

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi langsung, baik antara individu maupun dengan mesin, yang secara fisik bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Brata dalam Saputra, 2011). Manusia memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat mereka penuhi sendiri, sehingga pelayanan menjadi bagian penting dari kehidupan manusia. Meskipun tidak berorientasi pada keuntungan, kualitas pelayanan harus memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat (Sinambela dalam Ariastuti, 2020). Pelayanan publik penting dalam hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Kualitas pelayanan publik memengaruhi penilaian kinerja pemerintah dan dapat membangun kepercayaan masyarakat. Dalam (Pasolong, 2019:221) semakin baik kualitas pelayanan dan pemerintahan, makin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini tumbuh saat masyarakat merasakan kepuasan terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Negara diwajibkan oleh UUD 1945 menyediakan layanan pada masyarakat guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka. Konsep pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan hukum. Pelayanan ini bisa berupa barang, jasa, atau aspek administratif. Salah satunya yaitu pelayanan terkait uji kelayakan kendaraan secara berkala.

Kota Semarang mencerminkan kota dengan pertumbuhan kendaraan yang tinggi. Pada tahun 2020, terdapat sekitar 1.693.227 kendaraan terdaftar, yang terdiri

dari 1.382.434 kendaraan bermotor, 231.164 mobil, 3.059 bus dan 76.570 truk, dan peningkatan kendaraan mencapai 6% tiap tahunnya (Dinas Perhubungan dalam Detik.com, 2023). Dari data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Geikindo) pada tahun 2019 menunjukkan bahwa total kendaraan di Kota Semarang mencapai 1.651.895 unit. Angka ini terus meningkat di tahun 2020 dengan total kendaraan mencapai 1.693.227 unit. Pada akhir tahun 2021, pertumbuhan jumlah kendaraan di Kota Semarang cukup signifikan yakni mencapai total sekitar 1.875.781 unit. Saat ini, Kota Semarang menduduki peringkat pertama dalam jumlah kendaraan terbanyak di Provinsi Jawa Tengah, dengan total kendaraan mencapai 1.893.139 unit pada tahun 2023 (Korlantas Polri, 2023). Perkembangan transportasi di Kota Semarang dipengaruhi posisi kota ini sebagai ibu kota Jawa Tengah yang memiliki peran strategis sebagai titik tengah jalur Pantura, penghubung Jakarta dan Surabaya. Perkembangan transportasi ini perlu diimbangi agar tidak hanya berkembang secara spontan, tetapi juga secara baik, terarah, salah satunya dengan penerapan pelayanan uji kelayakan kendaraan yang baik.

Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009, Uji KIR merupakan prosedur untuk memeriksa kelayakan teknis dan keamanan kendaraan bermotor, baik yang diimpor, diproduksi, maupun dirakit dalam negeri, agar layak digunakan di jalan. Uji KIR ini wajib dilakukan setiap enam bulan sekali. Dalam hal ini Dinas Perhubungan adalah dinas yang mengeluarkan surat uji kelayakan kendaraan bermotor.



Gambar 1. 1 Contoh Kendaraan Tidak Lolos Uji KIR

Sumber: Google dan Dokumentasi Penulis

Berdasarkan gambar di atas, angkot tidak memiliki kondisi fisik yang layak jalan. Kondisi lampu kanan belakang dibagian bawah angkot rusak. Kondisi angkutan umum tersebut jika di ujikan KIR maka angkot tersebut tidak lolos uji. Gambar selanjutnya angkot dan truk yang kropos dan sudah tidak layak dipakai untuk mengangkut penumpang ataupun barang. Kendaraan yang layak dipakai adalah kendaraan yang masih bagus kualitasnya, maka kendaraan di atas tidak lolos Uji KIR. Gambar selanjutnya yaitu truk tua yang masih beroperasi, dan membawa beban angkutan. Kendaraan yang tua sebaiknya tidak digunakan untuk kegiatan sehari-hari mengingat kondisi kendaraan yang usang dan tenaga kendaraan tersebut berkurang. Pada gambar di atas juga terlihat sebuah angkot, truk dan bus yang sedang dikendarai memiliki polusi yang cukup pekat yang menyebabkan polusi udara dan sangat mengganggu pengguna jalan maka kendaraan tersebut tidak lolos pengujian KIR. Untuk kendaraan diesel ambang batas opasitas asap adalah 70% untuk kendaraan lama dan 50% untuk kendaraan baru. Untuk kendaraan berbahan bakar bensin, ambang batas emisi gas karbon monoksida (CO) maksimal 4,5%

untuk kendaraan lama dan 1,5% untuk kendaraan baru, sedangkan hidrokarbon (HC) dibatasi maksimal 1.200 ppm untuk kendaraan lama dan 200 ppm untuk kendaraan baru.

Pada September 2023 terjadi kecelakaan fatal yang melibatkan truk di pintu keluar tol Bawen, Semarang yang menabrak 6 mobil, 9 motor, 3 orang tewas, 27 luka. Kondisi truk tersebut tak terawat dan uji kelayakan KIR tidak diperbarui sejak tahun 2015. Untuk mengurangi kendaraan yang tidak layak jalan Dishub Kota Semarang rutin beberapa kali melakukan razia uji kelayakan, salah satunya yaitu pada Juni 2023, Dishub Kota Semarang melakukan razia gabungan bersama Satlantas Polrestabes Semarang & Denpom Kota Semarang. Selama 2 jam, sebanyak 49 truk diberikan sanksi tilang. Mayoritas pelanggaran disebabkan oleh ketidakmampuan pengemudi menunjukkan kelengkapan surat kendaraan atau surat uji kelayakan jalan (KIR). Razia Uji Kelayakan ini dilakukan guna mengurangi angka kendaraan yang tidak layak pakai dan menekan angka kecelakaan yang berakibat karena kendaraan yang tidak layak pakai.

Terdapat tiga faktor penyebab kecelakaan lalu lintas, yakni faktor manusia, faktor kendaraan yang berkaitan dengan pemenuhan persyaratan kelayakan jalan, serta faktor prasarana dan lingkungan. Menurut (Saputra dalam Hidayati et al., 2021) ketiga faktor ini saling terkait dan saling mendukung terjadinya kecelakaan.



Gambar 1. 2 Faktor Penyebab Kecelakaan lalu Lintas

Sumber: Dishub Kominfo, 2024

Industri menjadi salah satu sektor unggulan di Kota Semarang yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan menyerap tenaga kerja (RPJPD 2005-2025). Kota Semarang menjadi salah satu kota industri di Indonesia, memiliki berbagai sektor industri, termasuk manufaktur, tekstil, makanan, minuman, dan logistik. Untuk distribusi barang, terutama dari pabrik, gudang ke pelanggan, kendaraan besar seperti truk, dan segala jenis mobil pengangkut barang diperlukan.

Pelabuhan Tanjung Emas Kota Semarang menjadi kawasan strategis pengembangan ekonomi (RPJMD Kota Semarang 2021-2026). Pelabuhan tersebut menerima kapal internasional dan nasional, serta berperan besar dalam pergerakan barang laut. Aktivitas ekonomi di sini menghasilkan efek berlipat yang luas, terutama karena banyaknya industri di Jawa Tengah. Dengan lokasinya yang strategis di antara Pelabuhan Tanjung Priok dan Tanjung Perak, Tanjung Emas menjadi pusat kegiatan pelabuhan yang penting. Mobil pengangkut barang dan truk sangat penting dalam aktivitas pelabuhan ini, digunakan untuk pengangkutan barang dari dan ke kapal, distribusi barang di dalam kota sekitarnya, pabrik-pabrik, gudang-gudang, toko-toko, dan pusat distribusi lainnya, menjaga konektivitas logistik, dan mengirim barang industri. Kendaraan tersebut menjaga aliran logistik agar tetap lancar, memastikan barang dapat diterima dan dikirim tepat waktu, serta mendukung aktivitas industri di wilayah tersebut.

Kecelakaan yang melibatkan mobil pengangkut barang atau truk memiliki dampak serius dan beragam. Pertama, barang yang diangkut bisa rusak, menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan. Kedua, gangguan dalam rantai

pasokan bisa terjadi karena penundaan pengiriman barang. Ketiga, kecelakaan bisa menyebabkan kemacetan lalu lintas dan gangguan mobilitas di sekitar lokasi kejadian. Keempat, perusahaan pengangkut barang bisa mengalami kerugian finansial akibat biaya perbaikan, klaim asuransi, ataupun denda. Kelima, kecelakaan truk pengangkut barang juga bisa memiliki dampak negatif pada lingkungan jika terjadi tumpahan bahan berbahaya. Untuk mengurangi risiko tersebut, perusahaan harus memastikan kondisi kendaraan dan pengemudi terlatih, serta mematuhi peraturan lalu lintas dan standar keamanan. Selain itu, penting juga untuk rutin melakukan pengujian kelayakan kendaraan.

Uji KIR juga wajib bagi kendaraan umum seperti taksi, bus, dan angkot untuk menjamin keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Dengan menjalani uji KIR secara teratur, kendaraan umum dapat memenuhi standar keselamatan dan kualitas layanan yang ditetapkan, memberikan rasa percaya kepada pengguna jasa transportasi, serta mengurangi risiko kecelakaan dan cedera. Hal ini diharapkan dapat mendorong masyarakat, khususnya di Kota Semarang untuk beralih ke transportasi umum daripada menggunakan kendaraan pribadi. Hasil survei menunjukkan sekitar 80% masyarakat Kota Semarang menggunakan kendaraan pribadi sebagai transportasi utama, menyebabkan kemacetan mencapai 37 jam per tahun. Organisasi Angkutan Darat (Organda) melaporkan tingkat kemacetan selama jam sibuk mencapai 75%. Penyebab utama kemacetan adalah pertumbuhan kendaraan bermotor, meningkat 6-10% per tahun. Jika banyak masyarakat Kota Semarang yang beralih ke transportasi umum maka hal tersebut

dapat mengurangi kemacetan di Kota Semarang, mengingat Semarang merupakan kota dengan jumlah kendaraan terbanyak di Jawa Tengah.

UU Nomor 22 Tahun 2009 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 48 ayat 1 mengatur setiap kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan harus memenuhi standar teknis dan kelayakan jalan. Sementara itu, pasal 49 menyatakan bahwa kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang diimpor, diproduksi/dirakit dalam negeri dan akan digunakan di jalan wajib menjalani uji kelayakan. Pada tahun 2015 Dinas Perhubungan Kota Semarang menghadirkan inovasi uji KIR *Drive Thru* yang pertama di Jawa Tengah sebagai langkah untuk meningkatkan pengawasan dan mengurangi praktik pungli. Layanan ini memungkinkan pemilik kendaraan untuk melakukan uji KIR tanpa harus keluar dari mobil mereka, sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi risiko penipuan. Dengan sistem *drive thru*, pemilik kendaraan hanya perlu mengantre, dan menyerahkan dokumen kendaraan untuk dilakukan pemeriksaan. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk memberikan transparansi dalam pelayanan dan biaya, serta memudahkan pemilik kendaraan dalam mengurus uji KIR tanpa melibatkan pihak perantara atau calo. Meskipun menyediakan kemudahan, masih terdapat tantangan terkait kepatuhan waktu pengujian kendaraan.

Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan merupakan salah satu jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Mulai 1 Januari 2024, Dishub menerapkan Uji KIR Gratis (Nol Rupiah). Penghapusan biaya ini berdasarkan pada UU No. 1 Tahun 2022 mengenai Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, serta PP RI No. 35 Tahun 2023. Seiring dengan meningkatnya jumlah alat

transportasi darat, kebutuhan akan pengujian kendaraan semakin penting untuk memastikan kelayakan setiap kendaraan di jalan.

**Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU)
di Kota Semarang**

KENDARAAN	2019	2020	2021	2022	2023
MOBIL PNP	2.299	2.085	1.789	1.110	485
BUS	3.293	2.988	2.789	2.284	1.850
PICK UP	33.635	33.168	33.058	30.749	24.593
BESTEL	75	69	63	52	31
TRUCK	18.561	17.878	17.414	15.977	11.549
TANGKI	496	474	463	380	262
TRACTOR	3.493	3.369	3.211	2.525	1.943
SUMBU III	3.677	3.465	3.260	2.904	1.899
RANSUS	320	314	310	292	219
TP	3.078	3.087	3.026	2.495	1.724
GD	196	151	112	73	17
JUMLAH	69.129	67.048	65.495	58.841	44.572

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) di Kota Semarang mengalami penurunan dari tahun ke tahun, dikarenakan kendaraan yang mutasi keluar, penghapusan kendaraan plat merah pemerintah maupun provinsi yang berdomisili di Semarang, adanya sistem baru *Smart Card* berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID). Sehingga data yang diinput hanya data kendaraan-kendaraan yg aktif. Jadi seolah-olah jumlah KBWU ini menurun padahal masih tetap ada tetapi tidak terinput karna dianggap tidak pernah KIR selama bertahun-tahun, sehingga dianggap kendaraan tersebut sudah mati.

Perubahan jumlah kendaraan tidak mengurangi kebutuhan akan pemeriksaan yang teliti untuk memastikan setiap kendaraan memenuhi standar keselamatan dan kelayakan jalan. Untuk itu penting untuk tetap melaksanakan uji

KIR dengan konsisten dan ketat. Pelayanan KIR yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi akan membantu mengurangi risiko kecelakaan dan menjaga keamanan serta kenyamanan di jalan raya. Oleh karena itu, komitmen untuk melakukan uji KIR harus tetap dijaga demi keselamatan publik dan kelestarian lingkungan. Uji KIR yang berkelanjutan dan efisien akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan yang Uji KIR di Kota Semarang

KENDARAAN	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
MOBIL PNP	2.416	1.739	1.307	757	370	254	248	13
BUS	4.394	3.520	3.160	2.983	2.467	2.290	2.326	2.199
PICK UP	38.992	31.993	31.200	30.641	26.332	24.183	20.978	18.533
BESTEL	2.008	1.744	2.010	10.145	10.711	10.659	9.414	8.631
TRUCK	26.079	20.005	19.661	11.454	6.953	5.638	4.635	4.219
TANGGUL	1.807	932	904	480	332	254	220	194
TRACTOR	5.395	3.437	2.255	2.955	2.277	1.888	1.565	1.480
SB III	3.615	2.817	2.584	2.478	1.413	1.169	732	656
KHUSUS	364	308	342	238	204	210	156	174
TP	4.828	2.920	1.733	2.947	2.185	1.443	1.138	784
GD	216	109	98	60	18	24	24	1
JUMLAH	90.114	69.524	65.254	65.138	53.262	48.012	41.436	36.884

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2024

Pada tahun 2021, data dari Dishub Kota Semarang menunjukkan bahwa jumlah kendaraan berat atau angkutan barang di Semarang mencapai 633 ribu unit. Namun, hanya sekitar 321 kendaraan yang aktif menjalani uji KIR, yang berarti hampir setengah dari kendaraan berat di Kota Semarang tidak melakukan uji KIR.

Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Aktif Uji KIR di Kota Semarang

KENDARAAN	2019	2020	2021	2022	2023
MOBIL PNP	548	417	257	289	260
BUS	1.838	1.496	1.361	1.387	1.328
PICK UP	23.077	19.616	17.891	17.442	15.283
BESTEL	45	32	21	23	18
TRUCK	13.251	10.074	8.724	8.798	8.350
TANGKI	291	220	175	155	174
TRACTOR	2.118	1.620	1.493	1.491	1.211
SUMBTU III	2.484	1.603	1.369	1.417	1.155
RANSUS	207	185	105	111	121
TP	2.011	1.566	1.183	1.107	896
GD	48	20	17	17	15
JUMLAH	45.918	36.849	32.596	32.237	28.811

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2024

Dari tabel di atas bisa disimpulkan bahwa jumlah kendaraan yang aktif melakukan pengujian KIR menurun setiap tahunnya. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik senantiasa berupaya memberi pelayanan terbaik. Namun, rendahnya kualitas pelayanan sering kali menciptakan citra negatif di masyarakat, dengan banyaknya keluhan dan kekecewaan terhadap layanan yang diberikan oleh birokrat. Kondisi ini membuat sebagian orang mencari jalan pintas melalui jasa calo untuk menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan birokrasi.

Tabel 1. 4 Presentase KBWU & Kendaraan Aktif Uji KIR di Kota Semarang

TAHUN	KBWU	KENDARAAN AKTIF UJI KIR	PRESENTASE
2019	69.129	45.918	66,42%
2020	67.048	36.849	54,94%
2021	65.495	32.596	49,75%
2022	58.841	32.237	54,78%
2023	44.574	28.811	64,68%

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2024

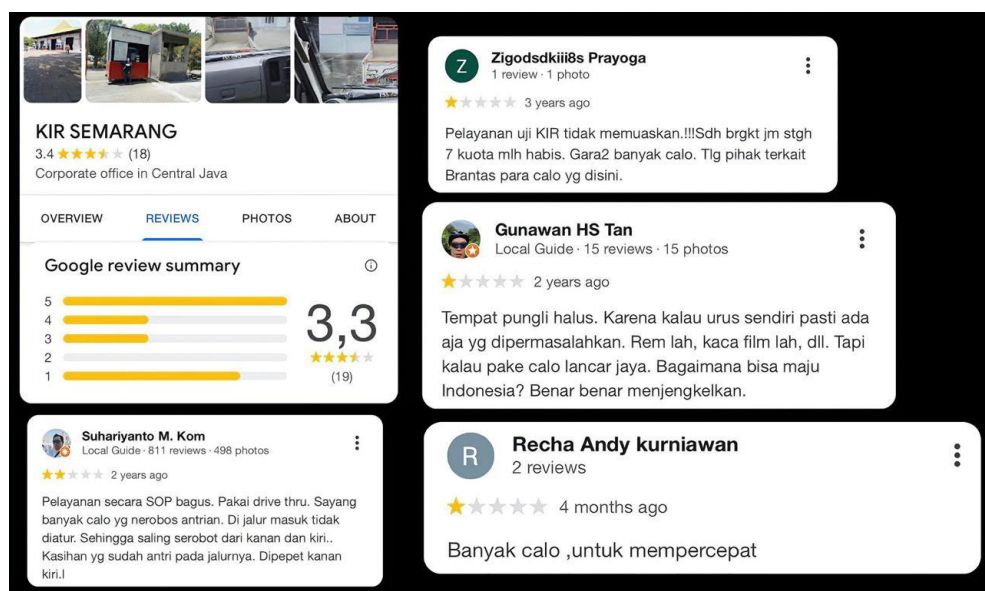
Berdasarkan data persentase Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) dan kendaraan yang aktif uji KIR di Dishub Kota Semarang dari tahun 2019 hingga 2023, terlihat bahwa tingkat kepatuhan terhadap pengujian KIR mengalami perubahan yang cukup signifikan. Pengujian KIR memiliki peran krusial dalam memastikan keselamatan dan keamanan kendaraan yang beroperasi di jalan raya. Pengujian ini meliputi pemeriksaan berbagai aspek kendaraan, termasuk kondisi rem, sistem penerangan, dan emisi gas buang guna memastikan kendaraan memenuhi standar keselamatan dan lingkungan.

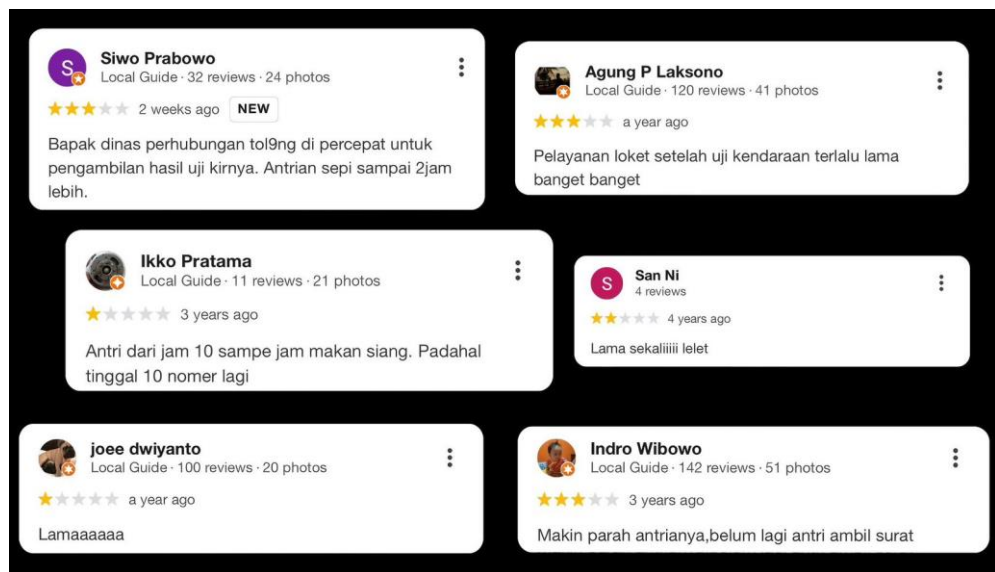
Peningkatan jumlah kendaraan yang mengikuti uji KIR setiap tahunnya menunjukkan adanya kesadaran yang lebih tinggi tentang pentingnya pemeliharaan kendaraan. Namun, naik turunnya persentase kepatuhan juga mengindikasikan adanya tantangan dalam mencapai kepatuhan yang konsisten. Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat dan menyederhanakan proses uji KIR dapat mengurangi risiko kecelakaan dan dampak buruk terhadap lingkungan, serta memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di kota tetap aman dan memenuhi syarat kelayakan jalan.

Sejak awal, konsep kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para peneliti, seperti yang diungkapkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Mereka menekankan bahwa kualitas pelayanan tak hanya dilihat dari aspek objektif, tetapi juga dari persepsi subjektif yang dirasakan oleh penerima layanan, yang dikenal sebagai *perceived quality*. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik berkualitas dari para birokrat. Namun, harapan tersebut kerap tidak terpenuhi karena secara faktual, pelayanan publik yang tersedia masih sering

dirasakan rumit, lambat, memakan biaya tinggi, dan melelahkan (Lestari & Santoso, 2022). Pelayanan dianggap memuaskan jika mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Dengan menganalisis kepuasan masyarakat dapat memberikan umpan balik langsung tentang kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga pemerintah atau lembaga pelayanan publik dapat mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan mereka. Ketidakpuasan yang signifikan dari masyarakat dapat menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan.

Kualitas Pelayanan Uji KIR di Kota Semarang sangat erat kaitannya dengan pengalaman dan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Ulasan dari pengguna layanan dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut sudah baik atau justru memerlukan perbaikan.

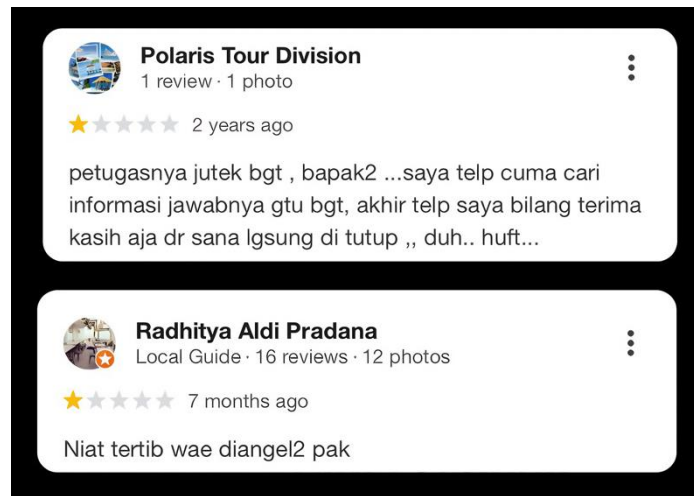




Gambar 1. 3 Ulasan Pelayanan Uji KIR di Kota Semarang

Sumber: Diolah melalui Media Google, 2024

Melalui ulasan dari media *Google* terlihat bahwa pelayanan Uji KIR di Kota Semarang mendapat rating yang cukup rendah yaitu 3,3. Berdasarkan ulasan di atas, terlihat bahwa masalah keterlambatan dalam proses pelayanan sering kali terjadi pada layanan uji KIR di Dishub Kota Semarang. Ada ketidaksesuaian antara estimasi waktu penyelesaian yang tercantum dalam SOP (20 menit) dan waktu aktual penyelesaian di lapangan. Selain itu, keterlambatan ini juga diperparah oleh kurangnya tindakan tegas terhadap calo yang sering kali memotong antrian. Dari ulasan yang ada, terlihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang cenderung lebih memprioritaskan kelancaran pelayanan bagi para calo dibandingkan dengan pemilik kendaraan yang melakukan pengujian KIR tanpa menggunakan jasa calo. Penggunaan jasa calo dianggap sebagai solusi yang lebih cepat dan mudah, meskipun penggunaan jasa mereka dapat menambah biaya dan menimbulkan praktik yang tidak adil.



Gambar 1. 4 Ulasan Pelayanan Uji KIR di Kota Semarang

Sumber: Diolah melalui Media Google, 2024

Dari gambar di atas menunjukkan banyak pengguna layanan uji KIR merasa bahwa petugas kurang ramah dan tidak menunjukkan sikap yang empatik. Ada keluhan tentang petugas yang bersikap jutek, terutama saat dihubungi melalui telepon untuk sekadar mencari informasi. Beberapa orang melaporkan bahwa setelah mereka mengucapkan terima kasih, panggilan langsung diputus tanpa ada respons yang sopan. Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan uji KIR merasa dipersulit proses pelayanannya, ini menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan mereka. Aspek empati ini penting untuk diperbaiki agar masyarakat merasa lebih dihargai dan mendapatkan pelayanan yang lebih manusiawi yang adil tanpa diskriminasi.



Gambar 1. 5 Ulasan Pelayanan Uji KIR di Kota Semarang

Sumber: Diolah melalui Media Google, 2024

Pelayanan uji KIR di Dishub Kota Semarang juga menghadapi sejumlah permasalahan terkait sarana prasana yang berdampak pada kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan uji KIR. Masyarakat sering kesulitan menemukan petunjuk arah yang menyebabkan kebingungan, terutama terkait dengan lokasi parkir. Terbatasnya lahan parkir juga menjadi masalah serius, karena menyebabkan kemacetan hingga ke jalan utama. Selain itu, area tunggu yang kurang bersih menambah ketidaknyamanan, diperparah dengan tidak adanya area khusus untuk merokok, sehingga banyak orang merokok sembarangan. Fasilitas toilet juga menjadi perhatian karena kondisinya kurang layak dengan pintu toilet yang tidak bisa dikunci semakin memperburuk pengalaman pengguna layanan selama proses uji KIR. Perbaikan dalam aspek-aspek ini sangat diperlukan guna peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan uji KIR. Kepuasan masyarakat menjadi bagian integral dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menerima umpan balik dari masyarakat,

pemerintah atau lembaga pelayanan publik dapat mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan dan mengambil langkah-langkah konkret guna peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga peneliti akan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang: Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan Uji KIR di Dinas perhubungan Kota Semarang kurang terawat dan kurang dikelola dengan baik.
2. Proses pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang masih sering mengalami keterlambatan.
3. Kurangnya daya tanggap petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
4. Masih terdapat petugas Dinas Perhubungan Kota Semarang yang belum memberikan informasi pelayanan dengan sikap yang sopan, santun dan ramah.
5. Masih ditemukan sikap diskriminatif terhadap pemilik kendaraan yang melakukan Uji KIR tanpa menggunakan jasa calo.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Kota Semarang dalam Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas?

2. Apa saja faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Kota Semarang sebagai Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Kota Semarang dalam Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas.
2. Menganalisis faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Kota Semarang sebagai Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Pengembangan ilmu administrasi publik yakni Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas.
2. Penelitian dapat dijadikan bahan untuk meningkatkan dan memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas,

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
Proses pembelajaran dan menambah pengetahuan proses perkuliahan, menambah informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan

Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas.

2. Bagi Instansi Terkait

Sebagai masukan dan pertimbangan guna meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada sejumlah penelitian yang telah dilakukan berbagai peneliti sebelumnya dan mempunyai kesamaan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak memplagiasi penelitian yang sudah ada.

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN/JURNAL	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Antrasena, I.P.G., dkk. (2024). "Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan <i>Drive Thru</i> Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar," <i>Ethics and Law Journal: Business and Notary</i> , 2 (1), 14-28.	Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (2001)	Deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi & dokumentasi. Menggunakan model interaktif Miles & Huberman, dengan teknik triangulasi	Penerapan <i>tangibel</i> dalam uji kendaraan bermotor <i>drive thru</i> masih belum optimal, fasilitas alat uji usang & masalah koneksi internet sering menghambat proses, kekurangan petugas penguji menjadi kendala dalam kehandalan sistem. Responsivitas & empati petugas sudah baik, tetapi jaminan

				waktu pengujian masih belum sesuai harapan,
2.	Amalia, R.A. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep," <i>Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)</i> , 3 (2), 395-409.	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml	Deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode wawancara secara langsung	<i>Tangible</i> : Sarana & kebersihan kurang. <i>Reliability</i> : Standar layanan baik. <i>Responsiveness</i> : Tanggap terhadap kebutuhan. <i>Assurance</i> : Biaya sesuai, waktu belum pasti. <i>Empathy</i> : Ramah, tulus, tidak diskriminatif.
3.	Khairunnisa. (2022). "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta," <i>Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i> , 10(1), 12-25.	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml	Deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara & dokumentasi.	Kualitas pelayanan sudah memenuhi aspek-aspek, terdapat beberapa faktor yang menghambat, seperti belum terintegrasinya sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan RI, kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran masyarakat, dan tidak adanya pendaftaran secara online.
4.	Kesuma, I.K.T.D. (2019). "Inovasi Pengujian Kendaraan Sistem Drive Thru sebagai Upaya Untuk Mengurangi Praktik Percaloan," <i>Jurnal JHS</i> , 1(1), 78-89.	Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman	Deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara & dokumentasi	Pelayanan cukup baik, namun masih membutuhkan waktu yang lama dan percaloan masih tetap ada.
5.	Nadyatul dan Yuzan, N. (2024). "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat dari Dimensi <i>Tangibles</i> pada Dinas Perhubungan	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml	Deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara & dokumentasi	Kualitas playanan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan dimensi <i>tangibles</i> dikategorikan sebagai sangat baik.

	Kabupaten Tabalong," <i>JAPB</i> , 7(1), 226-244.			
6.	Rahmawati, Evi., dkk. (2019). "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Berkala Angkutan Kota di Kota Bogor," <i>Jurnal Administrasi Publik</i> , 2(2), 66-74.	Kualitas Pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry	Deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara & dokumentasi	Pelayanan dilakukan dengan mengikuti SOP yang ada, namun terdapat sarana prasarana dan SDM kurang memadai.
7.	Rahmawati, Trisna. (2022). "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Studi Kasus Pelaksanaan PKB di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh," <i>Jurnal Ekonomika dan Bisnis</i> , 2(1), 532-548.	Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman	Deskriptif Kualitatif dengan observasi, wawancara & dokumentasi	Pelayanan dilakukan dengan mengikuti SOP yang ada, namun terdapat sarana prasarana dan SDM kurang memadai.
8.	Rohani, Indah & Roni Ekha Putera. (2023). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman," <i>Jurnal SIMBOL</i> , 2(2), 74-83.	Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Sinambela (2006)	Deskriptif Kualitatif dengan observasi, wawancara & dokumentasi	Kualitas pelayanan berjalan cukup baik, meskipun masih ada aspek yang belum optimal.
9.	Saputra, Dedy., dkk. (2021). "Kualitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor pada UPT: Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Tamiang Layang Kabupaten	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml	Deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara & dokumentasi	Aspek <i>Tangible</i> kurang baik, seringnya keterlambatan & mundurnya waktu penyelesaian pengujian. <i>Emphaty</i> cukup baik, tetapi kepekaan terhadap keluhan masyarakat

	Barito Timur Kalimantan Tengah," <i>PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis</i> , 5(1), 30-48.			masih rendah. <i>Assurance</i> kurang baik karena masalah pengetahuan teknis & SDM. <i>Responsiveness</i> telah baik, dengan persyaratan yang jelas untuk pengesahan buku uji.
10.	Syaifuddin, A.T., dkk. (2020). "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo," <i>Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i> , 9(2), 96-102.	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml	Deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara & dokumentasi	Pelayanan berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal karena adanya beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Dari berbagai penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada tabel di atas, terdapat beberapa perbedaan terkait subjek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian ini memilih lokus di Kota Semarang dikarenakan pertumbuhan kendaraan dan perkembangan transportasi di Kota Semarang berkembang sangat pesat. Terdapat juga persamaan mengenai teori yang digunakan peneliti, yaitu beberapa dari penelitian terdahulu menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman dan Zeithaml.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merujuk pada keseluruhan pelaksanaan kekuasaan pemerintah negara yang memanfaatkan kemampuan aparatur negara, dana dan sumber daya yang ada, guna mencapai tujuan dan melaksanakan tugas negara. Menurut Robbins (dalam Sawir, 2021:9), administrasi secara umum yaitu

serangkaian proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan efisien melalui orang lain. Sementara itu, publik dalam KBBI berarti orang banyak atau umum.

Menurut Dimock, Dimock, dan Fox, administrasi publik adalah produk barang dan jasa yg direncanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen. Kemudian (Chandler dan Plano, 2010) mengungkapkan administrasi publik melibatkan serangkaian proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisasi dan dikoordinasi untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Keduanya juga berpendapat bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu dalam mengelola kepentingan publik melalui pelaksanaan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

Feshler (dalam Sekolahan, 2024) berpendapat bahwa administrasi publik meliputi perencanaan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk memenuhi kebutuhan publik. Barton & Chappel melihat administrasi publik sebagai kinerja yang dilakukan pemerintah. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, terdapat penekanan pada keterlibatan personel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, Starling menganggap administrasi publik sebagai segala sesuatu yang dicapai oleh pemerintah atau yang dilakukan sesuai dengan janji-janji yang disampaikan selama kampanye pemilihan, yang menekankan pada tujuan pemerintahan dan seleksi kebijakan publik.

Berdasarkan berbagai pandangan para ahli di atas, dapat disimpulkan administrasi publik secara umum yakni suatu proses yang melibatkan berbagai aktor dari publik baik dari segi yudikatif, legislatif, maupun eksekutif untuk

melakukan suatu hal yang berkaitan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik demi memenuhi kepentingan masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

1.6.3.1 Dikotomi Politik/Administrasi (1900-1926)

Paradigma pertama memiliki dua fungsi berbeda dari pemerintah yakni politik dan administrasi. Politik berkaitan dengan kebijakan atau berbagai hal yang berhubungan dengan tujuan negara, sementara administrasi berfokus pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Legitimasi konseptual awal mengenai batasan bidang ini menjadi masalah bagi kalangan akademisi dan praktisi, yang dikenal dengan istilah dikotomi politik/administrasi (Ikeanyibe et al., 2017). Dalam buku *Politics Administration, Goodnow* (dalam Meutia, 2017) mengatakan kendala paradigma pertama disebabkan karena hanya berfokus pada lokusnya saja yaitu birokrasi pemerintah tanpa diimbangi dengan metode pengembangan yang jelas.

1.6.3.2 Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1926-1937)

Paradigma kedua menyatakan bahwa administrasi telah mencapai puncak kejayaannya. Prinsip-prinsip administrasi dianggap lebih penting daripada tempat pelaksanaannya. Prinsip-prinsip administrasi dituangkan dalam anagram POSDCORB, mencakup *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyediaan tenaga kerja), *directing* (pengarahan), *coordinating* (koordinasi), *reporting* (pelaporan) *budgeting* (penganggaran) (Gulick dan Urwick, 2003).

1.6.3.3 Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ketiga muncul sebagai respons terhadap perhatian dan kritik konseptual yang terus berkembang, di mana administrasi negara mengalami

pergeseran yang diikuti oleh perubahan dalam disiplin ilmu politik. Adanya perbedaan paradigma mengenai nilai administrasi dan nilai politik menyebabkan adanya teori administrasi negara sebagai ilmu politik. Padahal, keduanya memanglah sama-sama berlaku. Akibatnya, pada paradigma ini administrasi negara kehilangan fokusnya. Kemunculan paradigma ini menghasilkan administrasi publik sebagai cabang dari ilmu politik, fokus utama terletak pada birokrasi pemerintahan.

1.6.3.4 Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma keempat berkaitan dengan prinsip administrasi yang populer sebelumnya. Fokus utama dari paradigma ini adalah mengembangkan teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi ini mencakup kontribusi dari berbagai ahli, termasuk psikologi sosial, administrasi bisnis, sosiologi, serta administrasi negara, guna lebih memahami perilaku organisasi. Selain itu, paradigma ini juga menekankan pada penggambaran efektivitas program dalam meningkatkan efisiensi manajemen melalui pengikutsertaan ilmu komputer, ekonomi, dan lain-lain.

1.6.3.5 Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara (1970-sekarang)

Pada paradigma kelima, fokus dan ruang lingkup administrasi negara sudah tergambar dengan baik. Hal ini terbukti melalui pemahaman dalam teori organisasi, ilmu manajemen, serta perkembangan dalam memperluas ruang lingkup untuk menentukan relevansi kepentingan publik dan pembuatan kebijakan umum oleh para administrator publik. Meskipun ada kebebasan dalam menangani suatu

fenomena, tetap ada aturan-aturan yang harus diikuti untuk mendorong minat multidisipliner di kalangan semua pihak.

1.6.3.6 Governance (1900-sekarang)

Paradigma terakhir atau keenam memperkenalkan pandangan baru dalam hal pengelolaan negara terutama mengenai proses pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konsep *governance* ini, pemerintahan bukanlah aktor utama, melainkan terdapat multi-stakeholder yang terdiri dari *private* dan *civil society*. Ketiganya pun memiliki derajat dan kedudukan yang sama. Arah perkembangan paradigma ini pun menuju kepada *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Penelitian ini termasuk dalam paradigma keenam, yaitu *Governance*. Kualitas pelayanan menjadi bagian dari paradigma *governance* karena fokus utamanya adalah bagaimana institusi dan organisasi, baik publik maupun privat, mengelola dan menyediakan layanan trhdap masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan. Dalam konteks *governance*, kualitas pelayanan menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana pemerintah atau organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta sejauh mana mereka bertanggung jawab dan akuntabel melaksanakan proses tersebut.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik sering kali didefinisikan dengan berbagai cara oleh para ahli. Menurut Overman (dalam Sitorus, 2019) manajemen publik merupakan kajian lintas disiplin yang membahas berbagai aspek organisasi, mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan berbagai faktor seperti sdm, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Definisi

ini menunjukkan bahwa manajemen publik tidak bisa dipisahkan dari berbagai tekanan dan harus didasarkan pada sifat ilmiahnya.

Manajemen publik adalah proses pengelolaan yang mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini mencakup kinerja yang kompleks dari pemerintah dan pegawainya dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen publik harus mempertimbangkan semua aspek yang mendukung kinerja organisasi. Dalam konteks manajemen publik, terdapat lima fungsi utama:

1. Perencanaan (*Planning*): Menetapkan tujuan yang ingin dicapai dan merencanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya.
2. Pengorganisasian (*Organizing*): Mengelompokkan dan menentukan kegiatan penting serta memberik wewenang untuk melaksanakannya.
3. Pengadaan Sumber Daya Manusia (*Staffing*): Menentukan kebutuhan tenaga kerja, melakukan rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan.
4. Motivasi (*Motivating*): Mengarahkan perilaku manusia menuju pencapaian tujuan.
5. Pengendalian (*Controlling*): Mengukur pelaksanaan terhadap tujuan, mengidentifikasi penyimpangan, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

1.6.5 Pelayanan Publik

1.6.5.1 Konsep Pelayanan Publik

Menurut KBBI, definisi dari pelayanan, yakni suatu usaha yang dilakukan dalam rangka membantu mempersiapkan (mengurus) hal yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan merupakan wujud aktivitas pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintah seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD baik berupa barang ataupun pelayanan guna memfasilitasi keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang ada.

Dalam bahasa Inggris, *public* memiliki arti umum, masyarakat, atau negara. Definisi mengenai pelayanan publik tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Selain itu, Keputusan MENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 juga mnjlaskan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Menurut Noorhani & Murni (dalam Putu & Widanti, 2022), pegawai pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna mendukung terciptanya kesejahteraan.

Menurut Sianipar (dalam Putu & Widanti, 2022), pelayanan publik merupakan suatu wujud interaksi atau hubungan yang terjalin di antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Pelayanan publik dari pemerintah dapat dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar. Pelayanan umum dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama, yaitu pelayanan

administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Di sisi lain, pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dasar mencakup bidang kesehatan, pendidikan, serta penyediaan bahan pokok yang diperlukan masyarakat sebagai penerima layanan.

1.6.5.2 Standar Pelayanan Publik

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan sebenarnya telah dilakukan sejak lama. Hal ini ditunjukkan dengan diterbitkannya berbagai kebijakan, salah satunya adalah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun standar pelayanan publik sudah diatur, pelaksanaannya di lapangan masih belum sesuai harapan. Hal ini terlihat dari rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sejumlah instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan, sekaligus menjadi bentuk komitmen atau janji dari penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas mencakup kecepatan, kemudahan, akurasi, serta kepatuhan terhadap proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun manfaat dari adanya standar pelayanan di antaranya:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, berfungsi sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan penyedia layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjadi alat pengukuran kinerja, serta membantu proses monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

- b. Meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dalam konteks kehidupan bernegara, pelayanan publik meliputi berbagai aspek penting seperti pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial, dan lainnya. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan memfasilitasi layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- c. Meningkatkan kualitas layanan dengan membantu unit penyedia layanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Standar pelayanan juga mendukung transparansi dan akuntabilitas kinerja unit pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi masyarakat. Standar ini menjadi ukuran yang harus dipatuhi baik oleh penyedia maupun penerima layanan. Menurut Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan meliputi: Dasar hukum, Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya atau tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan serta Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan ini merupakan fondasi yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberikan kepastian dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika standar pelayanan telah terpenuhi, pemerintah

sebagai penyelenggara layanan publik menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

1.6.5.3 Kualitas Pelayanan Publik

Lewis dan Booms dalam (Riskita, 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan tercermin melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian layanan yang sejalan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (pengalaman yang dirasakan pelanggan) terhadap layanan sedangkan *expectation* adalah tingkat kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, sementara *perceived* mengacu pada penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan berdasarkan pengalaman mereka dari awal hingga akhir proses pelayanan. Pelayanan dapat dianggap berkualitas atau memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, jika masyarakat merasa tidak puas, pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas atau tidak efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana kualitasnya dinilai saat pelayanan diberikan. Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam (Pasolong, 2019) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik mencakup kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, baik secara teknis maupun administrative. Keputusan pelanggan

dalam menggunakan barang atau jasa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik atau buruk bergantung pada penilaian pelanggan. Dengan demikian, terdapat hubungan yang erat antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Konsep kualitas pelayanan publik dalam konteks ini menekankan pentingnya memberikan prioritas kepada kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna layanan untuk mencapai kinerja pelayanan yang optimal. Pelayanan yang diberikan harus merujuk pada standar yang telah ditentukan. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi yang menunjukkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

1.6.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memperkenalkan dimensi standar untuk mengukur kualitas layanan, yang dikenal sebagai SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL adalah metode empiris yang dirancang untuk membantu perusahaan jasa meningkatkan kualitas layanan mereka (Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, 1990). SERVQUAL merupakan metode empiris yang dirancang untuk membantu perusahaan jasa dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Metode ini didasarkan pada perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka alami (*perceived service*) dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diharapkan (*expected service*).

Menurut (Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, 1990) kualitas layanan ditentukan oleh sepuluh dimensi utama. 1) *Tangible*, yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi yang tersedia; 2) *Reliability*, yaitu kemampuan

unit pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat; 3) *Responsiveness* mengacu pada kesediaan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan; 4) *Competence* berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan layanan; 5) *Courtesy* mencakup sikap ramah, bersahabat, serta kemampuan untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan pelanggan; 6) *Credibility* berfokus pada sikap jujur yang membangun kepercayaan pelanggan; 7) *Security* menuntut agar layanan bebas dari bahaya dan risiko; 8) *Access* mengacu pada kemudahan dalam menghubungi dan mengakses layanan; 9) *Communication* melibatkan kesediaan pemberi layanan untuk mendengarkan dan memberikan informasi yang relevan kepada pelanggan; 10) *Understanding the customer* berarti berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas layanan menjadi lima dimensi utama yang digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan publik dan berfungsi untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka.

1) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merujuk pada fasilitas fisik yang harus disediakan dalam proses pelayanan, mencakup berbagai bentuk dukungan dari pihak penyedia layanan. Fasilitas fisik ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelanggan menjadi acuan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, agar pelayanan yang diberikan

memenuhi harapan pelanggan, fasilitas fisik yang memadai harus tersedia. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan publik yang tercantum dalam KemenPAN No 63 Tahun 2003, yang mencakup penyediaan fasilitas pendukung kelancaran pelayanan.

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat diandalkan, khususnya dalam hal ketepatan waktu. Pelayanan yang berkualitas terwujud apabila pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati tanpa kesalahan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui kesediaan dan kemampuan merespons permintaan pelanggan dengan cepat (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007). Menurut Sunyoto dalam (Along, 2020) kehandalan individu memberikan pelayanan sangat penting karena pelayanan membutuhkan kemampuan yang handal dari penyedia layanan.

3) Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan dengan kejelasan dan ketelitian menyikapi prosedur serta mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menerima respons baik (Parasuraman, 2001). Ketepatan waktu pelayanan dijelaskan dalam KepmenPAN No 58 Tahun 2002, digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja pelayanan publik. Memperhatikan aspek ketepatan waktu tersebut sangat penting untuk memastikan kelancaran pelayanan.

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari petugas, yang juga menjamin keamanan dan mengurangi risiko serta keraguan bagi pelanggan. Jaminan ini melindungi masyarakat dari risiko yang dapat

mengganggu kehidupan normal mereka. Pengukuran dimensi ini dapat mencakup jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati dalam pelayanan mencakup perhatian khusus terhadap kebutuhan pelanggan dengan sikap tulus dan simpatik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penyedia layanan harus menunjukkan perhatian yang lebih pada setiap bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa dihargai. Pelayanan harus dilakukan dengan keseriusan dan sikap simpatik, sehingga pelanggan merasa penting dan dihormati. Penyedia layanan juga harus menunjukkan pemahaman mendalam terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dan terlibat aktif membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan (Margaretha, 2003).

1.6.6 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan khususnya pada Layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Faktor-faktor tersebut, antara lain:

1. Prosedur

Prosedur mencakup peraturan, pedoman, dan regulasi yang mengatur pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Faktor ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan standarr yang ditetapkan. Berikut merupakan aspek-aspek utama dari sistem aturan yg memengaruhi kualitas pelayanan:

- a. Sistem Kerja sesuai SOP: Pelaksanaan kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sangat penting. Kedisiplinan dalam mengikuti SOP memastikan setiap langkah kerja dilakukan tepat waktu, sesuai aturan, sehingga pelayanan berjalan efisien, memenuhi standar yang ditetapkan.
- b. Pemberian Sanksi yang Tegas dan Adil: Penerapan sanksi tegas dan adil terhadap pegawai yang melanggar aturan kerja/SOP diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Sanksi yang konsisten akan memengaruhi kepatuhan dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya.

2. Organisasi

Organisasi berkaitan dengan pengelolaan struktur serta sumber daya manusia guna meraih tujuan pelayanan optimal. Beberapa faktor kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

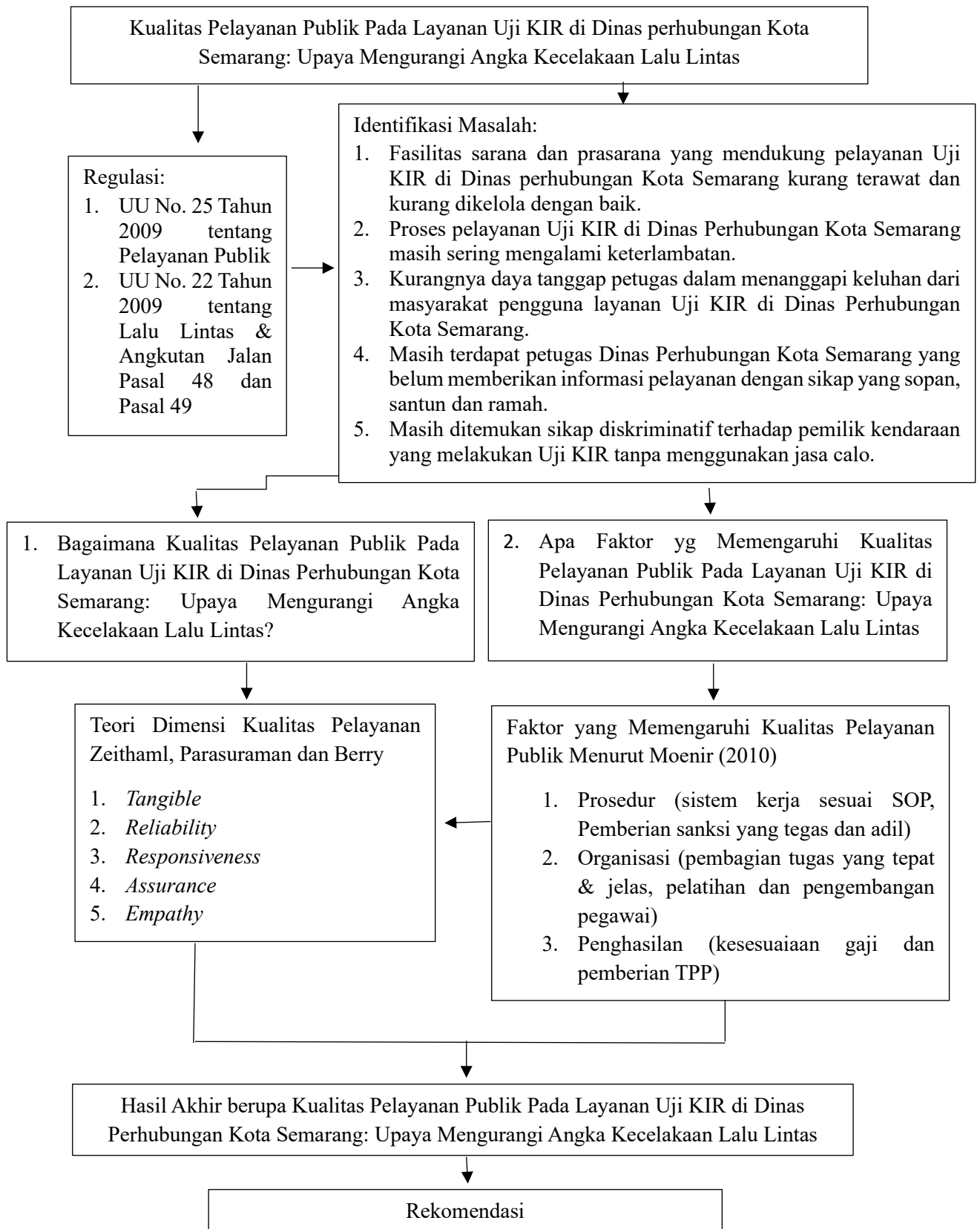
- a. Pembagian Tugas yang Tepat dan Jelas: Pengelolaan tugas dan tanggung jawab yang jelas dan tepat sangat penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan. Pembagian tugas yang baik akan menghindari tumpang tindih pekerjaan dan memastikan setiap pegawai mengetahui peran dan tanggung jawabnya.
- b. Pelatihan dan Pengembangan Pegawai: Program pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan pegawai sangat penting untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai. Melalui peningkatan kompetensi, pegawai menjadi lebih terampil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Penghasilan

Penghasilan mencakup kompensasi finansial yang diterima pegawai sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah mereka selesaikan. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan terkait dengan pendapatan meliputi:

- a. Kesesuaian Gaji: Gaji yang sesuai dengan tanggung jawab dan beban kerja pegawai sangat penting untuk menjaga motivasi dan kinerja. Gaji yang adil dan kompetitif akan membuat pegawai merasa dihargai dan lebih berkomitmen terhadap pekerjaannya.
- b. Pemberian TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai): Pemberian tambahan penghasilan berfungsi sebagai dorongan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja dan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi. Dengan pemberian TPP yang sesuai, pegawai akan terdorong untuk bekerja lebih baik, yang pada gilirannya menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan produktif.

1.6.7 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.7 Operasionalisasi Konsep

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang unggul sehingga dapat memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memuaskan penerima layanan dan dinilai baik berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan tersebut. Penelitian ini berfokus pada bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang: Upaya Mengurangi Angka Kecelakaan Lalu Lintas. Berikut analisis yang digunakan antara lain:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible dianalisis dari segala aspek layanan Uji KIR di Dinas perhubungan Kota Semarang yang dapat dilihat, dirasakan dan diamati secara langsung. Ini mencakup ketersediaan peralatan pengujian, papan prosedur pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan lahan parkir, ketersediaan petugas layanan dan semua hal lain yang dapat diamati atau dinilai secara langsung oleh pelanggan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability mengacu pada kemampuan petugas layanan Uji KIR Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan hasil/kinerja konsisten yang dapat diandalkan. Hal ini mencakup ketersediaan layanan sesuai dengan jadwal, ketepatan waktu pelayanan uji kir dan kemampuan petugas menggunakan alat uji kir dan alat bantu proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mengacu pada kemampuan petugas layanan Uji KIR Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan tanggapan secara cepat, tepat, efisien atas kebutuhan, permintaan, ataupun pertanyaan dari pengguna layanan baik dalam memberikan informasi, ataupun hal lainnya. Ini mencakup respon kemauan untuk membantu, respon petugas terhadap keluhan pelayanan, kemampuan bertindak dengan cepat untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan kecepatan petugas dalam pemberian pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berfokus pada upaya Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk memberikan rasa percaya dan yakin kepada pengguna layanan bahwa pelayanan Uji KIR yang disediakan memenuhi standar kualitas yang dijanjikan. Ini mencakup kejelasan prosedur dan informasi, kepastian biaya pelayanan dan pemberian jaminan kelayakan kendaraan bermotor yang telah di uji.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy mencakup perhatian serta kepedulian yang ditunjukkan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai penyedia layanan Uji KIR. Hal ini mencakup mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan petugas, kesopanan petugas, pelayanan anti diskriminasi, menghargai pengguna layanan dan ketersediaan dalam menerima kritik dan masukan.

Dalam hal ini juga terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Faktor yang memengaruhi mencakup hal-hal yang memengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang, antara lain:

- 1) Prosedur mengacu pada kumpulan peraturan dan prosedur yang mengatur bagaimana layanan Uji KIR harus diberikan agar semuanya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini mencakup sistem kerja sesuai SOP dan pemberian sanksi yang tegas dan adil.
- 2) Organisasi merujuk pada cara mengatur dan mengelola struktur serta tugas pegawai Dinas perhubungan Kota Semarang agar semuanya dapat bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan pelayanan. Ini mencakup pembagian tugas yang tepat dan jelas, dan pelatihan serta pengembangan pegawai.
- 3) Penghasilan mencerminkan penerimaan finansial oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai kompensasi atas pekerjaan yang dilakukan. Ini mencakup kesesuaian gaji dan pemberian TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai) yang bertujuan untuk menjaga motivasi dan kinerja dalam Dishu Kota Semarang.

1.8 Argumen Penelitian

Kota Semarang memiliki jumlah kendaraan terbanyak di Jawa Tengah, hal ini menyebabkan jumlah kecelakaan tinggi yang berdampak pada kerugian materil dan non materil. Tingginya jumlah korban jiwa memiliki dampak signifikan terhadap kerugian ekonomi PDB Indonesia. Faktor penyebab kecelakaan yaitu manusia, prasarana, lingkungan dan uji kelayakan kendaraan. Industri dan pelabuhan di Kota Semarang membutuhkan kendaraan besar untuk mengangkut dan mendistribusikan barang dalam menjaga aliran logistik agar tetap lancar. Kecelakaan yang melibatkan mobil pengangkut barang atau truk mengakibatkan kerugian finansial bagi perusahaan dan gangguan dalam rantai pasokan. Untuk

mengurangi risiko tersebut, penting untuk rutin melakukan pengujian kelayakan kendaraan. Uji KIR juga wajib bagi kendaraan umum untuk menjamin keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Dengan menjalani uji KIR secara teratur, kendaraan umum dapat memenuhi standar keselamatan dan kualitas layanan sehingga memberikan rasa percaya pengguna jasa transportasi, diharapkan dapat mendorong masyarakat beralih ke transportasi umum, mengingat 80% masyarakat Kota Semarang menggunakan kendaraan pribadi sebagai transportasi utama yang menyebabkan kemacetan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah alat transportasi darat, kebutuhan akan pengujian kendaraan juga semakin penting untuk memastikan bahwa setiap kendaraan memenuhi standar kelayakan jalan. Pelayanan KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang terdapat tantangan terkait waktu pengujian kendaraan, kurangnya jumlah petugas, kurangnya lahan parkir menyebabkan antrean panjang sehingga masih ada calo yang memanfaatkan hal tersebut. Hal tersebut menyebabkan banyak masyarakat yang malas untuk melakukan Uji Kir. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan terbaik yang cepat, mudah, dan tanpa prosedur yang rumit.

Prosedur (sistem kerja sesuai SOP, pemberian sanksi yang tegas dan adil), Organisasi (pembagian tugas yang tepat dan jelas, pelatihan dan pengembangan pegawai) dan Penghasilan (kesesuaian gaji dan pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai) dapat menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR. Jika pelayanan yang dilakukan tidak berjalan dengan baik, maka masyarakat belum bisa optimal dan belum merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan, mengingat

kepuasan masyarakat menjadi bagian integral sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini melahirkan kesimpulan yang didasarkan pada data yang bersifat deskriptif dan naratif, bukan data berbentuk angka-angka. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menyajikan penjelasan yang mendalam dan terperinci mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan menjelaskan data dengan cara yang sistematis (Sugiyono dalam Abbdussamad, 2021).

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena pendekatan deskriptif berfokus pada penyajian gambaran yang terstruktur, faktual, dan tepat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Peneliti akan mengumpulkan data deskriptif terkait Pelaksanaan Pelayanan Uji KIR di Dishub Kota Semarang melalui dimensi kualitas pelayanan yang nantinya dapat dilihat apakah pelayanan yang dilakukan itu masuk dalam katagori berkualitas atau tidak. Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan gambaran detail tentang data atau temuan yang ditemukan di lapangan.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merujuk pada tempat di mana penelitian dilaksanakan. Lokasi penelitian ini di Dinas Perhubungan Kota Semarang terletak di Jl. Tambak Aji Raya No.5, Tambakaji, Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah kode pos

50185. Peneliti memilih Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu karena pada tahun 2015 Dishub menjadi Kantor Dinas yang dipercaya untuk menjadi percontohan Uji Kendaraan Bermotor (KIR) *Drive Thru* pertama di Jawa Tengah untuk melaksanakan Uji Kendaraan Bermotor (KIR) secara *Drive Thru*.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang diwawancarai diminta memberikan informasi diharapkan dapat menjelaskan apa yang mereka ketahui tentang fenomena yang sedang diteliti oleh peneliti, bisa berupa fakta atau pendapat pribadi. Dalam menentukan informan sebagai subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan juga *incidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2009), *purposive sampling* adalah metode pemilihan informan sebagai sampel yang didasarkan pada pertimbangan khusus. Sedangkan *incidental sampling* adalah menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika orang tersebut cocok sebagai sumber data. Berikut subjek penelitian dalam penelitian ini:

- 1 Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
- 2 Petugas Layanan KIR Dinas Perhubungan Kota Semarang
- 3 Masyarakat penerima layanan KIR Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa kata-kata, bukan angka, yang bersifat naratif dan mencakup uraian serta

penjelasan dari informan, baik secara lisan maupun dalam bentuk dokumen tertulis. Perilaku subjek yang diamati di lapangan juga menjadi bagian dari data yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

1.9.5 Sumber Data

A. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan oleh peneliti. Data ini diperoleh melalui sumber informan, baik individu maupun kelompok, seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer juga diperoleh melalui wawancara dengan informan serta observasi di lapangan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

B. Data Sekunder

Data ini dapat berupa literatur, buku, penelitian sebelumnya, jurnal, artikel terkait, serta publikasi dari Dinas Perhubungan dan Komunikasi Informatika Kota Semarang mengenai layanan Uji KIR. Data sekunder berperan sebagai pendukung bagi data primer yang telah diperoleh.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Pengamatan (Observasi) merupakan aktivitas penting dalam sebuah penelitian. Melalui pengamatan, seseorang dapat merasakan dan memahami fenomena dengan menggunakan pengetahuan yang telah ada. Langkah ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam melanjutkan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi terbuka, yaitu pengumpulan data dengan secara langsung menyampaikan kepada sumber data bahwa penelitian sedang dilakukan. Disini peneliti langsung melakukan pengamatan ke lokus penelitian yakni Dinas Perhubungan Kota Semarang.

- 2) Wawancara (*Interview*) adalah aktivitas tanya-jawab secara lisan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Informasi yang didapatkan dapat didokumentasikan dalam bentuk tulisan, rekaman audio, visual, atau audio-visual. Selain menjadi salah satu metode utama dalam kajian observasi, wawancara juga berfungsi sebagai proses verifikasi terhadap informasi yang telah dikumpulkan melalui teknik lainnya. Sebagai proses verifikasi, hasil wawancara dapat saja sejalan atau berbeda dengan informasi sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara semi-terstruktur, yang memberikan fleksibilitas kepada peneliti dalam mengajukan pertanyaan. Peneliti juga menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disiapkan sebelum turun ke lapangan, termasuk menyiapkan pertanyaan dan jawaban alternatif untuk mengantisipasi kurangnya respon narasumber dalam menjelaskan pertanyaan yang diajukan. Disini peneliti akan melakukan wawancara kepada petugas layanan Uji KIR Dishub Kota Semarang dan masyarakat penerima layanan Uji KIR Dishub Kota Semarang.
- 3) Dokumentasi merupakan rentetan kejadian yang tercatat, tergambar ataupun terekam yang dapat berbentuk tulisan, karya-karya monumental dari seseorang. Disini peneliti menggunakan dokumen berupa tulisan, gambar dan juga karya monumental yang terkait dengan layanan Uji KIR. Melalui kajian dokumen,

data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi dan wawancara dapat diperkuat atau dilengkapi dengan informasi tambahan yang terdapat dalam dokumen yang dianalisis.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2009), analisis data adalah proses menyusun dan mengelola data secara sistematis, yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta sumber lainnya, sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang lain. Proses ini melibatkan pengorganisasian data, penguraian ke unit-unit, sintesis, pengelompokan ke dalam pola, penentuan data yang relevan dan bermanfaat, serta penarikan kesimpulan yang dapat dibagikan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada tiga tahap, sebelum masuk ke lapangan, selama kegiatan di lapangan, dan setelah penelitian selesai.

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data lebih ditekankan selama kegiatan di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data (Sugiyono, 2009). Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu model analisis data lapangan dari Miles dan Huberman, melibatkan tiga komponen utama antara lain:

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data), proses mereduksi data memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melanjutkan pengumpulan data serta mencarinya jika diperlukan
- b. *Data Display* (Penyajian Data), penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui teks yang bersifat deskriptif. Penyajian data ini membantu peneliti untuk memahami peristiwa yang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

- c. *Conclusion Drawing/Verification*, kesimpulan sementara yang diajukan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang cukup pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang dihasilkan harus kredibel, dan dalam penelitian kualitatif, kesimpulan ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan sejak awal, yang mungkin tetap atau berubah seiring dengan perkembangan data.

1.9.8 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2015: 92) dalam (Abbdussamad, 2021) pemeriksaan kualitas data dapat menentukan tingkat kepercayaan terhadap data penelitian yang diperoleh dan keasliannya, salah satunya dengan uji kredibilitas. Uji Kredibilitas adalah metode untuk menilai kepercayaan terhadap data dalam penelitian kualitatif (Prastowo, 2012: 266). Uji ini bertujuan mengevaluasi tingkat keyakinan terhadap hasil penelitian dan menunjukkan validitas temuan dengan membuktikan berbagai fakta yang mendukung. Salah satu teknik dalam pengujian kredibilitas adalah triangulasi. Triangulasi dalam konteks pengujian kredibilitas berarti memverifikasi kembali berbagai sumber data, teknik pengumpulan data, serta waktu pengambilan data.

- a) Triangulasi Sumber bertujuan mengevaluasi kredibilitas data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti menganalisis data untuk mencapai kesimpulan, yang kemudian diverifikasi dengan sumber data lainnya, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2009).

- b) Triangulasi Teknik; Kredibilitas data dianalisis berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan. Dalam penelitian ini, data diperiksa melalui wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Jika teknik ini menghasilkan variasi data, peneliti perlu berkonsultasi dengan sumber data terkait untuk memastikan data yang benar (Sugiyono, 2009).
- c) Triangulasi Waktu; Waktu pengambilan data dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh. Oleh karena itu, verifikasi hasil wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi perlu dilakukan pada waktu dan kondisi yang berbeda. Jika pengujian menunjukkan perbedaan data, percobaan harus diulang hingga diperoleh data yang konsisten (Sugiyono, 2009).