

**Studi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan
Komunikasi dan Informatika Kota Semarang**

Oleh :

Afrizal, Endang Larasati, Dyah Hariani

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Email : Afrizal.bismillah@gmail.com

Good service is a requirement of all the people, in the middle of the fact that the service given the current bureaucracy tends convoluted, expensive, unfriendly, etc. Therefore, the government should be able to answer the needs of the citizen for the maximum service, various improvements need to be done. Department of Communication and Informatics Semarang city including one that runs the service unit for vehicle testing service, to the quality of vehicle testing services need to know in order to get an idea of how the service provided Department of Communication and Information Semarang city.

This study aims to determine the quality service of Department Transportation, Communication and Informatics Semarang city based on theory Zaithaml et al. which consists of five dimensions, namely Tangibles (direct evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), and Empathy (Empathy). The study was conducted with qualitative descriptive. Based on the research results, the quality of vehicle testing services performed Department of Transportation Communication and Informatics Semarang city is good, however there are two limiting factors, that is the destruction of some test vehicles, causing a lack of collateral and lack of decent test HR and HR age test vehicles causing productivity less than the maximum.

Thus the advice that can be given that immediate repair of the damaged equipment so that there is a guarantee that the vehicle tested definitely worth and coordinate with the Ministry of Transportation and other relevant institutions regarding the short age of human resources vehicle testers. Expected future, Department of Communication and Information Semarang can provide better service.

Keywords: Quality, Service, Test Vehicles

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Salah satu tugas organisasi publik ini adalah melayani kepentingan masyarakat luas atau warga negara pada umumnya, selain menjadi implementor suatu program. Suksesnya pelaksanaan Pemerintah termasuk di dalam suksesnya otonomi daerah yang diatur dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 yang kini disempurnakan dengan keluarnya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 ditandai dengan berhasilnya tugas-tugas di bidang pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut akan sangat ditentukan oleh peranan dan kemampuan lembaga pemerintah baik di pusat maupun daerah dalam menangani tugas-tugasnya berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik dan benar menuju terciptanya suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*clean government*).

Hakekatnya Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Di dalam pelayanan ada kepuasan konsumen, menurut ilmuwan pelayanan kuswadi, kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang di berikan perusahaan terhadap mereka.

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

Contoh lain misalnya Pengujian truk, kendaraan ini sangat mendukung

distribusi barang-barang kebutuhan manusia sehingga harus dilakukan pengujian agar dapat terus mendukung distribusi barang dan jasa. Berdasarkan uraian di atas pengujian kendaraan bermotor sangatlah penting, untuk itu pelayanan perijinan KIR di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang harus dilaksanakan dengan baik.

Mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi seperti truk yang membawa barang-barang atau bus dan angkot yang membantu mobilitas masyarakat, seharusnya melakukan pengujian kendaraan bermotor lebih baik.

Tabel 1.1

Laporan Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) Kota Semarang

Tahun KBWU	Jumlah KBWU	Keterangan
KBWU 2010	32675	Setiap tahun Kendaraan bermotor Wajib Uji (KBWU) selalu meningkat, rata-rata peningkatan 38128 kendaraan per tahunnya.
KBWU 2011	36457	
KBWU 2012	40475	
KBWU 2013	42905	
Jumlah	152512	

Sumber : Dishubkominfo Kota Semarang

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa setiap tahunnya kendaraan bermotor wajib uji (KBWU) kota semarang rata-rata 38128 kendaraan per tahun. Itu sudah termasuk kendaraan umum dan kendaraan tidak umum yang melakukan pengujian kendaraan bermotor (KIR). Maka begitu pentingnya Pelayanan KIR di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, agar masyarakat merasakan berkendara di jalan raya merasa lebih aman dan nyaman.

2. TUJUAN

Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan perizinan Pengujian Kendaraan

Bermotor (KIR) di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Untuk mengidentifikasi dimensi apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung pelayanan perijinan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR) di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.

3. TEORI

Pemerintah dalam rangka mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara telah menyusun pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, hal tersebut tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang prima berarti yang mampu memuaskan pelanggan. Willkie (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sedangkan Engel (1990) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kotler (1994) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. (Surjadi, 2009:48).

Menurut Zaithaml dkk, menemukan bahwa 10 dimensi kualitas pelayanan yang ada dapat dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok. Hal ini dikemukakannya sebagai berikut (Hardiyansyah, 2011 :46-47):

1. Tangible (Bukti langsung), artinya penampakan fisik dari gedung, perlengkapan, pegawai, dan fasilitas – fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

2. Reliability (Keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (Daya tanggap), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. Emphathy (Empati) mencakup kemudahan dalam melaukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

4. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Deskriptif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Informan memiliki kedudukan yang penting dalam penelitian kualitatif, jadi informan yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling atau haruslah orang-orang yang mengetahui dan memahami tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishubkominfo Kota Semarang. Dengan demikian adapun rincian informan dalam penelitian sbagai berikut:

1. Masyarakat Pengguna pelayanan KIR di Dishubkominfo Kota Semarang.
2. Pegawai Pelayanan KIR di Dishubkominfo Kota Semarang.

Lokasi Penelitian yaitu wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan, dalam penelitian ini, lokasi yang akan digunakan yaitu wilayah Semarang. Situs Penelitian, situs penelitian memfokuskan kepada tempat dimana penelitian akan dijalankan, situs dalam penelitian ini yaitu Di Dinas

Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (interview)

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan Dimensi-dimensi kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Semarang dan bertujuan untuk mencari fakta dan informasi yang diperlukan. Wawancara yang dilakukan peneliti secara terstruktur karena peneliti melakukan wawancara secara bebas tetapi tetap menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis ketika menemukan permasalahan yang terjadi di bagian KIR Dishubkominfo Kota Semarang.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan peneliti untuk mengamati perilaku manusia dan proses kerja di bagian KIR Dishubkominfo Kota Semarang melalui adanya pengamatan dalam kegiatan yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2008:240). Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih dipercaya lagi jika didukung oleh adanya dokumen-dokumen yang terdapat di Dishubkominfo Kota Semarang dan adanya foto-foto atau karya tulis yang memiliki kepentingan dalam penelitian ini.

Kualitas Data

Teknik untuk menguji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Lexy J. Moleong:2010).

Menurut Denzin (1978) dalam Moleong (2010) ada empat macam triangulasi

sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik pemeriksaan triangulasi, yaitu pertama triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan dokumen-dokumen terkait untuk menguji keabsahannya. Kedua, triangulasi dengan teori, bahwa fakta di lapangan perlu dibandingkan dengan satu atau lebih dari satu teori untuk memberikan derajat kepercayaan pada data yang diperoleh.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pengujian kendaraan yang diberikan oleh Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu Tangibles (Bukti langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan).

5.1 Tangible (Bukti Langsung)

Tangible (Bukti Langsung) yaitu penampakan fisik dari gedung, perlengkapan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki. Di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, diperlukan berbagai peralatan fisik untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tangible dalam penelitian ini yaitu peralatan pengujian kendaraan, papan prosedur, dan sarana pelengkap lain.

Peralatan pengujian kendaraan merupakan faktor yang paling penting, dimana dalam pengujian kendaraan dibutuhkan berbagai alat yang akan menentukan apakah suatu kendaraan layak jalan atau tidak. Untuk peralatan pengujian kendaraan bermotor terdapat standard harus dipenuhi agar terdapat jaminan bahwa kendaraan yang diuji benar-benar layak jalan, peralatan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, terdiri dari 15

peralatan, Alat-alat pengujian kendaraan harus ada di dalam proses pengujian kendaraan bermotor, untuk itu perlengkapan peralatan dan kondisi peralatan harus diperhatikan.

Di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang peralatan pengujian kendaraan sudah lengkap, semua alat yang diperlukan untuk melakukan pengujian dimiliki oleh Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika. Namun demikian, saat ini terdapat beberapa alat pengujian yang rusak, untuk peralatan yang rusak maka tidak digunakan dalam proses pengujian kendaraan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Standard Operasional Prosedur dalam hal kelengkapan peralatan pengujian belum baik, dimana terdapat peralatan pengujian yang rusak, sehingga berakibat alat tersebut tidak digunakan.

Berdasarkan Peraturan Direktoral Jenderal Pehubungan Darat nomor : SK2405/AJ.402/DRDJ/2014 tentang Standard Operasional Prosedur Pelaksanaan Kalibrasi Peralatan Pengujian Bermotor, untuk menjamin peralatan yang digunakan dalam pengujian kendaraan bermotor tetap dalam kondisi baik, setiap tahun dilakukan kalibrasi atau pengecekan kondisi peralatan, yang dilakukan oleh Kementerian Pehubungan.

Selanjutnya yaitu papan prosedur, di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sudah terdapat papan prosedur pengujian kendaraan, papan prosedur ini dalam kondisi baik dan dipasang di dua tempat agar semua orang yang melakukan pengujian kendaraan melihatnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna pelayanan, papan prosedur ini cukup membantu masyarakat mengetahui proses dan mekanisme pengujian kendaraan di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

5.2 Reliability (Keandalan)

Keberhasilan suatu unit pelayanan dilihat dari kemampuan petugas terlebih dahulu. Keandalan ini bisa dilihat dari dua

indikator, yaitu tanggung jawab petugas dan ketepatannya dalam melayani.

Tanggung jawab berkaitan dengan beban kerja pegawai, Di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, antara jumlah pegawai dan jumlah orang yang harus dilayani tidak sebanding, dimana jumlah petugas yang mengurus uji kendaraan 55 orang, 20 orang berada pada bagian teknis uji kendaraan (orang yang melakukan pengujian kendaraan), dan sebagian lainnya melayani bagian administrasi pengujian kendaraan, sedangkan kendaraan yang harus diuji rata-rata 300 kendaraan setiap harinya. Jumlah pegawai ini dianggap tidak sebanding dengan beban kerja yang harus dikerjakan oleh pegawai Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

Karena kekurangan SDM terutama di bagian teknis uji kendaraan, akibatnya terjadi dua alat uji yang dikendalikan satu orang, padahal berdasarkan Keputusan Menteri Pehubungan Republik Indonesia nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor seharusnya satu alat uji dikendalikan satu orang. Hal ini menyebabkan waktu pengujian kendaraan lebih lama dari seharusnya. Selain kurangnya jumlah SDM yang ada saat ini, SDM yang ada saat ini sebagian besar usianya sudah tua, sehingga produktifitasnya pun juga tidak maksimal seperti apabila penguji kendaraan masih berusia cukup muda. Untuk kualifikasi, berdasarkan

5.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu kemampuan para staff untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.

Responsiveness dalam penelitian ini meliputi dua hal, yaitu mengenai sikap petugas dalam menyampaikan informasi dan penyampaian keluhan apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, sikap petugas Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang terhadap

masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan cukup baik, dimana ketika masyarakat bertanya petugas mudah memberikan informasi mengenai pengujian kendaraan. Untuk menyampaikan keluhan ketika masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, terdapat beberapa media yang dapat digunakan. Pertama, masyarakat dapat langsung menyampaikan kepada petugas mengenai ketidakpuasannya.

Kedua, dapat melalui SMS aduan, di gedung pengujian kendaraan Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang terdapat baliho besar yang ditempel pada dinding gedung, baliho ini berisi nomor sms aduan, nomor sms aduan ini dipegang langsung Seksi Keselamatan Teknik Sarana. Baliho ini mudah sekali terlihat oleh masyarakat, sehingga bagi masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada namun enggan untuk melapor langsung kepada petugas, dapat melalui sms aduan ini. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat yang mengadakan ketidakpuasan melalui sms aduan ini segera direspon petugas, dalam arti respon petugas sama cepatnya apabila melapor langsung kepada petugas.

Ketiga, dapat melalui kotak saran yang telah disediakan oleh Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

5.4 Asurance (Jaminan)

Menurut Zaithaml dkk, Asurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan (Hardiyansyah, 2011 : 46-47).

Asurance dalam penelitian ini meliputi kepastian kendaraan yang diuji dan kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat layanan utama dari Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang adalah pengujian kendaraan, sehingga kepastian bahwa kendaraan yang diuji layak jalan sangatlah penting, sedangkan selama ini birokrasi di

Indonesia sangat terkesan mahal, rumit dan banyak pungutan liar, sehingga kepastian biaya menjadi isu yang sangat penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia.

Kepastian kendaraan meliputi Standard Operational Procedure pengujian kendaraan bermotor dan apakah SOP tersebut dapat menjamin bahwa kendaraan yang diuji layak jalan.

Dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang memiliki Standard Operational Procedure (SOP) untuk melakukan pelayanan, standard tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terukur dan terarah, selain itu memastikan bahwa kendaraan yang telah diuji di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang layak jalan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, bahwa melalui pengujian kendaraan bermotor maka kendaraan yang diuji harus layak jalan, semua komponen yang diuji menggunakan alat-alat yang telah disebutkan diatas haruslah benar-benar diuji dan dipastikan kelayakannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, petugas Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang telah menjalankan Standard Operational Procedure (SOP) yang ada, hal ini dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan. Dalam arti kendaraan yang dilakukan pengujian benar-benar layak jalan.

Terdapat beberapa hambatan dalam menjalankan SOP yang ada yaitu pertumbuhan jumlah kendaraan yang pesat, sehingga sistem yang ada saat ini belum mampu menampung jumlah kendaraan yang harus diuji, untuk perbaikan kedepan Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota

Semarang telah mencanangkan sistem baru, yaitu sistem semi drive thru, dimana dengan sistem baru ini sistem alur proses pengujian lebih terstruktur, sehingga pelayanan pengujian kendaraan semakin baik. Selain kelemahan sistem alur pengujian kendaraan, kurangnya SDM pengujian kendaraan juga menjadi faktor penentu dimana karena hal ini satu alat yang seharusnya dikendalikan satu orang menjadi satu orang mengendalikan dua alat, sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pengujian yang dilakukan.

Faktor penghambat utama kurangnya layak jalan yaitu terdapat alat pengujian kendaraan yang rusak, hal ini sangat mempengaruhi karena alat pengujian yang rusak tidak dapat digunakan untuk menguji kendaraan, hal ini berakibat terdapat satu bagian kendaraan yang tidak diuji. Misalnya alat pengujian speedometer rusak, maka alat tersebut tidak digunakan dalam proses pengujian kendaraan, sehingga bagian speedometer kendaraan tidak diuji kelayakannya, padahal berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa semua komponen kendaraan tersebut harus diuji, apabila tidak diuji tentu kendaraan tidak dapat dikatakan layak. Namun demikian karena kerusakan alat, maka kendaraan tersebut dianggap lolos. Ketiga hal ini sangat mempengaruhi jaminan kelayakan kendaraan yang diuji.

Untuk jaminan layak jalan kendaraan yang diuji, pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang menyatakan bahwa jaminan layak uji kurang. Hal ini terjadi karena ketiga hal tersebut di atas.

Untuk kendaraan yang tidak layak jalan yaitu kendaraan yang diuji dengan alat pengujian yang tidak rusak, namun demikian kendaraan tersebut tidak lolos uji, maka kendaraan diwajibkan melakukan perbaikan terlebih dahulu, waktu yang diberikan tergantung pada tingkat ketidaklayakan kendaraan tersebut, semakin parah, maka semakin lama waktu

yang diberikan. Apabila kendaraan diujikan kembali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak perlu membayar lagi, namun apabila tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan harus membayar lagi seperti pertama kali datang.

Di sisi lain sumber daya manusia untuk melakukan pengujian kendaraan terbatas dengan usia yang sebagian besar sudah tua, dan hal ini tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang melakukan pengujian setiap harinya, sehingga satu orang yang idealnya mengendalikan satu alat uji menjadi dua alat uji, hal ini juga menyebabkan produktifitas kurang maksimal.

Faktor-faktor tersebut diatas menyebabkan jaminan kelayakan kendaraan bermotor yang diuji kurang terjamin, hal ini tentu sangat disayangkan, mengingat main service / produk layanan utama dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang adalah pengujian kendaraan bermotor, namun saat ini dihadapkan pada kenyataan bahwa kendaraan yang diuji tidak terjamin kelayakan jalannya.

Untuk jaminan biaya yang dipungut dalam pengujian kendaraan terdapat dasar hukum yang harus ditaati yaitu Peraturan Daerah Kota Semarang No. 02 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang. Biaya yang dipungut di lapangan dipastikan sesuai dengan ketentuan peraturan apabila langsung membayar di loket, tidak melalui calo.

Untuk biaya yang dipungut ini sudah diinformasikan sebelumnya melalui banner yang dipasang di depan loket. Sehingga masyarakat dapat melihat langsung dan menyesuaikan dengan kendaraan yang akan diujikan.

5.5 Emphathy (Empati)

Menurut Zaithaml dkk, Emphathy (Empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan (Hardiyansyah, 2011 :46-47).

Berdasarkan wawancara dengan petugas penguji kendaraan bermotor bahwa mereka sangat wellcome kepada masyarakat yang ingin berkomunikasi dan membutuhkan berbagai informasi mengenai pelayanan pengujian kendaraan yang dijalankan Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Bagi petugas Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang menganggap hal ini sebagai komitmen untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang menyampaikan hal yang sama, dimana petugas dianggap cukup baik, ramah, sopan dan responsif terhadap berbagai pertanyaan yang disampaikan masyarakat. Selain hal tersebut di atas, adanya SMS aduan sangat memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi ketika membutuhkan berbagai informasi mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini terdapat dua tujuan, yaitu mengetahui kualitas pelayanan dan indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Untuk mengetahui dua tujuan tersebut di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang terdapat lima dimensi yang disampaikan Zaithaml dkk, diantaranya Tangible (Bukti langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphathy (Empati).

1. Tangible (Bukti langsung)

a. Peralatan Pengujian Kendaraan

Di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang

peralatan pengujian cukup baik, karena perlengkapan pengujian kendaraan lengkap, namun demikian, saat ini terdapat beberapa alat pengujian yang rusak.

b. Papan Prosedur

Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sudah terdapat papan prosedur pengujian kendaraan, papan prosedur ini dalam kondisi baik dan dipasang di dua tempat.

c. Fasilitas Pendukung Lain

Fasilitas pendukung lain yang sudah disediakan yaitu lahan parkir, ruang tunggu, mushola, kamar mandi, dan website Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, namun untuk website saat ini dalam kondisi tidak terurus. Dengan demikian, untuk bukti langsung (Tangible) dalam pelayanan pengujian kendaraan di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sudah baik namun terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, diantara peralatan yang rusak dan website yang tidak pernah di update.

2. Reliability (Keandalan) dalam penelitian ini yaitu cukup baik karena tanggung jawab petugas dan ketepatan waktu dalam melayani kurang tepat waktu akibat kurangnya SDM penguji.

a. Tanggungjawab

Di Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, antara jumlah pegawai dan jumlah orang yang harus dilayani tidak sebanding. Karena kekurangan SDM akibatnya terjadi dua alat uji yang dikendalikan satu orang.

b. Ketepatan Waktu Pengujian

Kurangnya sumber daya manusia dalam hal pengujian kendaraan menyebabkan dua alat uji dikendalikan satu orang, hal ini menyebabkan waktu pengujian kendaraan lebih lama dari seharusnya, padahal sudah terdapat

aturan mengenai waktu pengujian kendaraan. Selain kurang, SDM yang ada saat ini sebagian besar usianya sudah tua, sehingga produktifitasnya pun juga tidak maksimal. Untuk kualifikasi, pegawai pasti qualified, karena untuk menjadi pegawai di Dinas Perhubungan harus melalui sekolah khusus dari Kementrian Perhubungan.

3. Responsiveness (Daya tanggap) dalam penelitian ini yaitu baik, karena meliputi dua hal, yaitu mengenai sikap petugas dalam menyampaikan informasi dan penyampaian keluhan apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

4. Assurance (Jaminan) dalam penelitian ini yaitu kurang baik karena meliputi kepastian kendaraan yang diuji dan kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Namun masih ada beberapa hal yang membuat jaminan pengujian kendaraan yang diuji kurang baik.

a. Jaminan Kendaraan yang Diuji

Petugas telah menjalankan Standard Operational Procedure (SOP) yang ada. Terdapat beberapa hambatan dalam menjalankan SOP yaitu pertumbuhan jumlah kendaraan yang pesat, kurangnya SDM penguji kendaraan, dan terdapat alat penguji kendaraan yang rusak. Ketiga hal ini menyebabkan jaminan layak uji kurang.

b. Jaminan Biaya

Biaya yang dipungut dalam pengujian kendaraan bermotor yaitu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 02 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang, selain itu mengenai jumlah biaya yang akan dipungut juga telah diinformasikan melalui banner yang dipasang di depan loket.

5. Empathy (Empati) dalam penelitian ini yaitu baik karena petugas di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang dianggap baik, ramah,

sopan dan responsif terhadap berbagai pertanyaan yang disampaikan masyarakat. Selain hal tersebut di atas, adanya SMS aduan sangat memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi ketika membutuhkan berbagai informasi mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi – dimensi kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang cukup baik, karena empat dimensi menunjukkan cukup baik, dan satu dimensi kurang baik. Jadi kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang cukup baik.

Untuk faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika Kota Semarang yaitu Tangible (bukti langsung) berupa peralatan yang rusak dan sarana pendukung website dan Assurance (jaminan) tentang jaminan kendaraan yang diuji adanya kerusakan peralatan pengujian kendaraan, kurangnya SDM penguji, dan pertumbuhan jumlah kendaraan yang semakin pesat.

Untuk faktor pendukung dalam kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika Kota Semarang yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Empathy (Keramahan).

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa yang perlu dibenahi dalam pelayanan pengujian kendaraan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, diantaranya :

1. Tangible

- a. Peralatan Pengujian :Kerusakan peralatan pengujian, peralatan pengujian merupakan instrumen penting dalam pengujian kendaraan bermotor, untuk itu kerusakan

sekecil apapun akan mempengaruhi hasil pengujian, sehingga apabila terjadi kerusakan harus segera diperbaiki karena berpengaruh terhadap jaminan kelayakan kendaraan yang diuji.

- b. Sarana Pendukung Lain : Harus ada orang yang diberikan tanggung jawab untuk mengurus website Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Website ini penting untuk membantu masyarakat mendapatkan informasi secara cepat.

2. Reliability (Keandalan)

- a. Tanggungjawab : Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang harus segera melaksanakan koordinasi dengan Kementerian Perhubungan dan Kementerian terkait mengenai kekurangan tenaga penguji kendaraan dan usia para penguji kendaraan yang sudah tua, karena hal ini berpengaruh terhadap waktu pengujian kendaraan yang tidak sesuai standard.
- b. Ketepatan Waktu Pengujian : Waktu dalam melaksanakan pelayanan selama ini tidak sesuai dengan standard yang telah ditetapkan, sehingga perlu segera dilakukan perbaikan agar waktu untuk melaksanakan pengujian kendaraan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan Kendaraan : Akibat adanya kerusakan peralatan pengujian dan kurangnya ketersediaan Sumberdaya manusia penguji kendaraan menyebabkan kendaraan yang diuji tidak memiliki jaminan kelayakan, dengan demikian hal ini harus segera diperbaiki karena pelayanan utama yang diberikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

Daftar Pustaka Sumber Buku :

Hardiyansyah, Dr.2011. Kulit Pelayanan Publik : konsep,dimensi,indikator, dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, J.Lexy, 2010, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung; Rosda Karya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Surjadi, Drs. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.

Sumber-sumber lain

Peraturan – peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Unsur-Unsur Pelayanan Publik.

Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 71 Tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat nomor: SK2405/AJ.402/DRDJ/2014 tentang Standard Operasional Prosedur Pelaksanaan Kalibrasi Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor:SK.107/KP.108/DEJD/2005 tentang Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Kota Semarang No. 02 Tahun 2012 tentang Retrubusi Jasa Umum di Kota Semarang.

Data Primer :

Data Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang tahun 2014.