuat pengguna jasa harus menunggu lama, seperti keterangan yang disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 1 sebagai berikut:

“Proses pelayanan pengujian kendaraan berjalan dengan baik dan pekerjaan diselesaikan dalam waktu yang cukup cepat. Namun terkadang ada beberapa kali terjadi sedikit keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, terutama saat volume pengujian kendaraan meningkat, seperti saat menjelang akhir pekan atau liburan. Ya tapi nggak papa lah wajar hari-hari seperti itu kalau rame.” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 10.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 2, yaitu sebagai berikut :

“Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan tingkat penyelesaian pekerjaan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Di sini pegawainya profesional dan membantu saya untuk menjalani proses pengujian dengan lancar. Selama mengujikan kendaraan di sini belum pernah menunggu lama karena kebetulan saya selalu ke sininya jam-jam pagi saat baru buka jadi belum antri banyak” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan para pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor mengindikasikan bahwa secara umum proses pelayanan pengujian kendaraan berlangsung dengan baik meskipun terdapat beberapa kali keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Kondisi antrian kendaraan yang akan mengikuti proses pengujian pada hari tertentu seringkali tidak dapat diprediksi dengan pasti. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti volume kendaraan yang datang pada hari tersebut, kompleksitas pengujian yang dibutuhkan oleh masing-

masing kendaraan, serta adanya kejadian tak terduga seperti gangguan teknis atau cuaca buruk yang mempengaruhi proses pengujian. Dalam situasi di mana terjadi peningkatan volume kendaraan yang ingin melakukan pengujian, dapat timbul keterlambatan dalam penyelesaian proses pengujian.

Pada saat peneliti melakukan observasi, diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah berupaya untuk memastikan bahwa setiap kendaraan mendapatkan pelayanan sesuai dengan urutan antrian dan dengan waktu yang secepat mungkin, tanpa mengabaikan standar keamanan dan kualitas pelayanan yang dijamin. Dalam hal ini, kedisiplinan pegawai diperlukan untuk memastikan aturan tetap terjaga dan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Zakiyah & Wahyono (2020) bahwa disiplin kerja akan memastikan bahwa tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas terjaga, sehingga hasil yang optimal dapat dicapai. Dengan demikian, kedisiplinan pegawai dan kepatuhan pada waktu memberikan kontribusi positif dalam pemberian pelayanan berkualitas yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah disiplin waktu dalam melaksanakan tugasnya. Kedisiplinan waktu ini dilaksanakan setiap bekerja baik disiplin waktu kedatangan maupun disiplin waktu dalam penyelesaian pekerjaan.

3.1.2.2 Standar Pelayanan yang Jelas

Standar pelayanan yang jelas yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang sesuai standar yang telah ditetapkan dengan penuh kehandalan. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan tentunya kami sudah menerapkan sesuai dengan aturan SOP dari dinas, kami berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga nantinya pegujian kendaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memastikan bahwa kendaraan dapat berjalan dan beroperasi dengan ketentuan kendaraan tersebut layak jalan, jadi SOP dari kami, SOP pengujian sendiri kalau kendaraan itu masuk di tempat kami, terutama itu untuk pengecekan administratifnya setelah itu teknisnya. Teknis itu sudah sesuai dengan SOP nya, mulai dari pra uji, ambang batas, sampai kendaraan itu dinyatakan lulus seperti itu” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan, yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan pengujian kendaraan bermotor selama ini menurut saya sudah cukup baik, kita ada standar jelas yang menjadi acuan untuk melayani masyarakat, standar pelayanan ini sudah diatur dengan jelas melalui prosedur operasional standar (SOP), jadi pelaksanaannya bisa dibbilang baik dan terstruktur, terutama di bagian pengujian ini ya, tidak bisa dilaksanakan dengan asal-asalan harus sesuai urutan ya karena kalau terstruktur seperti itu pekerjaan jadi lebih mudah dan efisien” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi, yaitu sebagai berikut: “Tentunya kami selalu berusaha untuk menjaga agar proses pelayanan tetap lancar dan efisien, menurut saya tingkat pelayanannya selama ini sudah termasuk baik karena kami juga terus

berupaya meningkatkan pelayanan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menerapkan prosedur standar operasional (SOP) yang sangat penting dan menjadi panduan utama dalam melaksanakan berbagai tahapan pelayanan. SOP tersebut digunakan secara keseluruhan, mulai dari tahap pengecekan administratif hingga tahap teknis pada masing-masing kendaraan yang menjalani proses uji.

Pada saat melakukan observasi diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dengan konsisten dan keandalan. SOP menjadi landasan yang kuat bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan dengan konsistensi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tertukur.

Berdasarkan pengamatan dan analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor telah sesuai dengan standar pelayanan dengan penuh

kehandalan. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki standar operasional (SOP) yang mencakup informasi tentang waktu layanan, prosedur yang harus diikuti, kualitas yang dijamin, dan hak serta kewajiban pelanggan.

3.1.2.3 Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan

Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengoperasikan alat atau perangkat yang digunakan dalam pengujian kendaraan bermotor dengan tingkat keahlian yang tinggi dan konsisten. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Itu tentunya pasti sudah ahli, kita punya sendiri untuk tenaga penguji, jadi tenaga penguji itu dari pembantu tenaga penguji, kedua itu dari tenaga yang memiliki empat kategori dari terampil sampai penyelia (penanggung jawab), itu dibedakan dalam pelaksanaan proses pengujian kendaraannya sendiri. Jadi, masing-masing memiliki keahlian dan fungsinya sendiri” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan, yaitu sebagai berikut:

“Tentunya petugas yang sudah diterima di bagian pengujian ini sudah diberikan arahan dan pelatihan secara intensif, jadi sudah memiliki pengalaman ya untuk mengoperasikan alat-alat di sini. Kita juga ada evaluasi secara rutin untuk pengecekan ya apakah pegawai memiliki kendala dalam penggunaan alat atau yang berkaitan dengan hal-hal tersebut agar dapat segera kita carikan penyelesaiannya” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi, yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya, teman-teman penguji di sini sudah ahli untuk menggunakan alat karena kami sering berinteraksi langsung dengan petugas penguji jadi bisa tahu kemampuannya apalagi mereka juga sudah memiliki sertifikat pelatihan ya sudah terjamin. Kalau dari kita sendiri di bagian administrasi paling cuman pakai alat seperti komputer ini saja untuk mengoperasikan data dan dokumen yang dibutuhkan untuk mencetak kartu hasil uji, tentunya di bagian administrasi ini juga ahli dalam menggunakan komputer, karena kemampuan menggunakan komputer itu kan kebutuhan dasar jadi ya sudah semestinya pegawai di sini bisa mengoperasikan komputer dan program-programnya untuk keperluan pelayanan dan informasi data lainnya” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah ahli dalam menggunakan alat pengujian kendaraan bermotor dan alat bantu pelayanan lainnya. Pegawai di bagian pengujian telah menjalani pelatihan intensif dan sering dievaluasi untuk memastikan mereka mampu mengoperasikan alat uji dengan baik. Selain itu, petugas di bagian administrasi juga memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer, yang merupakan kebutuhan dasar untuk mengoperasikan data dan dokumen yang diperlukan dalam pelayanan dan manajemen informasi.

Pada observasi yang dilaksanakan oleh peneliti, diketahui bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan dengan ahli yang dilihat dari cara mereka menggunakan atau mengoperasikan alat pengujian kendaraan dan alat bantu pelayanan lainnya. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pelayanan. Semua pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan menggunakan alat bantu tersebut. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Sunyoto (2004: 16) yang menyatakan bahwa kehandalan individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap jenis

pelayanan membutuhkan kemampuan yang handal dari setiap individu yang terlibat.



(Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2024*)

Gambar 3.3 Kehandalan Pegawai dalam Melaksanakan Pengujian Kendaraan Bermotor

Berdasarkan dari gambar 3.2, dapat ditunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, para pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menunjukkan keahlian yang tinggi dalam mengoperasikan setiap alat yang digunakan untuk pengujian kendaraan. Keahlian ini tidak hanya mencakup pemahaman mendalam tentang fungsi dan cara kerja alat-alat tersebut, tetapi juga kemampuan untuk melakukan pengujian dengan segera, akurat, dan memuaskan. Para pegawai mampu memastikan bahwa setiap kendaraan diuji sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan hasil yang dapat diandalkan dan tepat waktu, sehingga memenuhi harapan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dilihat dari indikator kehandalan (*reability*) menunjukkan bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang telah dilaksanakan dengan segera, akurat dan

memuaskan. Hal ini didukung dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

3.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini merujuk pada kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk merespon kebutuhan, permintaan, atau masalah pengguna jasa secara tanggap, efisien, dan bertanggung jawab. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*) akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.1.3.1 Pemberian Pelayanan dengan Segera Mungkin

Pemberian pelayanan dengan segera mungkin yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan jangka waktu respon pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang secara cepat terhadap pemberian pelayanan, permintaan ataupun pertanyaan pelanggan. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Biasanya kalau ada keluhan terkait kondisi kendaraan akan segera kami cek bagaimana kondisi dari bagian yang dikeluhkan, namun kita hasil sebatas melakukan pengecekan saja karena nanti untuk perbaikan dilakukan di luar, kalau memang butuh perbaikan maka kendaraan tidak lulus uji dan akan diberikan surat pengembalian untuk diperbaiki, kalau untuk keluhan di bagian yang lain seperti di administrasi atau lainnya akan ditanggapi langsung oleh staf terkait” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan yang lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Pengaduan, yaitu sebagai berikut:

“Kita semua di sini mengupayakan untuk selalu menyelesaikan pekerjaan sesegera mungkin, apalagi kita melayani masyarakat yang pastinya harus tanggap terutama kita di bagian pengaduan ini, kita berusaha menanggapi aduan dengan segera dan menyelesaikan masalah yang diajukan oleh pengguna jasa secepat mungkin. Biasanya proses penyelesaian ini bisa berkoordinasi dengan unit-unit atau departemen terkait untuk menindaklanjuti aduan dengan baik. Meskipun terkadang mungkin ada kendala atau keterlambatan dalam penyelesaian aduan, namun secara umum, kita selalu upayakan untuk menanggapi aduan dengan bijak jadi permasalahan yang diajukan bisa menemukan solusi” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan kedua informan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menanggapi keluhan secara cepat baik keluhan terkait pengujian kendaraan maupun keluhan di bagian administrasi. Meskipun terkadang terjadi kendala atau keterlambatan dalam penyelesaian aduan, Dinas Perhubungan selalu berupaya berkoordinasi dengan unit-unit atau departemen terkait untuk menindaklanjuti aduan dengan baik, sehingga masalah yang diajukan dapat segera ditemukan solusinya.

Keterangan lainnya disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 3, yaitu sebagai berikut: “Biasanya petugas yang menguji itu langsung kasih tau saya ada kendala apa ketika kendaraan saya dicek, kalau saya ada keluhan sama kondisi kendaraan juga diberi arahan, jadi ya langsung ditanggapi dengan cepat dan diberi solusi” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 10.45 WIB)

Berdasarkan pernyataan di atas, informan sebagai pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa petugas pengujian kendaraan sebagai bagian dari pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki praktik yang baik dalam menangani kendala dan keluhan yang diajukan oleh pengguna

jasa. Petugas secara langsung memberikan informasi kepada pengguna jasa jika ada kendala yang ditemukan selama proses pengujian kendaraan. Hal yang sama ketika pengguna jasa mengajukan keluhan terkait kondisi kendaraan, petugas juga akan memberikan arahan dan solusi dengan cepat. Respons yang cepat dan solutif ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang telah dilaksanakan dengan penuh ketanggapan dalam menangani masalah yang timbul selama proses pengujian kendaraan.

Peneliti mengamati bahwa selama proses pelayanan dilaksanakan para pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang telah berupaya untuk memberikan pelayanan dan menanggapi kebutuhan serta permintaan pengguna jasa dengan cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan lancar dan efektif, sehingga pengguna jasa merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Triguno (1997) bahwa pelayanan terbaik yang mencakup pelayanan yang tersedia setiap saat, responsif, cepat, memuaskan, sopan, ramah, membantu, serta dilakukan secara profesional.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor dengan segera mungkin. Daya tanggap yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang ini menunjukkan pelayanan yang berkualitas pada pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

3.1.3.2 Pemberian Respon yang Baik

Pemberian respon yang baik yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini 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. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Kita selalu mengutamakan untuk responsif saat bertugas memberikan pelayanan, kita juga ada prosedur jelas jadi setiap ada kendala atau lainnya kita usahakan untuk menangani dengan respon yang baik, setiap petugas di sini sudah berpengalaman ya untuk merespons dengan cepat dan tepat tapi juga disampaikan dengan sopan, ramah dan profesional, jadi kita bisa melaksanakan pelayanan dengan baik” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lainnya disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor 4, yaitu sebagai berikut: “Ya selama saya uji kendaraan di sini saya rasa selalu mendapat respon yang baik, pelayanannya ramah, dan bisa melaksanakan pengecekan lancar sampai selesai” (Wawancara, 24 Januari 2024, pukul 10.15 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari kedua informan di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki tingkat responsivitas yang tinggi dengan adanya prosedur yang jelas sehingga setiap kendala atau masalah dapat ditangani dengan respons yang baik. Para petugas di sini telah berpengalaman dalam merespons dengan cepat, tepat, serta dengan sikap yang sopan, ramah, dan profesional. Hal ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana diungkapkan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR

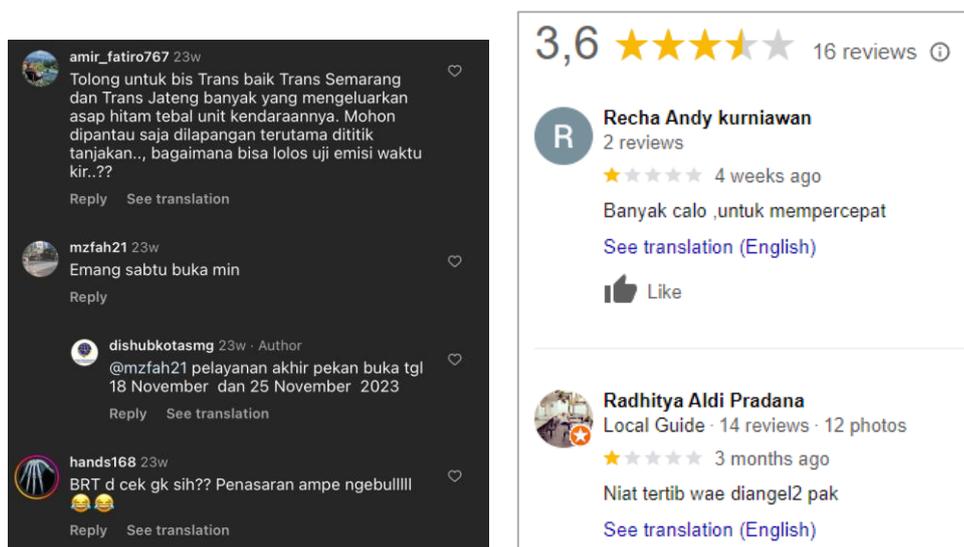
Kendaraan Bermotor 4 bahwa pengujian kendaraan berlangsung lancar hingga selesai dan selalu didapat respon yang baik serta pelayanan yang ramah.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menyelenggarakan pelatihan khusus atau menyediakan panduan bagi para pegawai. Hal ini bertujuan agar pegawai dapat memberikan respon yang baik dan profesional kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan adanya pelatihan dan panduan ini, diharapkan pegawai dapat lebih siap dan terampil dalam menangani setiap permintaan, keluhan, atau kebutuhan pengguna jasa dengan penuh tanggung jawab dan keramahan. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberi tanggapan terkait sebagai berikut :

“Pasti, untuk kegiatan itu diadakan biasanya satu tahun sekali, diadakan untuk peningkatan mutu SDM, jadi kita mengambil mentor-mentor paham sekali mengenai pelayanan itu nanti dari temen-temen nanti akan diberi pemahaman-pemahaman karena di tempat kami pelayanan itu harus *humble*, kita nanggapi seseorang itu kan namanya orang juga macam-macam karakternya makanya kita harus bisa menyesuaikan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Selama masa penelitian sejak bulan Januari s.d Februari 2024, peneliti mengamati bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah melayani masyarakat dengan memberikan respon yang baik, didukung dengan adanya kegiatan untuk meningkatkan mutu SDM bagi para pegawai tiap tahunnya. Kegiatan ini menjadi penting berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Parasuraman (2001) bahwa setiap pegawai harus mengutamakan aspek pelayanan yang sangat memengaruhi perilaku orang yang menerima

pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan masyarakat sesuai dengan tingkat pemahaman dan kesesuaian mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang mungkin tidak mereka ketahui. Hal ini menuntut penjelasan yang bijaksana, detail, membimbing, mengarahkan, dan meyakinkan agar masyarakat dapat merespons positif terhadap prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga pelayanan yang diberikan mendapat respon positif.



(Sumber: *Instagram.com/dishubkotasmg* dan *Google Review*)

Gambar 3.4 Responsivitas dalam Memberikan Tanggapan kepada Masyarakat melalui Media Sosial

Gambar 3.4 di atas menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan respon dengan baik di kolom komentar *instagram* meskipun hanya menjawab salah satu dari beberapa komentar atau aduan yang ada. Sedangkan, untuk aduan dari masyarakat melalui *review google* menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang tidak memberikan respon satupun dari

16 *review* yang diberikan oleh masyarakat mengenai pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Dinas Perhubungan Kota Semarang telah tanggap dalam memberikan pelayanan tetapi masih terdapat kekurangan karena tidak semua aduan yang diberikan oleh masyarakat mengenai pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor diberi tanggapan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

3.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini berkaitan dengan 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. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.1.4.1 Kejelasan Prosedur dan Kebijakan

Kejelasan prosedur dan kebijakan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan pemberian kepastian oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang bahwa prosedur dan kebijakan yang digunakan dalam memberikan pelayanan jelas dan transparan. Terkait hal ini,

Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Sebelumnya kami telah menyiapkan prosedur atau alur pelayanan ya itu ada di depan pintu masuk, mungkin setelah ini bisa dilihat, jadi harapannya masyarakat yang datang dapat membaca petunjuk dari alur itu dulu sebelum masuk ke ruang pendaftaran sehingga nanti kalau sudah di dalam bisa langsung menuju loket. Namun, jika di luar dari itu ternyata masih ada yang belum paham maka nanti pastinya ada petugas di sana yang akan memberi arahan begitu ya sehingga bisa langsung dilayani mulai dari administratifnya itu, kalau sudah sesuai kita lanjutkan ke uji fisik yang nantinya menyesuaikan data administratif, sudah sesuai atau belum, kita cek dari nomor kendaraan, nomor mesin, dan bentuk fisik harus sesuai dengan surat yang diberikan. Kalau tidak sesuai kita ngga berani” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Kemudian, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang juga menambahkan pernyataan sebagai berikut:

“Kalau ngga paham ya seperti yang tadi saya sampaikan, masyarakat kan bermacam-macam karakternya, ada yang tau digitalisasi, ada yang belum, contoh seperti masa transisi yang dulu dari pembayaran tunai ke non tunai itu kan banyak namanya orang yang mau uji kendaraan itu kan ya beraneka ragam, itu harus dipahami, kita memberikan sosialisasi dari jauh-jauh hari untuk alur ini bisa dipahami, dan sejalan dengan SOP yang kita sesuaikan agar temen-temen kita (para pegawai) bisa membantu permasalahan tersebut” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Pegawai Bagian Administrasi sebagai berikut:

“Kita akan berikan panduan mengenai keseluruhan prosedur pengujian dari tahap pendaftaran sampai akhir pencetakan kartu, penjelasan ini juga termasuk persyaratan yang diperlukan untuk menguji, kita jelaskan sampai dipahami oleh pemilik kendaraan, jadi diharapkan dengan penjelasan tadi bisa dipahami oleh pemilik kendaraan sehingga proses pengujian bisa berjalan lancar sampai selesai” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan kedua dari informan Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat diketahui bahwa terdapat prosedur yang jelas dari pelayanan Uji

KIR Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan tersedianya *banner* yang berisi alur pelayanan di sebelah pintu masuk ruang tunggu. Meskipun demikian, jika masih ada masyarakat yang kurang paham, petugas akan memberikan arahan sehingga mereka dapat dilayani mulai dari proses administratif hingga proses pengujian kendaraan selesai. Selain itu, dalam menghadapi beragam karakter masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan sosialisasi jauh-jauh hari agar alur pelayanan ini bisa dipahami dengan baik. Upaya ini sejalan dengan penyesuaian SOP agar para pegawai dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang muncul dengan efisien.



(Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2024*)

Gambar 3.5 Alur Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

Gambar 3.5 diatas dapat diketahui terdapat *banner* yang berisi alur atau prosedur pengujian kendaraan yang diletakkan di sebelah pintu masuk ruang tunggu

untuk memudahkan para pengguna jasa membacanya. Dengan adanya *banner* tersebut, masyarakat dapat lebih mudah memahami prosedur atau alur pengujian kendaraan. Hal ini membantu para pengguna jasa untuk mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan selama proses pengujian kendaraan, mulai dari tahap pendaftaran hingga selesai. Dengan demikian, *banner* alur pelayanan ini membantu meningkatkan kejelasan dan keterbacaan informasi, sehingga pengguna jasa dapat melalui proses pelayanan dengan lebih lancar dan efisien.

Melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti, sebagian besar pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan karena sudah beberapa kali melaksanakan pengujian kendaraan di sana sehingga selama masa penelitian dari bulan Januari s.d Februari 2024 tidak ditemukan adanya pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor yang belum mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dengan demikian, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memiliki kejelasan prosedur dan kebijakan yang disediakan dengan jelas dan transparan sehingga mudah dipahami oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Prosedur dan kebijakan yang diterapkan tidak hanya untuk menciptakan keteraturan, tetapi juga untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan yang ada memudahkan masyarakat memahami setiap tahapan yang harus dilalui serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan telah disediakan dengan bentuk yang sederhana dan tidak rumit. Hal ini sesuai

dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, di mana kesederhanaan prosedur pelayanan publik berarti prosedur yang mudah dipahami, tanpa kebingungan, dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memiliki prosedur yang jelas dan transparan sehingga mudah dipahami oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Kejelasan prosedur pelayanan yang ada memudahkan masyarakat memahami setiap tahapan yang harus dilalui serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan telah disediakan dengan bentuk yang sederhana dan tidak rumit.

3.1.4.2 Kepatuhan terhadap Peraturan

Kepatuhan terhadap peraturan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk memastikan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor beroperasi sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, yang dapat meningkatkan rasa percaya pengguna jasa pelayanan. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Itu pastinya kita selalu memtuhi peraturan, kendaraan yang diuji harus sesuai dengan kriteria SOP kami, kalau kendaraan itu tidak dinyatakan lulus uji berrarti ada kendala atau suatu permasalahan terjadi. Jika kendaraan tersebut ada permasalahan maka kita menanggulangi atau memberikan kebijakan untuk kendaraan itu agar diperbaiki lebih dahulu, kita memberikan surat pernyataan, atau surat perbaikan ke pemilik

kendaraan, setelah itu, ditawarkan ke pemilik mau hari ini jadi atau di hari lain. Jadi nanti waktu memberikan surat perbaikan itu dapat sesuai dengan yang diharapkan pemilik kendaraan itu sendiri” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan serupa juga disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan, yaitu sebagai berikut:

“Kita di sini melakukan pengujian sesuai standar ya jadi setiap kendaraan harus memenuhi beberapa persyaratan tadi ya sebelum dinyatakan lulus uji, proses pengujian juga dilakukan dengan petugas penguji pastinya telah memiliki pengalaman dan sudah dilatih jadi bisa memastikan setiap aspek yang diuji itu memenuhi standar, alat-alat yang digunakan di sini juga dikalibrasi rutin ya jadi hasilnya tetap akurat dan bisa diandalkan, kalau kendaraan dinyatakan lulus uji akan diberikan cetak hasil uji yang menyatakan kendaraan itu telah melewati pengujian dan lulus yang nanti hasil tersebut bisa digunakan sebagai bukti kelayakan kendaraan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari kedua informan di atas dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang selalu mematuhi peraturan dan kriteria standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Jika kendaraan tidak lolos uji, itu berarti ada kendala atau masalah yang perlu ditangani. Dalam hal ini, dinas akan memberikan solusi atau kebijakan kepada pemilik kendaraan untuk melakukan perbaikan terlebih dahulu. Pemilik kendaraan akan diberikan surat pernyataan atau surat perbaikan, dan mereka akan diberi opsi untuk memperbaiki kendaraan pada hari yang sama atau pada hari lain sesuai kesepakatan. Dengan demikian, proses pemberian surat perbaikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pemilik kendaraan.

Peneliti mengamati bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang beroperasi sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, SOP yang ada digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam

menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administrasi, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja dalam unit layanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dengan adanya SOP ini, Dinas Perhubungan Kota Semarang mampu menjalankan tugas dan fungsinya serta proses kerjanya dengan baik sesuai dengan tujuan pembuatan SOP, yaitu menciptakan komitmen mengenai aktivitas yang dilakukan oleh instansi tersebut. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Tambunan (2011) bahwa SOP merupakan sarana untuk mencapai tujuan karena akan menentukan apakah tujuan tersebut dapat dicapai dengan cara yang efektif, efisien, dan ekonomis.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah mampu memberikan jaminan (*assurance*) dengan melaksanakan pelayanan tanpa adanya keragu-raguan. Dinas Perhubungan Kota Semarang berupaya untuk memberikan keyakinan kepada pengguna jasa dengan menjamin kelayakan kendaraan yang diuji yang dilaksanakan dengan berpedoman pada aturan atau SOP sehingga dapat dipastikan Uji KIR Kendaraan Bermotor telah melalui prosedur-prosedur yang teratur yang mampu meningkatkan produktivits dan juga mengurangi risiko kesalahan.

3.1.5 Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini berkaitan dengan kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam kemudahan menjalin relasi, berkomunikasi yang baik, dan

memahami kebutuhan pelanggan. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan indikator empati (*empathy*) akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.1.5.1 Kesiediaan untuk Menerima Masukan

Kesiediaan menerima masukan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan bagaimana pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang menerima umpan balik, keluhan, atau masukan dari pengguna jasa dengan sikap terbuka. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Biasanya ya untuk masukan atau aduan itu bisa disampaikan melalui platform media sosial seperti *instagram* Dishub Semarang ya, atau mungkin di ruang tunggu situ sudah kami sediakan nomor layanan aduan ya bagi masyarakat yang mungkin mau melaporkan atau mengirim aduan, masukan, juga bisa disampaikan di situ” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Pengaduan sebagai berikut:

“Untuk masukan dari masyarakat, saya paling sering menerima dari aplikasi Sapa Mba Ita atau dari nomor layanan aduan, di situ masyarakat bisa menyampaikan apa saja terkait kinerja kami, tidak cuman di bagian Uji KIR saja ya yang kita terima tapi dari semua bagian di Dishub ini mulai dari rekayasa lalu lintas, brt, dan lain-lain” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan kedua informan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat diketahui bahwa masyarakat dapat menyampaikan masukan atau aduan melalui berbagai platform, seperti *Instagram* Dishub Semarang atau nomor layanan aduan yang telah disediakan. Melalui platform tersebut, masyarakat dapat

menyampaikan segala masukan terkait kinerja Dinas Perhubungan Kota Semarang, tidak hanya terkait pelayanan pengujian kendaraan, namun juga terkait dengan bagian lain seperti rekayasa lalu lintas, transportasi umum, angkutan, dan parkir. Dengan demikian, dinas dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Gambar 3.6 Layanan Aduan Dinas Perhubungan Kota Semarang

Gambar 3.6 di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa pilihan *platform* yang dapat digunakan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor maupun masyarakat yang memiliki masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Terdapat layanan aduan melalui nomor *whatsapp*, *instagram*, maupun *website* Sapa Mbak Ita.

Pada saat peneliti melakukan observasi, sebenarnya dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang ini memiliki kotak saran dan alat untuk pengisian survey kepuasan masyarakat. Akan tetapi kondisinya tidak terawat dan tidak bisa digunakan oleh masyarakat pengguna jasa untuk mengisi survey. Seperti yang ada pada gambar 3.7 berikut ini.



(Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2024*)

Gambar 3.7 Kondisi Kotak Saran dan Alat Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat

Berkaitan dengan masukan saran atau kritik dari masyarakat yang diterima, Dinas Perhubungan Kota Semarang memberi empati dengan adanya perhatian, pemahaman dan pengertian melalui tanggapan-tanggapan yang diberikan untuk menjawab masukan tersebut sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Terkait hal ini, Pegawai Bagian Pengaduan memberi pernyataan sebagai berikut :

“Kalau memang ada saran dari masyarakat yang bisa kami jadikan masukan untuk pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya tentunya dengan senang hati akan kami tanggapi dan evaluasi untuk memastikan layanan yang kami berikan dapat menjadi lebih baik” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.30 WIB)

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah bersedia untuk selalu menerima masukan yang ditunjukkan dengan menyediakan beberapa pilihan *platform* yang dapat digunakan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor maupun masyarakat yang memiliki masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Terdapat layanan aduan melalui nomor *whatsapp*, *instagram*, maupun *website* Sapa Mbak Ita. Dalam hal ini, dinas tersebut tidak hanya menerima masukan dari masyarakat, tetapi juga berkomitmen untuk merespons dengan cepat dan menjadikan masukan tersebut sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Margaretha (2003) bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari seberapa serius orang-orang yang memberikan pelayanan merespons kebutuhan yang diinginkan oleh yang dilayani. Hal ini memiliki arti yaitu, orang yang

menerima layanan harus merasa bahwa pemberi layanan memperlakukan layanan yang mereka terima dengan serius.

3.1.5.2 Pemberian Pelayanan dengan Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan dengan tidak diskriminatif yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan pemberian perlakuan yang sama dan setara kepada semua pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor tanpa memandang latar belakang atau karakteristik pribadi. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Tentunya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami selalu menjunjung prinsip keadilan dengan memberikan pelayanan yang sama dan setara kepada semua yang kami layani. Kami akan melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur standar operasional (SOP) atau aturan yang telah ditetapkan oleh Dinas. Dalam hal memberikan tanggapan terhadap masukan atau keluhan masyarakat, kami akan melakukannya dengan baik, baik melalui komunikasi melalui telepon maupun tatap muka. Semua ini kembali lagi kepada SOP yang telah diterapkan, yang tentunya akan kami jalankan untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil, setara, dan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan responsivitas dan kualitas layanan yang tinggi. Melalui penggunaan prosedur standar operasional (SOP), Dinas Perhubungan Kota Semarang memastikan bahwa setiap masukan atau keluhan dari masyarakat ditanggapi dengan baik dan cepat, baik melalui

komunikasi telepon maupun tatap muka. Keseluruhan pelayanan yang diberikan didasarkan pada prinsip keadilan dan SOP yang telah diterapkan, sehingga memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat.

Keterangan lainnya disampaikan oleh pengguna jasa Uji KIR Kendaraan Bermotor 2 terkait keadilan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

“Ya, menurut saya pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah memberikan pelayanan secara adil dan tanpa adanya diskriminatif. Selama beberapa kali melakukan pengujian kendaraan di sini saya merasa bahwa mereka selalu memberikan pelayanan yang sama baik kepada semua orang, tanpa memandang status atau latar belakang, jadi ya bagi saya sudah adil” (Wawancara, 23 Januari 2024, pukul 10.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari pengguna jasa Uji KIR Kendaraan Bermotor 2 menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan secara adil dan tanpa adanya diskriminasi. Hal ini didasarkan pada pengalaman pengguna selama beberapa kali melakukan pengujian kendaraan di sana. Menurut pernyataan dari informan di atas, pegawai selalu memberikan pelayanan yang sama baik kepada semua orang, tanpa memandang status atau latar belakang. Dengan demikian, pengguna jasa merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah adil dan setara bagi semua orang. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Jhon Rawls (1995) bahwa keadilan harus memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warga, di mana setiap individu memiliki posisi yang setara dalam hal potensi dan kesempatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan dengan adil kepada setiap pengguna

jasa pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari cara pegawai melayani para pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan sikap dan cara komunikasi yang sama.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor telah memiliki kemampuan untuk mudah menjalin relasi, berkomunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan secara adil kepada seluruh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang terdiri dari sistem aturan, organisasi, dan pendapatan.

3.2.1 Sistem Aturan

Faktor yang mempengaruhi berupa sistem aturan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan seperangkat peraturan, pedoman, dan regulasi yang ada di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang mengatur cara pelayanan pengujian kendaraan bermotor diberikan dan dijalankan. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan faktor kesadaran akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.2.1.1 Sistem Kerja

Faktor yang mempengaruhi berupa sistem kerja dalam faktor sistem aturan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini 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. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Kita punya mekanisme kerja yang sudah terstruktur dengan baik ya jadi setiap pegawai telah diberikan pelatihan dan pemahaman mengenai mekanisme kerja atau SOP ini yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan, kita punya SOP yang jelas untuk setiap proses pelayanan, mulai dari pendaftaran di bagian administrasi sampai nanti kendaraan selesai diuji hasil dinyatakan lulus atau tidak, teman-teman di sini telah dipersiapkan dan diinstruksikan untuk mematuhi SOP tersebut secara menyeluruh” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lainnya disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Ini saya jelaskan secara umum ya, jadi kita kan karena Undang-undang baru, kita retribusi sekarang gratis, jadi mulai dari pendaftaran awal di loket *drive thru* kemudian mengikuti antri, kemudian pra uji dulu yang meliputi visual kendaraan baik itu dari nomor angka, nomor mesin, kondisi kendaraan secara visual. Kemudian secara teknisnya, mulai dari uji emisi yang tergantung dari bahan bakar solar atau bahan bakar bensin, jadi dibedakan karena itu kan punya standar masing-masing, kemudian difoto karena kita pakai sistem RFID kita foto samping kanan, kiri, depan, belakang, kemudian masuk ke uji lampu. Setelah itu ke *side slip*, lalu ke rem, setelah rem ke validasi dari pengesah yang di ujung-ujung, apakah termasuk ke kategori lulus atau tidak, kalau lulus nanti langsung dibikinkan cetak hasil uji, kalau tidak lulus dibikinkan surat pengembalian untuk memperbaiki apa-apa yang perlu diperbaiki. Kendaraan yang tidak lulus dan memerlukan perbaikan akan diperbaiki secara pribadi” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

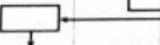
Keterangan lainnya disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Untuk mekanisme, sistem dan lain-lain kita laksanakan sesuai SOP yang ada di sini, kalau untuk uji pertama kendaraan itu dimulai dari pendaftaran berkas, pemeriksaan berkas, setelah itu baru diuji dan ditentukan kendaraan lulus uji atau tidak, sebelum penyerahan hasil uji itu tahun lalu masih berlaku penarikan retribusi, tapi per Januari 2024 tahun ini sudah non-retribusi, jadi setelah penentuan kendaraan lulus atau tidak akan langsung diberikan hasil ujinya, tidak perlu membayar retribusi lagi” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan di atas menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki mekanisme kerja yang terstruktur dengan baik. Setiap pegawai telah dilatih dan dipersiapkan untuk memahami dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Mulai dari proses pendaftaran hingga pengujian kendaraan, semua tahapan telah dijelaskan dengan jelas kepada para pegawai. Mereka telah diinstruksikan untuk mematuhi SOP tersebut secara menyeluruh. Selain itu, penjelasan secara rinci tentang proses pengujian kendaraan mengindikasikan keteraturan dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan. Hal ini mencakup langkah-langkah mulai dari pendaftaran hingga pengujian teknis, pengambilan foto kendaraan, uji emisi, uji lampu, uji rem, hingga validasi hasil uji. Proses ini dijelaskan dengan detail dan jelas, menunjukkan bahwa setiap pegawai telah dipersiapkan untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Semua prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kendaraan yang menjalani uji sudah memenuhi standar keamanan dan lingkungan yang ditetapkan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki 2 (dua) SOP yang menjadi acuan dalam memberikan

pelayanan yaitu SOP Pengujian Kendaraan Bermotor Uji Pertama dan Mutasi Masuk dan Pengujian Kendaraan Bermotor *Drive Thru*. Kedua SOP tersebut, digunakan sesuai dengan kualifikasi kendaraan yang akan diujikan. Untuk pengujian kendaraan bermotor secara berkala menggunakan SOP Pengujian Kendaraan *Drive Thru*.

 <p>PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS PERHUBUNGAN</p>	Nomor SOP	600/14.904				
	Tanggal Pembuatan	07 Oktober 2019				
	Tanggal Revisi	-				
	Tanggal Pengesahan	07 Oktober 2019				
Disahkan Oleh		 Hendro Catur Prasetyo, A.Md LL.M, SE Penata Tk I / III/d NIP. 19770122 199903 1 005				
BIDANG LALU LINTAS SEKSI PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI		JUDUL SOP PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DRIVE THRU				
Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan 3. PM. Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 4. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 1076 tahun 2005 tentang Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor 6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ke-2 Atas Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor		Kualifikasi pelaksana 1. Memahami Prosedur Untuk Pelayanan Umum Di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor 2. Memiliki Sertifikasi Sebagai Bendahara 3. Memiliki Kompetensi Sebagai Penguji Kendaraan Bermotor 4. Mempunyai Pengetahuan Mengenai System Pengarsipan Dan Pelaporan Di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor				
Keterkaitan 1. Sop Administrasi Numpang Uji Dan Mutasi Keluar 2. Sop Pengujian Kendaraan Bermotor Uji Pertama Dan Mutasi Masuk		Peralatan / perlengkapan 1. Alat Uji Kendaraan Bermotor 2. Alat pra uji 3. Komputer, Rak, ATK dan Lemari 4. Alat pendukung keselamatan kerja				
Peringatan 1. Pengawasan sesuai kompetensi 2. Kelemban dan tanggung jawab masing-masing bagian 3. Etika prosedural		Pencatatan dan pendataan 1. Surat keterangan perbaikan 2. Buku registrasi kendaraan baru, mutasi, dan uji berkala 3. Laporan Harian, Bulanan dan Tahunan				
No	Urutan	Pelaksana			Waktu	KETERANGAN
		Pengemudi	Staf Administrasi	Penguji Kendaraan Bermotor		
1.	Pendaftaran				2 menit	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan verifikasi buku uji, stnk dan data pada komputer Mengambil foto kendaraan Mempastikan biaya yang harus dibayar pengemudi Menemua uang pembayaran dan mencetak bukti pembayaran Mencetak buku uji (ganti buku uji) Menyerahkan buku uji stnk dan bukti pembayaran kepada pengemudi Mengarahkan pengemudi untuk menuju gedung uji / jalur yang telah ditentukan untuk sistem drive thru Membuat laporan harian penemuan retribusi
2.	Pengujian Kendaraan Bermotor				18 menit	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan identifikasi kendaraan bermotor Melakukan pemeriksaan visual kendaraan bermotor Melakukan pengujian kendaraan bermotor dengan alat uji
3.	Pengambilan Keputusan Laki Jalan				1 menit	<ul style="list-style-type: none"> Pengambilan keputusan laki jalan kendaraan bermotor Membuat laporan jumlah kendaraan yang dup. yang laki jalan dan tidak laki jalan dalam 1 hari
4.	Keterangan Perbaikan (Tidak Laki Jalan)				5 menit	<ul style="list-style-type: none"> Mencetak surat keterangan perbaikan Membenakan saran perbaikan kepada pengemudi Menentukan tenggang waktu perbaikan Menahan buku uji milik pengemudi dan menyerahkan surat keterangan perbaikan Apabila pengemudi selesai memperbaiki sebelum jatuh tempo yang ditentukan, maka pengemudi melakukan pendaftaran ulang sebagai 'uji ulang' dengan menyerahkan surat keterangan perbaikan dan stnk pada loket pendaftaran drive thru dan tidak diwajibkan membayar kembali biaya retribusi Apabila pengemudi selesai memperbaiki setelah jatuh tempo yang ditentukan, maka pengemudi melakukan pendaftaran ulang sebagai 'uji berkala' dengan menyerahkan surat keterangan perbaikan dan stnk pada loket pendaftaran drive thru dan diwajibkan membayar biaya retribusi
5.	Pengesahan Hasil Uji				1 menit	<ul style="list-style-type: none"> Menandatangani halaman pengesahan pada buku uji Mengarahkan pengemudi untuk mencetak halaman pengesahan pada buku uji dan mengambil stiker tanda samping dan plat uji pada loket penyerahan hasil uji
<ul style="list-style-type: none"> Pengemudi menuju loket penyerahan hasil uji Pengemudi menyerahkan buku uji kepada staf administrasi 						

No	Uraian	Pelaksana			Waktu	KETERANGAN
		Pengemudi	Staf Administrasi	Penguji Kendaraan Bermotor		
						<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi menuju loket penyerahan hasil uji • Pengemudi menyerahkan buku uji kepada staf administrasi
6.	Buku Uji				1 menit	<ul style="list-style-type: none"> • Mencetak halaman pengesahan pada buku uji • Membubuhkan stempel • Membuat laporan penggunaan buku uji dalam 1 hari
7.	Stiker tanda samping				1 menit	<ul style="list-style-type: none"> • Mencetak stiker tanda samping • Membuat laporan penggunaan stiker dalam 1 hari
8.	Plat uji dan Penyerahan				1 menit	<ul style="list-style-type: none"> • Mencetak plat uji • Memeriksa kelengkapan berkas sebelum diserahkan kepada pengemudi • Menyerahkan buku uji, stiker tanda samping, dan plat uji kepada pengemudi • Membuat laporan penggunaan plat uji dalam 1 hari
9.	SELESAI					<ul style="list-style-type: none"> • Pemilik menerima buku uji, stiker tanda samping dan plat uji • Pemilik memeriksa kembali kelengkapan berkas yang diterima • Selesai

(Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2024*)

Gambar 3.8 SOP Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru

Gambar 3.8 merupakan SOP pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang selama ini digunakan oleh para pegawai. Dalam melaksanakan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menyediakan sistem aturan SOP yang mudah dipahami dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh setiap pegawainya sehingga tercipta hasil kerja yang konsisten. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Tambunan (2013) yang menyatakan bahwa SOP yang dibuat dan didokumentasikan secara tertulis secara rinci dan sistematis harus mudah dipahami dan dapat diimplementasikan dengan baik dan konsisten oleh para pelaksana.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor sistem kerja turut mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang karena sistem kerja yang tersedia dan terstruktur dengan baik mudah dipahami pegawai sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang berkualitas dan konsisten. Hal ini ditunjukkan dengan adanya sistem aturan yang tersusun dengan baik dan dipatuhi oleh para pegawai.

3.2.1.2 Keadilan dan Kesetaraan dalam Aturan

Faktor yang mempengaruhi berupa keadilan dan kesetaraan dalam faktor sistem aturan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan sejauh mana aturan atau kebijakan mendukung perlakuan yang adil dan setara terhadap kelompok pegawai dengan tingkat yang berbeda di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Pasti adil ya, seperti di administrasi, tentunya temen-temen di administrasi sudah sesuai tugasnya di situ ya di situ, begitu juga juga dengan yang di bagian penguji, tetapi untuk memastikan agar sesama pegawai mengetahui *jobdesk* lain jadi terkadang saya rotasi seperti itu, sehingga apabila ada pegawai yang ijin sakit atau bagaimana itu tetap ada yang bisa *back up*. Kebijakan yang ditetapkan di sini juga kami laksanakan secara konsisten tanpa ada pengecualian di tingkat pegawai tertentu, apapun pelanggarannya akan diselesaikan sesuai dengan aturan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang, menunjukkan bahwa prinsip keadilan dan kesetaraan menjadi landasan dalam sistem kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang. Setiap pegawai, baik di bagian administrasi maupun sebagai penguji, telah ditugaskan sesuai dengan job deskripsi masing-masing. Untuk memastikan kelancaran operasional, terkadang dilakukan rotasi tugas di antara pegawai. Hal ini bertujuan agar setiap pegawai memahami pekerjaan satu sama lain dan bisa saling mendukung saat diperlukan.

Hal senada juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi sebagai berikut:

“Kalau dari saya sendiri tidak pernah merasa ada aturan atau tindakan yang tidak adil, aturan itu kan dari dinas kalau ada yang tidak sesuai pasti akan ditindaklanjuti, dari teman-teman sendiri semisal ada yang tidak nyaman dengan aturan atau lainnya pasti akan kita diskusikan dengan atasan” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa selama bekerja di Dinas Perhubungan Kota Semarang, informan tersebut tidak pernah merasa bahwa ada aturan atau tindakan yang tidak adil. Menurutnya, aturan berasal dari dinas, dan jika ada ketidaksesuaian, pasti akan ditindaklanjuti. Selain itu, jika ada rekan kerja yang merasa tidak nyaman dengan aturan atau kebijakan tertentu, mereka akan membahasnya dengan atasan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki tindakan untuk memastikan bahwa aturan atau kebijakan yang ditetapkan tidak diskriminatif terhadap kelompok atau tingkat pegawai tertentu.

Hasil observasi peneliti menunjukkan hal yang sama dengan apa yang disampaikan oleh para informan yaitu aturan yang berlaku di Dinas Perhubungan kota Semarang telah ditegakkan secara konsisten, tanpa memandang jabatan atau level pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pelanggaran akan ditindaklanjuti sesuai dengan aturan yang berlaku. Setiap pegawai mendapat kesempatan dan perlakuan yang sama dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dalam lingkungan kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki kondisi kerja yang adil. Seperti yang tertulis pada pasal 5 dan 6 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 mengenai tenaga kerja, pemerintah menjamin pekerja untuk mendapat hak dan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi dalam bentuk apapun seperti dalam

pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab, pembagian gaji, jenjang karir, diskriminasi gender serta sarana pengembangan kemampuan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor turut dipengaruhi oleh faktor keadilan dan kesetaraan dalam aturan. Aturan yang berlaku di Dinas Perhubungan kota Semarang ditegakkan secara konsisten, tanpa memandang jabatan atau level pegawai menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan adil yang memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan faktor sistem aturan berupa sitem kerja dan keadilan dan kesetaraan dalam aturan mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Sistem kerja yang tersedia dan terstruktur dengan baik mudah dipahami pegawai sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang berkualitas dan konsisten. Begitupun dengan aturan yang berlaku di Dinas Perhubungan kota Semarang ditegakkan secara konsisten, tanpa memandang jabatan atau level pegawai menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan adil yang memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan.

3.2.2 Organisasi

Faktor yang mempengaruhi berupa organisasi yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan 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. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan faktor organisasi akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.2.2.1 Pembagian Tugas

Faktor yang mempengaruhi berupa pembagian tugas dalam faktor organisasi yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan 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. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Seperti yang saya sampaikan sebelumnya ya, kalau di tempat pengujian itu kan ada *grade A* ini harus di sini, menangani apa-apa saja, nanti ketika penyeliaan itu yang terakhir itu harus menangani apa, itu *job* itu sudah ada semua, sudah sesuai, di administrasi juga sama, juga sudah ada tugasnya masing-masing, di bagian pendaftaran, pembagian dan pembuatan hasil uji itu di lokat ada hasil uji baru dan hasil uji yang berkala” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lain juga disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan sebagai berikut:

“Jadi masing-masing jalur itu punya tim nya sendiri-sendiri mulai dari bagian pra uji, bagian teknis, bagian rem, dan bagian pengesahan. Pra uji itu bertugas untuk memeriksa secara visual kondisi, fungsi, dan penggunaannya misalkan seperti lampu itu kondisinya seperti apa, warnanya seperti apa, itu mulai visual dari depan, kemudian dari samping kanan, kiri, belakang dan dari bawah. Setelah itu ke bagian teknis menggunakan alat-alat uji yang ada di sini, kemudian ke bagian validasi yang dipegang oleh penyelia yang mana dari sekian pengecekan pra uji dan teknisnya itu ada yang tidak sesuai standar atau tidak, kalau yang tidak sesuai standar kita kembalikan untuk perbaikan, kalau yang sudah

memenuhi standar semuanya kemudian disahkan untuk dicetak hasil ujinya” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Keterangan lain juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi sebagai berikut:

“Kalau pembagian tugas di sini itu langsung dari atasan, seperti Surat Perintah yang saya tunjukkan tadi itu pembagian tugasnya sesuai itu, kalau dari kita sendiri di sini tugasnya nyetak kartu lulus sama bikin laporan pemakaian harian dan bulanan BLUe, pembagiannya ini tentunya disesuaikan dengan keahlian dari masing-masing pegawai dan kebutuhan operasionalnya” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan beberapa informan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang di atas, menunjukkan bahwa memiliki sistem pembagian tugas yang telah terstruktur dengan baik di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Setiap pegawai memiliki tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan job deskripsi masing-masing, baik di tempat pengujian maupun di bagian administrasi. Pembagian tugas dilakukan secara langsung oleh atasan berdasarkan Surat Perintah, sehingga setiap pegawai memahami tugasnya dengan jelas. Selain itu, pembagian tugas juga disesuaikan dengan keahlian dan kebutuhan operasional masing-masing pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa sistem kerja di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah terstruktur dengan baik, memastikan setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan efisien dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Pada saat peneliti melakukan observasi, diketahui bahwa para pegawai telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan pengaturan dan mekanisme kerja sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang memadai dan berkualitas. Hal ini terlihat dari konsistensi dan kesesuaian pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai rincian tugas personil pengujian kendaraan bermotor yang telah ditetapkan oleh Dinas

Perhubungan Kota Semarang. Sejalan dengan pernyataan dari Iskandar (1982:28) yang menyatakan bahwa pembagian tugas yang jelas membantu menetapkan wewenang, kewajiban, dan tanggung jawab, sehingga mencegah kekacauan, konflik kekuasaan, tumpang tindih pekerjaan, dan kecenderungan untuk saling melempar tugas, wewenang, dan tanggung jawab ketika menghadapi kesulitan.

RINCIAN TUGAS PERSONIL PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG			
No	JABATAN / KOMPETENSI	RINCIAN TUGAS	NAMA PERSONIL
1	Penguji Tingkat V	a. Penguji wewenang penuh b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan e. Pengesahan hasil pengujian	Inam Sukoco, A.Ma PKB, SH Penata Tk.1 / IIIb NIP. 19800317 198903 1 008
2	Penguji Tingkat V	a. Memeriksa kekuatan rem b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan e. Pengesahan hasil pengujian	Citra Daji, S.A.Ma PKB, SH Penata Muda / IIIa NIP. 19850411 201101 1 003
3	Penguji Tingkat V	a. Memeriksa kekuatan rem b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan e. Pengesahan hasil pengujian	R.D. Ariyanto, A.Ma PKB, SH Penata Muda / IIIa NIP. 19860116 201101 1 013
4	Penguji Tingkat V	a. Memeriksa kekuatan rem b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan e. Pengesahan hasil pengujian	Masa Zudin, A.Ma PKB, SH Penata Muda / IIIa NIP. 19880123 201101 1 005
5	Penguji Tingkat IV	a. Memeriksa persyaratan kelengkapan administrasi pendaftaran Uj. Pertama, Mutasi Uji, Numpang Uji. b. Pembuatan formulir pendaftaran c. Pembuatan laporan pendaftaran	Dei Lestari, A.Ma PKB, SH Penata Muda / IIIa NIP. 19900718 201101 2 002
6	Penguji Tingkat IV	a. Memeriksa persyaratan kelengkapan administrasi pendaftaran Uj. dan Mutasi b. Pembuatan laporan harian, bulanan pelayanan numpang uji dan mutasi	Ika Leni S., A.Ma PKB, ST Penata Muda Tk.1 / IIIa NIP. 19880914 201001 2 015
7	Penguji Tingkat III	a. Memeriksa kekuatan rem b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan e. Pengesahan hasil pengujian f. Koordinator BLUe	Agung Pujiro, A.Md PKB, ST Pengatur / IIC 19930605 202203 1 006
8	Penguji Tingkat III	a. Memeriksa kekuatan rem b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan	Agung Nur Ajii, A.Md PKB Pengatur / IIC 19920709 202203 1 006
9	Penguji Tingkat III	a. Memeriksa kekuatan rem b. Menghitung daya angkat c. Menentukan masa habis uji d. Mengesahkan hasil pemeriksaan	Tadik Nisran, R., A.Md PKB, ST Pengatur / IIC NIP. 19921105 202203 1 004
10	Penguji Tingkat III	a. Melaksanakan pemeriksaan identitas kendaraan b. Melaksanakan pemeriksaan 9 item pada form hasil pemeriksaan c. Mengukur dimensi dan menimbang berat sumbu kendaraan	Adam Maulana I.P., A.Md PKB Pengatur / IIC NIP. 19990707 202203 1 011
11	Penguji Tingkat III	a. Memeriksa persyaratan kelengkapan administrasi pendaftaran uji pertama, mutasi masuk dan ubah bentuk	Dina Nurul Aeni, A.Md PKB Pengatur / IIC NIP. 19961201 202203 2 020
	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe	Arif Hidayat
	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe	Adi Hermawan
	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe c. Membuat laporan stok BLUe	Yudha Restu Anggara, SE
	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe c. Membuat laporan stok BLUe	Eastian P. Mlad, S.Sos
	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe	Yuga Surya Putra, SE
	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe	Hananto
12	Penguji Tingkat II	b. Meregistrasi nomor uji pengujian kendaraan pertama c. Melaksanakan pemeriksaan 9 item pada form hasil pemeriksaan d. Mengukur dimensi dan menimbang berat sumbu kendaraan Membantu petugas pendaftaran	Geat Tryono, A.Ma PKB, SE Penata Tk.1 / IIIb NIP. 19860716 198903 1 002
13	Penguji Tingkat II	a. Melaksanakan pemeriksaan identitas kendaraan b. Melaksanakan pemeriksaan 9 item pada form hasil pemeriksaan c. Mengukur dimensi dan menimbang berat sumbu kendaraan	Agung Wibawa S., A.Ma PKB, ST
14	Penguji Tingkat II	a. Melaksanakan pemeriksaan identitas kendaraan b. Melaksanakan pemeriksaan 9 item pada form hasil pemeriksaan c. Mengukur dimensi dan menimbang berat sumbu kendaraan	Edi Wibowo, A.Ma PKB, ST
15	Pembantu Penguji	a. Melaksanakan pemeriksaan identitas kendaraan b. Melaksanakan pemeriksaan 9 item pada form hasil pemeriksaan c. Mengukur dimensi dan menimbang berat sumbu kendaraan	Robby Sajno Ari, SE
16	Pembantu Penguji	a. Melaksanakan pemeriksaan identitas kendaraan b. Melaksanakan pemeriksaan 9 item pada form hasil pemeriksaan c. Mengukur dimensi dan menimbang berat sumbu kendaraan d. Membantu petugas pendaftaran	Ramona Dai Fardiansyah, SE
17	Staf Seksi PST	a. Memeriksa persyaratan kelengkapan administrasi pendaftaran uji berkala b. Pembuatan formulir pendaftaran c. Pembuatan laporan pendaftaran	Aida Irma Suryani
18	Staf Seksi PST	a. Memeriksa persyaratan kelengkapan administrasi pendaftaran uji berkala b. Pembuatan formulir pendaftaran c. Pembuatan laporan pendaftaran	Rani Lubiana, S.IP
19	Staf Seksi PST	a. Pemeriksaan data kendaraan pada lembar pemeriksaan b. Menginput data kendaraan uji pertama, mutasi masuk dan ubah bentuk c. Pencetakan Kartu Induk d. Membantu pelayanan Numpang Uji dan Mutasi	Andi Inishar, S.Pj
20	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe	Wulan Handhastya Rini, S.Pj
21	Staf Seksi PST	a. Mencetak BLUe b. Membuat laporan pemakaian harian, bulanan BLUe	Mudikah Penata / IIIc NIP. 19861019 198603 2 007

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Gambar 3.9 Rincian Tugas Personil Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

Gambar 3.9 di atas menunjukkan pembagian tugas yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Dengan adanya pembagian tugas tersebut, memberikan kejelasan di dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga pemberian pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat dilaksanakan dengan lebih mudah dan lancar agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor pembagian tugas mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang karena dengan adanya pembagian tugas kerja maka segala aktivitas yang ada dapat dibagi secara merata terhadap setiap pegawainya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing.

3.2.2.2 Pelatihan dan Pengembangan Pegawai

Faktor yang mempengaruhi berupa pelatihan dan pengembangan pegawai dalam faktor organisasi yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan ketersediaan program pelatihan dan pengembangan sehingga dapat mendukung peningkatan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Itu pasti dilihat dari jenjangnya, dari kepangkatannya juga, jadi dari level a ke b kita pasti nanti ada waktunya kalau pangkatnya sudah naik nanti kompetensi harus naik. Nah makanya itu nanti pasti ada penawaran, penawaran itu dari kementerian, jadi nanti kalau jabatannya itu udah kepangkatan nanti kalau sudah cukup kepangkatannya nanti temen-temen

yang sudah cukup pasti kita gilir seperti itu” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Petugas Penguji Kendaraan sebagai berikut: “Biasanya itu tergantung dari pangkat atau tingkatnya ya, kalau dari kita saling melatih satu sama lain, kalau sudah berganti tingkatan pastinya kompetensi juga harus naik, jadi kita saling membantu” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 13.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang dan Petugas Penguji Kendaraan dapat diketahui bahwa terdapat upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, terutama terkait dengan keberlanjutan pelatihan dan pengembangan. Ini meliputi peningkatan kompetensi yang disesuaikan dengan tingkatan atau pangkat pegawai. Adanya rotasi jabatan juga menunjukkan kebijakan pengembangan yang berkelanjutan. Hal ini menegaskan adanya sistem yang terstruktur untuk peningkatan kompetensi pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Wijaya (2023) menyatakan bahwa tuntutan jabatan dan kemajuan teknologi mengharuskan pelatihan dan pengembangan karyawan dilakukan secara rutin. Hal ini membantu karyawan cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang pesat agar tetap memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan, di mana Dinas Perhubungan Kota Semarang memastikan pelatihan berkelanjutan dengan memfasilitasi pembagian pengetahuan dan keterampilan antarpegawai untuk menjaga kualitas dan meningkatkan kompetensi pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor pelatihan dan pengembangan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan kompetensi yang disesuaikan dengan tingkatan atau pangkat pegawai dan adanya rotasi jabatan untuk memastikan peningkatan keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat menjaga kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan faktor organisasi berupa pembagian tugas dan pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang. Tugas kerja yang ada di Dinas Perhubungan Kota Semarang dibagi dan didistribusikan secara merata kepada setiap pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kemampuan yang telah dilaksanakan membantu pegawai untuk menjaga keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

3.2.3 Pendapat

Faktor yang mempengaruhi berupa pendapatan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan segala sesuatu yang diterima oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang yang diberikan berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dibebankan dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Hasil temuan dari penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan faktor pendapatan akan dijelaskan dengan poin-poin sebagai berikut:

3.2.3.1 Kesesuaian Gaji

Faktor yang mempengaruhi berupa kesesuaian gaji pegawai dalam faktor pendapatan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan pemberian gaji kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sesuai dengan tuntutan dan tanggung jawab pekerjaannya sehingga dapat memastikan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan tanggapan sebagai berikut: “Kalau gaji itu kan berdasarkan kepangkatan, kepangkatan nanti sudah ditetapkan dari Pemerintah Kota Semarang sesuai dengan golongannya, gaji juga dibayarkan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan, dan sudah termasuk berbagai tunjangannya” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 11.00 WIB)

Keterangan lainnya juga disampaikan oleh Pegawai Bagian Administrasi sebagai berikut:

“Sistem pemberian gaji di sini sesuai sama tingkatan masing-masing pegawai, biasa diberikan secara rutin setiap bulannya dan selalu tepat waktu, kalau untuk jumlah sendiri sudah sesuai dengan aturan dinas, buat saya sendiri cukup untuk kebutuhan sehari-hari ya sesuai lah dengan taraf hidup di Semarang ini” (Wawancara, 22 Januari 2024, pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang dan Pegawai Bagian Administrasi dapat diketahui bahwa sistem pemberian gaji di Dinas Perhubungan Kota Semarang didasarkan pada kepangkatan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Semarang sesuai dengan golongan masing-masing pegawai. Gaji tersebut dibayarkan tepat

waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk berbagai tunjangan. Sistem ini dianggap sesuai dengan tingkatan masing-masing pegawai, dan gaji rutin diberikan setiap bulannya. Menurut pegawai, jumlah gaji yang diterima sudah sesuai dengan aturan dinas dan cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mengikuti taraf hidup di Semarang.

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sejauh ini pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya karena gaji yang diberikan selalu tepat waktu sehingga pegawai merasa harus melaksanakan tugasnya dengan baik. Adanya semangat kerja tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai petugas pelaksana pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor dapat dijalankan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Aulia (2023) yang mengungkapkan bahwa apabila pembayaran gaji diberikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan dapat meningkatkan kinerja dan semangat pekerja/pegawai, karena mereka merasa hak-haknya terpenuhi. Pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang juga senantiasa bekerja secara profesional.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor kesesuaian gaji mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang karena dengan pendapatan pegawai yang sesuai dan diberikan secara tepat waktu maka pegawai akan merasa haknya sudah terpenuhi dan dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tabel 3. 2 Tabel Rekap Hasil Penelitian

No.	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
1.	Kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang		
	a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		
	1) Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana	Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yaitu berupa ruang tunggu, toilet, masjid dan kantin dengan kondisi yang layak dan terawat secara rutin tetapi belum menyediakan sarana pengelola antrian.	Telah memadai tetapi masih terdapat kekurangan.
	2) Ketersediaan Personel	Menyediakan pegawai dengan jumlah yang memadai dan terdistribusi dengan baik dalam berbagai bagian dan tugas masing-masing.	Telah tersedia dengan jumlah yang memadai.
	3) Disiplin penampilan dalam bekerja	Menggunakan seragam secara rapi dan lengkap sesuai dengan aturan saat memberikan pelayanan.	Telah dilaksanakan dengan baik.
	b. <i>Kehandalan (Reability)</i>		
	1) Disiplin waktu	Melaksanakan sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan.	Telah dilaksanakan dengan segera, akurat dan memuaskan.
	2) Standar Pelayanan yang Jelas	Memiliki SOP dan melaksanakan pelayanan sesuai SOP yang telah ditetapkan dengan penuh kehandalan.	Telah dilaksanakan dengan segera, akurat dan memuaskan.
	3) Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan	Melaksanakan pelayanan dengan mengoperasikan alat pengujian kendaraan dan alat bantu pelayanan lainnya secara ahli.	Telah dilaksanakan dengan segera, akurat dan memuaskan.
	c. <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>		
	1) Pemberian Pelayanan dengan Segera Mungkin	Memberikan pelayanan dan menanggapi kebutuhan serta permintaan pengguna jasa dengan cepat dan efisien.	Telah dilaksanakan dengan penuh ketanggapan.

No.	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
	2) Pemberian Respon yang Baik	Memberikan respon yang baik kepada pengguna jasa yang mengujikan kendaraan tetapi tidak sepenuhnya merespon aduan masyarakat yang ada di media sosial.	Telah dilaksanakan dengan tanggap tetapi tidak terpenuhi seluruhnya.
	d. Jaminan (<i>Assurance</i>)		
	1) Kejelasan Prosedur dan Kebijakan	Memiliki prosedur dan kebijakan yang disediakan dengan jelas dan transparan sehingga mudah dipahami oleh masyarakat berupa alur pelayanan.	Telah memberikan kepercayaan dan tanpa keragu-raguan.
	2) Kepatuhan terhadap Peraturan	Melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, SOP yang ada menjadi pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja.	Telah memberikan kepercayaan dan tanpa keragu-raguan.
	e. Empati (<i>Empathy</i>)		
	1) Kesiediaan untuk Menerima Masukan	Menyediakan layanan aduan, sosial media dan website yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai sarana pemberian masukan.	Telah dilaksanakan dengan baik.
	2) Pemberian Pelayanan dengan Tidak Diskriminatif	Memberikan pelayanan dengan adil kepada setiap pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor dengan sikap dan cara berkomunikasi yang sama.	Telah dilaksanakan dengan baik.
2.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang		
	a. Sistem Aturan		
	1) Sistem Kerja	Menyediakan sistem kerja yang tersedia dan terstruktur dengan baik mudah dipahami pegawai sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang berkualitas.	Terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan.
	2) Keadilan dan Kesetaraan dalam Aturan	Aturan yang berlaku di Dinas Perhubungan kota Semarang ditegakkan secara konsisten, tanpa memandang jabatan atau level pegawai menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan adil.	Terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan.
	b. Organisasi		
	1) Pembagian Tugas	Melaksanakan pembagian tugas secara merata kepada setiap pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing.	Terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan.

No.	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
	2) Pelatihan dan Pengembangan Pegawai	Melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.	Terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan.
	d. Pendapatan		
	1) Kesesuaian Gaji	Memiliki ketentuan gaji yang berlaku secara konsisten dan diberikan secara tepat waktu.	Terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan.