

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI TRANSAKSI
ELEKTRONIK PROGRAM KIR *SMART CARD* DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN SIAK**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**



Oleh :

NAMA : M. MULIONO
NPM : 207121046
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI TRANSAKSI
ELEKTRONIK PROGRAM KIR SMART CARD DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN SIAK**

TESIS

Oleh

M. Muliono

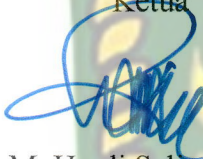
NPM : 207121046

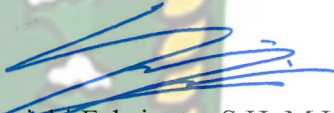
TIM PENGUJI

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.


Ketua

Sekretaris


Dr. H. M. Herdi Salioso, SE, M.Si


Dr. Surizki Febrianto, S.H, M.H

Anggota I


Dr. Rendi Prayuda, S.IP, M.Si

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. Yusri Munaf, SH, M.Hum

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI TRANSAKSI
ELEKTRONIK PROGRAM KIR *SMART CARD* DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN SIAK**

TESIS

Nama : M. MULIONO
NPM : 207121046
Program Studi : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I
Pekanbaru


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Si

Pembimbing II
Pekanbaru, 08/03/2022


Dr. H. Herdi Salioso, S.E, M.A

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. MULIONO
NPM : 207121046
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Usulan Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Transaksi Elektronik Program Kir Smart Card di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

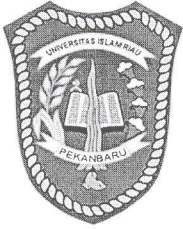
1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga

Pekanbaru, Maret 2022
Pembuat Pernyataan



M. Muliono



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 051/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **M. MULIONO**
NPM : **207121046**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 11 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi, Magister Ilmu Administrasi

Pekanbaru, 11 Maret 2022
Staf Pemeriksa


Dr. H. Moris Adidi Yoga, S.Sos., M.Si.


Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 11-Mar-2022 09:45 WIB
ID: 1781575148
Word Count: 16855
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
19%	Internet Sources: 20% Publications: 8% Student Papers: 12%

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK PROGRAM
KIR SMART CARD DI DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN SIAK By M. Muliono

3% match (Internet from 08-Sep-2021)
<https://123dok.com/document/zlj9mngy-analisis-kualitas-pelayanan-pengujian-kendaraan-bermotor-angkutan-barang.html>

3% match (Internet from 06-Jan-2022)
<http://repository.stieipwija.ac.id/1919/1/SKRIPSI.pdf>

1% match (Internet from 23-Nov-2021)
<https://123dok.com/document/ydxpenlz-tinjauan-pustaka-administrasi-adalah-usaha-kegiatan-berkenaan-dengan.html>

1% match (Internet from 13-Dec-2020)
<https://123dok.com/document/1y9dojgg-akuntansi-akrual-penerapannya-sektor-publik-agenda-pembaruan-indonesi.html>

1% match (Internet from 23-May-2019)
<https://adoc.tips/analisa-kualitas-pelayanan-pengujian-kendaraan-bermotor-pkb-.html>

1% match (Internet from 18-Aug-2021)
http://juliwi.com/published/E0701/jlw0701_69-74.pdf

1% match (Internet from 14-Jun-2021)
<https://core.ac.uk/download/pdf/77527345.pdf>

1% match (Internet from 12-Nov-2020)
<https://kepegdiskesbali.wordpress.com/d-u-k/kode-etik-pns/>

1% match (Internet from 23-Nov-2018)
<http://billybly23.blogspot.com/2015/03/4-teori-komunikasi.html>

1% match (Internet from 23-Dec-2020)
<https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/16684/05.2%20bab%202.pdf?isAllowed=y&sequence=4>

1% match (Internet from 11-Sep-2017)
<https://media.neliti.com/media/publications/100882-ID-kebijakan-inovasi-teknologi-informasi-it.pdf>

1% match (Internet from 22-Dec-2021)
<http://jurnal.uwp.ac.id/ppp/index.php/map/article/download/310/243>

1% match (student papers from 23-May-2019)
Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta on 2019-05-23

1% match (Internet from 25-Jan-2022)
<https://kargo.tech/en/blog/cara-mendaftar-uji-kir/>

1% match (student papers from 15-Jul-2019)
Submitted to Universitas Andalas on 2019-07-15

1% match ()
Mustakim, Imam. "Analisis peran Yayasan Sabilillah Malang dalam pemberdayaan ekonomi umat", 2020

1% match (Internet from 08-Feb-2021)
http://itjen.pu.go.id/single_kolom/75

1% match (Internet from 05-Jan-2022)
<http://Repository.Umsu.Ac.Id/bitstream/123456789/15937/1/SKRIPSI%20JULIA%20KHAIRIYAH%20RITONGA.pdf>

1% match (Internet from 27-Aug-2021)
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/40833/127024042.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet from 26-Aug-2021)
<http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/viewFile/2279/1518>

1% match (Internet from 28-Apr-2020)
https://issuu.com/irfanha/docs/memorandum_edisi_28_agustus_2019

1% match (Internet from 13-Jun-2021)
<http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/11732/1/161804121%20-%20Adi%20Yuswardi%20-%20Fulltext.pdf>

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 291/KPTS/PPs-UIR/2022

TENTANG

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i M. Muliono** tanggal 19 Maret 2022 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 30 November 2021
10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 732/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 22 September 2021 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN

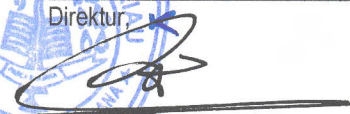
- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Si	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. H. M. Herdi Salioso, SE., M.A	Lektor Kepala	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **M. MULIONO**
N P M : **207121046**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK PROGRAM KIR SMART CARD DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SIAK".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 22 Maret 2022
Direktur,

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat yang di berikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Transaksi Elektronik Program KIR *Smart Card* di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak” tanpa halangan suatu apapun. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C. L Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu Program Pascasarjana Administrasi Publik UIR.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H, M. Si Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan sarana dan prasana belajar sehingga penulis dapat menimba ilmu dengan maksimal .
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Bisnis.
4. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H, M. Si selaku pembimbing I yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahannya.
5. Bapak Dr. H. Herdi Salioso, S.E, M.A selaku pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahannya.

6. Seluruh Dosen Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau (UIR) yang memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis.
7. Seluruh Staf karyawan TU Magister (S2) Ilmu Adminstrasi yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal kuliah hingga selesai.
8. Istri tercinta yang selalu memberikan dukungan.
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa, serta tidak pernah lelah untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik.
10. Teman-teman seperjuangan yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin...

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, Maret 2022
Penulis

M. Muliono

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
2.1 Studi Kepustakaan	14
2.1.1 Konsep Organisasi Publik	14
2.1.2 Konsep Administrasi Publik	18
2.1.3 Pelayanan Publik	19
2.1.4 Teori Difusi dan Inovasi	33
2.1.5 Kualitas Pelayanan	40
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3 Kerangka Berpikir	54
2.4 Konsep Operasional	56
2.5 Operasional Variabel	58
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	61
3.2 Lokasi Penelitian	62
3.3 Informan Penelitian	63
3.4 Jenis dan Sumber Data	64
3.5 Teknik Pengumpulan Data	65
3.6 Teknik Analisis Data	66
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian	69

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Profil Singkat Kabupaten Siak.....	70
4.2	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Siak.....	78

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Identitas Informan.....	90
5.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Transaksi Elektronik Program KIR <i>Smart Card</i> di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak.....	93
5.3	Pembahasan.....	118
5.4	Dokumentasi Penelitian Pengujian Kendaraan Bermotor KIR <i>Smart Card</i> di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak.....	125

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	132
6.2	Saran.....	133

DAFTAR PUSTAKA	135
-----------------------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1.1 Pengurusan Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	10
2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	44
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3 Variabel Penelitian	57
3.1 Informan Kunci (<i>Key Informan</i>)	62
3.2 Informan Tambahan	63
3.3 Jadwal Waktu Penelitian	68
4.1 Jumlah PNS Dinas Perhubungan Kabupaten Siak Berdasarkan Kepangkatan Tahun 2022	82
5.1 Informan Kunci (<i>Key Informan</i>)	90
5.2 Informan Tambahan	91
5.3 Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	92
5.4 Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	54
4.1	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	81



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI TRANSAKSI
ELEKTRONIK PROGRAM KIR *SMART CARD* DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN SIAK**

Abstrak

Oleh: M. Muliono

Kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik program KIR *smart card* di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak haruslah memberikan kualitas yang baik. Pegawai negeri sipil di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Siak mempunyai peran yang sangat strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik khususnya KIR *smart card*. Fokus penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak berfokus untuk mengetahui kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik melalui program KIR *smart card* di dinas perhubungan Kabupaten Siak. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Berdasarkan penelitian lapangan dapat disimpulkan bahwa dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: *Tangible, Reability, Responsivness, Assurance, dan Empaty* yang diteliti di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak telah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari jawaban 7 informan terhadap sub indikator dari lima indikator tersebut menyatakan sudah baik dan sesuai dengan standar Operasional yang berlaku di Dinas Perhubungan Kabupayen Siak. Namun terdapat beberapa sub indikator yang masih harus dikoreksi diantaranya: sub indikator proses waktu pendaftaran dan pengujian yang cepat dan pada sub indikator keramaan dan kesopanan pegawai dalam melayani. Pada kedua sub indikator tersebut masih perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat lebih nyaman lagi dalam pengurusan KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, KIR *smart card*, Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY INNOVATION ELECTRONIC
TRANSACTIONS KIR SMART CARD PROGRAM IN THE OFFICE
SIAK DISTRICT TRANSPORTATION**

Abstract

By: M. Muliono

The quality of public services for innovation in electronic transactions for the KIR smart card program at the Transportation Service of Siak Regency must provide good quality. Civil servants within the Transportation Service of Siak Regency have a very strategic role as the spearhead of public services, especially the KIR smart card. The focus of research at the Siak Regency Transportation Service is to determine the quality of electronic transaction innovation services through the KIR smart card program at the Siak Regency transportation office. The research methodology used is a qualitative research method. Based on the research in the field, it can be said that of the 5 service quality indicators, namely: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy which were studied at the Transportation Service of Siak Regency, it has been running well. This can be seen from the answers of 7 informants to the sub-indicators of the five indicators stating that they are good and in accordance with the operational standards applicable at the Transportation Service of Siak Regency. However, there are several sub-indicators that still need to be corrected, including: the sub-indicator of the fast registration and testing process and the sub-indicator of friendliness and courtesy in serving employees. The two sub-indicators still need to improve the services provided to the community, so that the community is more comfortable in managing KIR at the Transportation Service of Siak Regency.

Keywords: Service Quality, KIR smart card, Siak Regency Transportation Service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2008 sebagai revisi dari Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 24 tahun 2001, maka Dinas Perhubungan diubah menjadi Dinas Perhubungan dan Infokom dimana bidang informatika dan komunikasi menjadi salah satu kewenangannya dan selanjutnya kembali diubah menjadi Dinas Perhubungan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016.

Dinas Perhubungan Kabupaten Siak mempunyai fungsi sebagai berikut : 1. Merumuskan kebijakan Pemerintah Daerah dibidang Perhubungan; 2. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelaraskan dan menyerasikan kebijakan dibidang perhubungan untuk kepentingan Pemerintah Daerah dan Masyarakat; 3. Menyusun rencana kerja dan program pembangunan dibidang perhubungan sesuai dengan kewenangan yang ada pada Daerah; 4. Melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan yang menyangkut bidang tugasnya sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan; 5. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan; 6. Membuat laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan; 7. Menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan lingkup tugasnya; 8. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang Perhubungan sesuai dengan sifat dan keperluannya; 9. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap

penyelenggaraan pelayanan jasa Perhubungan; 10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Bupati; 11. Pengelolaan Cabang Dinas dan UPTD. (Renstra Dinas Perhubungan Kabupaten Siak, 2017: 14).

Salah satu tugas dinas perhubungan Kabupaten Siak adalah memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang Perhubungan sesuai dengan sifat dan keperluannya. Adapun pelayanan umum yang dilakukan oleh dinas perhubungan Kabupaten Siak tentang penyelenggaraan uji berkala kendaraan bermotor atau biasa disebut juga dengan KIR. Hal ini sesuai dengan kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 23/Tahun 2014 diharapkan semakin mendekatkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat daerah. Birokrasi dan aparatur pemerintah daerah terutama Kabupaten dan Kota dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan memenuhi prinsip keadilan sosial bagi setiap warga masyarakat, Noviana, (2020: 1).

Ada tiga manfaat dari Pengujian Kendaraan Bermotor, yaitu: 1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan; 2. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran udara yang diakibatkan penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan; 3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Sedangkan tujuan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor secara

berkala untuk menjaga agar kendaraan tersebut tidak mengandung kekurangan-kekurangan teknis yang tidak diketahui atau dapat juga menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas, penumpang dan lingkungan, hasil daripada pengujian kendaraan bermotor dapat dipertanggungjawabkan, dan Menjaga prasarana jalan dan jembatan agar tidak cepat rusak.

Perkembangan teknologi (IT) dewasa ini yang semakin pesat, khususnya teknologi komputerisasi dan jaringan internet, penetrasi internet yang dilakukan pemerintah dan Telkom bahkan sudah merambah sampai ke pedesaan. Kemajuan teknologi ini telah membawa pengaruh yang cukup signifikan terhadap pengelolaan pemerintah yaitu telah di kembangkan system pelayan publik melalui jaringan internet yang di namakan e-government. Konsep e-government dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat dengan e-government maka memungkinkan terjadinya interaksi dan komunikasi baru antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat antara pemerintah dengan masyarakat dan antara pemerintah dengan dunia usaha . oleh karena itu penerapan e-government di sektor pemerintahan ini sangat berperan dalam mewujudkan untuk meningkatkan kualitas pelayan publik karena dengan pelayanan yang transparan dapat di lihat dan dilakukan melalui internet maka masyarakat dapat mengetahui persyaratan-persyaratan dalam pengurusan uji kendaraan bermotor, akte kelahiran dan lain-lainnya, berapa biaya yang di keluarkan dan berapa lama prosesnya. Dengan

demikian maka ada kepastian mengenai biaya dan waktu, selama ini yang menjadai permasalahan dalam pelayanan secara konvensional dengan cara tatap muka.

E-Government sendiri dapat di artikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (Internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya. Dengan maksud memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis dan industri, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik smart card dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. (Kementerian Komunikasi dan Informasi RI).

Smart Card merupakan sebuah konsep kota pintar yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Tujuan dari konsep *smart Card* ini adalah untuk menentukan konsep mempermudah masyarakat dalam porses administrasi . Program Smart Card ini merupakan salah satu dari konsep Kir smard car yang merupakan sebuah konsep inovasi daerah yang telah diatur dalam Undang- Undang.

Program *Smart Card* ini merupakan salah satu dari konsep *Smart Card* yang merupakan sebuah konsep inovasi daerah yang telah diatur dalam UU No.23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dalam bab XXI bertajuk Inovasi daerah pasal 386-pasal 390. Dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa pemerintah daerah harus melakukan inovasi yang menunjang pembangunan daerah. Konsep ini merupakan impian bagi kota-kota di Indonesia karena konsep ini diyakini bisa menyelesaikan berbagai masalah perkotaan seperti kemacetan, penumpukan sampah, dan keamanan warga kota. Konsep smart card ini juga sudah diterapkan di berbagai kota besar di Indonesia. Beberapa kota besar di Indonesia yang sudah menerapkan konsep smart card ini antara lain Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Malang, Balikpapan, dan Makasar

Program *Smart Card* diluncurkan pada bulan Agustus 2017 di kota Pekanbaru oleh Walikota DR. H. Firdaus, ST. MT. Program ini dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) kota Pekanbaru, Bidang Penyelenggara E-Government dan bekerja sama dengan bank BNI untuk menjalankan program yang dibuat oleh Walikota yang mana hal tersebut dijelaskan dalam peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 bab IV bagian keempat mengenai tugas dan fungsi bidang Penyelenggara e-Government yaitu melakukan penyiapan, perumusan, dan pelaksana kegiatan di bidang infrastruktur dan teknologi, pengembangan pengelolaan aplikasi serta keamanan informasi dan komunikasi.

Selain itu juga, ada tiga Organisasi Perangkat Daerah yang akan melaksanakan fungsi program *Smart Card* ini. Diantaranya, Dinas Kesehatan, Dinas

Pendidikan dan Dinas Perhubungan. Dinas Kesehatan, selain untuk pelayanan kartu ini berfungsi untuk menyimpan data dan perkembangan kesehatan pasien. Sedangkan pada Dinas Pendidikan, *smart card* akan diterapkan *smart school* yang berfungsi sebagai absensi dan pembayaran di kantin sekolah. Dan pada Dinas Perhubungan, Kir smart card akan di gunakan saat pengurusan pengujian kendaraan bermotor.

Inovasi yang dibuat ini masih sangat perlu untuk dilakukan sosialisasi kepada masyarakat. Dikarenakan saat ini, masyarakat paska di berlakukan system pelayanan uji kir kendaraan dengan menggunakan sistem KIR *smart card*, antusias masyarakat dalam menguji kendaraan bertmotor semakin berkurang. Hal itu tercatat tahun 2020 saja, masih menggunakan buku sudah mencapai 6.640 buku kir sedangkan di penghujung di bulan penghujung tahun 2021 menggunakan kir smart card baru mencapai 4.400 kir *smart card*.

“pengurusan kir *smart card* ini terkesan sulit bang, karena mobil kami harus datang dan memakan waktu yang lama, serta tidak boleh memodifikasi dimensi baknya” kata anto, pemohon wajib kir yang merupakan pengusaha kelapa sawit di kabupaten siak. Dia menilai kalau kendaraan mobil tidak di modifikasi dimensi baknya dalam mengangkut sawit tentu tidak mendapatka keuntungan, karena berat di ongkos. Makanya kami pengusaha harus memodifikasi dimensi bak kendaraan kami. kami tahu itu salah tapi kami harus mencari untung, beda hal dengan hariono menejer pengusaha transportasi kabupaten siak.dia menilai keberadaan kir smart card sangat bagus sekali disamping memberikan pelayanan transparan, tampilannya terbilang praktis dan ekonomis, karena tidak perlu di bawa kemana-mana, di pastikan tidak

ketinggalan. Cukup sekali di tempel di kendaraan kita, petugas bisa melakukan pengecekan dengan system cek kir melalui online sedangkan offline melalui *near file communication* (NFC) hariono mengaprisiasikan inovasi dilakukan bagus sekali oleh dinas perhubungan kabupaten siak maupun pusat.

Dengan melakukan pengujian, sebuah kendaraan akan lebih terjamin kelayakannya untuk bisa beroperasi di jalan raya, agar menekan angka kecelakaan lalu lintas khususnya untuk di Kabupaten Siak, tambahannya. Seluruh bukti KIR dirubah dengan sistem digitalisasi dan pewajib uji KIR mendapatkan 3 (tiga) elemen BIUe , yaitu kartu Uji berupa Smart Card sebagai pengganti kartu uji berkala / buku uji, berlaku 1 (satu) tahun atau dapat digunakan 2 kali uji berkala, dan dapat dibaca setiap saat tanpa memerlukan jaringan internet dengan menggunakan sistem *Radio Frequency Indetification* Lembar Hasil Uji berupa kertas yang memuat data teknis kendaraan wajib uji dan hasil uji berkala, berlaku selama jangka waktu 6 (enam) bulan, sebagai media serta alat bantu petugas dalam melakukan pengawasan & pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan Tanda Uji sebagai pengganti stiker tanda samping, di tempel pada kaca depan bagian kiri bawah dilengkapi Qr Code & hologram , hal ini juga dapat mempermudah sebagai media serta alat bantu petugas dalam pengawasan & pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan, tutup Junaidi Kepala Dinas Perhubungan Kaupaten Siak

Masyarakat kabupaten siak masih banyak yang belum mengetahui mengenai program pemerintah tersebut. Maka dari itu program ini harus dikomunikasikan kepada masyarakat. Komunikasi tersebut bisa dilakukan melalui website resmi

pemerintah dan berita-berita online, akan tetapi masyarakat kabupaten siak tidak aktif untuk mencari tahu mengenai program pemerintah, sehingga informasi mengenai program ini tidak tersebar secara baik. Hal tersebutlah yang melandasi perlunya mengkomunikasikan kepada masyarakat tentang inovasi ini. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Siak JUNAIDI SE MM akan menerapkan transaksi elektronik melalui pengujian kendaraan bermotor dengan sistem KIR SMART CARD Hal tersebut di katakan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Siak Junaidi SE MM, kepada awak media Rabu (13/1) pagi. Lebih lanjut Junaidi mengatakan, untuk Kabupaten Siak hanya tinggal menunggu Kartu Smart Card saja dari kementerian perhubungan, karena pengadaan kartu tersebut satu pintu. Sistem ini merupakan program digitalisasi layanan uji berkala [UBer] disertai dengan kartu pintar (*Smart Card*) pada BLUE (Bukti Lulus Uji Elektronik]), sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor PM 133 Tahun 2015 Pasal 16 ayat (3) huruf c tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor aturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.2922 / AJ.402 / DRJD / 2018 tentang perubahan atas peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.2874 / AJ.402 / DRJD / 2017 tentang Pedoman Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor, yang di tetapkan pada tanggal 8 Mei 2018 Dikatakan Junaidi, melalui Kir *smart card*, secara otomatis data pengujian kendaraan bermotor akan terintegrasi secara nasional, dan penggunaan kir smart card ini juga dapat meminimalisir potensi pemalsuan buku uji kendaraan bermotor. Selain mendapatkan kemudahan dan

keamanan, *smart card* juga membuat percepatan kualitas pelayanan pada masyarakat, dimana semua sistem pengecekan sudah berbasis pada teknologi.

Penggunaan *Smart card* memiliki banyak kemudahan, secara otomatis data pengujian kendaraan bermotor akan terintegrasi secara nasional, dan penggunaan smart card ini juga dapat meminimalisir potensi pemalsuan buku uji kendaraan bermotor. *Smart card* juga membuat percepatan pelayanan kepada masyarakat, dimana semua sistem pengecekan sudah berbasis pada teknologi. "Dengan melakukan pengujian, sebuah kendaraan akan lebih terjamin kelayakannya untuk bisa beroperasi di jalan raya, sehingga menekan angka kecelakaan lalulintas khususnya untuk di Kabupaten Siak.

Penggunaan kartu *smart card* ini dinilai lebih praktis, dimana data- data. *smart card* secara otomatis data pengujian kendaraan bermotor akan terintegrasi secara nasional, dan penggunaan *smart card* juga dapat meminimalisir potensi pemalsuan buku uji kendaraan bermotor. Penggunaan *smart card* juga memberikan kemudahan dan keamanan, memberikan percepatan pelayanan masyarakat, dimana semua sistem pengecekan sudah berbasis teknologi.

Selain itu sistem pelayanan ini semakin mempermudah petugas dan pemilik kendaraan. Petugas tidak memerlukan banyak kertas untuk pelayanan uji kendaraan. Semua data kendaraan tersimpan dalam aplikasi. Buku lulus uji kendaraan juga diganti dengan kartu pintar atau *smart card*. *Smart card* itu dilengkapi dengan barcode. Hasil pengujian kendaraan yang ditempel di bodi kendaraan juga dilengkapi

barcode. Sekadar diketahui, sesuai Pasal 152 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan menyebutkan setiap kendaraan yang telah melakukan pengujian kendaraan berhak mendapatkan bukti KIR berupa kartu uji, tanda uji dan Tanda Samping Kendaraan Bermotor. Adapun data pengurusan pengujian berkala kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Pengurusan Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

No	Bulan	Tahun	
		2020	2021
1	Januari	643 unit	Tutup
2	Februari	688 unit	55 unit
3	Maret	579 unit	530 unit
4	April	484 unit	418 unit
5	Mei	404 unit	388 unit
6	Juni	490 unit	639 unit
7	Juli	605 unit	274 unit
8	Agustus	645 unit	306 unit
9	September	514 unit	415 unit
10	Oktober	490 unit	354 unit
11	November	516 unit	441 unit
12	Desember	582 unit	464 unit
Jumlah		6.640 unit	4.400 unit

Sumber : Dinas perhubungan Kabupaten Siak, 2021

Berdasarkan data pada tahun 2020 ke 2021 diatas terlihat terdapat penurunan pengurusan KIR dari beberapa bulan. Hasil survei awal yang dilakukan peneliti tentang pengujian berkala kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak, menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tidak mengurus pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan karena pengujian kendaraan bermotor di

Dinas Perhubungan Kabupaten Siak menggunakan *smart card* mengharuskan pemilik kendaraan bermotor mewajibkan kendaraan hadir dan ukuran bak harus standar, sedangkan bak mobil rata-rata tinggi.

Selain dari hasil survei tersebut, peneliti juga mendapati fenomena lain yaitu saat penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus pengujian kendaraan bermotor, adapun hasilnya sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat; dan
2. Masih banyak Pemoho KIR belum memahami *Information and Technology* (IT)

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti ingin meneliti tentang : **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Transaksi Elektronik Program KIR *Smart Card* Di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah di uraikan diatas maka rumusan masalah yang diteliti adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik melalui program kir *Smart Card* di Dinas perhubungan Kabupaten Siak?”

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik melalui program Kir *smart card* di dinas perhubungan Kabupaten Siak

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan teori ilmu pengetahuan oleh penulis tentang kualitas pelayanan khususnya dalam analisis kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik program KIR *smart card* di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak.

b. Kegunaan Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang administrasi publik, khususnya bidang kualitas pelayanan.

c. Kegunaan Secara Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik implemetasi sistem *smart card* pada pengurusan uji berkala kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERFIKIR

2.1 Studi Kepustakaan

2.1.1 Konsep Organisasi Publik

Disiplin administrasi akan terpusat pada penelaahan tentang organisasi, sebab fenomena kerja sama sebagai telaahan ilmu administrasi hanyalah fenomena kerja sama yang berlangsung secara organisasional. Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tujuan.

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu atau sejumlah sasaran yang telah ditetapkan bersama. Setiap organisasi mempunyai tujuan yang spesifik yang hendak dicapai dan memerlukan manajemen yang baik agar bisa mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi tersebut dapat bersifat kualitatif ataupun kuantitatif yang dapat dibagi lagi menjadi tujuan yang bersifat *financial* maupun *non-financial*.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian (dalam Andry, 2015; 14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Moekijat

(2001:34) mengatakan “Organisasi adalah persekutuan antara dua orang atau lebih yang bersepakat untuk secara bersama-sama mencapai tujuan yang dimiliki”.

Menurut Azwar (2006:16) menjelaskan “Organisasi adalah suatu sistem yang mengatur kerjasama antara dua orang atau lebih, sedemikian rupa sehingga segala kegiatan dapat diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut: Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja sama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan – kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang – orang didalam organisasi itu.

Menurut Robbins (1994: 4) mengatakan, bahwa: “Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat

diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.”

Jadi dapat disimpulkan untuk mencapai tujuan, organisasi sebaiknya membangun dan menjaga hubungan dengan lingkungannya, dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi selain dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi dapat juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal.

Istilah publik berasal dari privat berasal dari bahasa Latin, di mana publik berarti “*of people*” (yang berkenaan dengan masyarakat) sementara privat berarti “set apart” (yang terpisah) dalam literatur administrasi publik” (*Public goods*) yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu Kusdi, (2009: 25).

Organisasi publik merupakan suatu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014: 20) menyatakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*Manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Organisasi publik mempunyai karakteristik tersendiri. Berikut ini beberapa karakteristik menurut Anthony dan Young dalam Setijabudi (2010: 5) penekanan

organisasi sektor publik dapat diklasifikasikan ke dalam 7 hal yaitu: 1) Tidak bermotif mencari keuntungan, 2) Adanya pertimbangan khusus dalam pembebanan pajak, 3) Ada kecenderungan berorientasi semata mata pada pelayanan, 4) Banyak menghadapi kendala yang besar pada tujuan dan strateji, 5) Kurang banyak menggantungkan diri pada kliennya untuk mendapatkan bantuan keuangan, 6) Dominasi profesional, 7) Pengaruh politik biasanya memainkan peranan yang sangat penting.

2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Pada abad ke 18 Tepatnya pada tahun 1887 ilmu administrasi publik dahulunya dikenal dengan ilmu administrasi negara, sejak Woodrow Wilson yang kemudian menjadi presiden Amerika Serikat pada tahun 1913-1921, menulis sebuah artikel yang berjudul “*The Study of Administration*” yang dimuat di jurnal *Political Science Quarterly* . Namun pada abad ke 21 pemaparan kata “negara” menjadi suatu hal" yang sempit dan kurang relevan untuk mewedahi dinamika ilmu administrasi negara yang semakin kompleks dan dinamis. Dengan demikian istilah *public administration* tidak tepat lagi untuk diterjemahkan sebagai administrasi negara, namun lebih tepat diterjemahkan menjadi “administrasi publik”. Sebab makna kata “publik” disini jauh lebih luas dari pada kata “negara”. Publik disini menunjukkan keterlibatan institusi-institusi non-negara baik sektor bisnis maupun *civil society* didalam pengadministrasian pemerintah, (Munaf, 2016: 4-8).

Administrasi telah ada sejak zaman dahulu kala, yaitu sejak adanya dua orang manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang mereka sepakati. Sejak adanya peradaban manusia (nabi-nabi dan nenek moyang kita), sudah berkumpul, bekerja bersama-sama mempertahankan eksistensi hidupnya. Dengan adanya kerjasama yang dilakukan pada saat itu, maka sejak itu sudah ada manusia yang menjalankan administrasi, Sellang, (2016: 1)

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan (*science*), baru berkembang sejak akhir abad yang lalu (abad XIX), tetapi administrasi sebagai suatu seni (*art*) atau administrasi dalam praktek, timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia. Sebagai ilmu pengetahuan, administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat yang baru, karena baru timbul sebagai suatu cabang dari ilmu-ilmu sosial, termasuk perkembangannya di Indonesia. Sekalipun administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang di Indonesia, dengan membawa prinsip-prinsip yang universal, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi Indonesia dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh (*impact*) terhadap perkembangan ilmu administrasi sebagai suatu disiplin ilmiah yang berdiri sendiri, Sellang, (2016: 1).

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut The Liang Gie (1999 : 14) administrasi adalah “Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.3 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.



Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik (2005: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11), “Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama”

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu sendiri adalah “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa “Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, atau berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan, Hardiansyah, (2011: 10).

Dalam konteks pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti policy making, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk menyukseskan pemberian pelayanan publik,

dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab. Rukayat, (2017: 57).

Menurut Gasperz dalam Azis Sanapiah “Pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”, Jumara, (2010: 16).

Pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik, Agus (2015: 14). Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini

beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta), Fadhillah (2012: 50). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Mahmudi, (2000: 22).

Pelayanan publik juga sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela, (2010: 128).

Menurut Habibi, (2019: 19-27) secara konseptual konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah:

1. Adanya kewajiban pada pihak aparatur negara untuk menjalankan fungsi dan kewenangannya berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik
2. Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap warga negara dan masyarakat atas pemerintahan, perilaku administratif dan kualitas hasil pelayanan yang mumpuni
3. Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan public

Selain itu pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan

oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja, melainkan pemerintah memang terus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dwiyanto, (2005: 141).

Disisi lain pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah dan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah, Saefullah, (1999: 5).

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”, Savas, (1987:

62). Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya, Fadhila (2012: 62). Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undng No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya peneyedian pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik, Surjadi, (2012:

17). Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

4. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:11) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu;

- a) Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services).
- b) Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

5. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Menurut Mahmudi (2005: 20), dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok syarakat.
2. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:
 - a. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.
 - b. Pelayanan barang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
 - c. Pelayanan jasa

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

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004: 20) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan

kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

6. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, Surjadi, (2009: 65) :

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi..
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai,

mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi

9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

7. Asas - Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu, Radmiko, (2005: 246):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.

5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir kompusit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

8. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi, (Surjadi, 2009: 69):

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.4 Teori Difusi dan Inovasi

Artikel berjudul *The People's Chice* yang ditulis oleh Paul Lazarfeld, Bernard Barelson, dan H. Gaudet pada tahun 1944 menjadi titik awal munculnya teori difusi-inovasi. Di dalam teori difusi-inovasi dikatakan bahwa komunikator yang mendapatkan pesan dari media massa sangat kuat untuk mempengaruhi orang-orang. Dengan demikian, adanya inovasi (penemuan), lalu disebarkan (difusi) melalui media massa akan kuat mempengaruhi massa untuk mengikutinya.

Teori ini di awal perkembangannya mendudukan peran pemimpin opini dalam mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat. Artinya, media massa mempunyai pengaruh yang kuat dalam menyebarkan penemuan baru. Apalagi jika penemuan baru ini kemudian di teruskan oleh para pemuka masyarakat. Akan tetapi, difusi-inovasi juga bisa langsung mengenal khalayaknya. Menurut Rogers dan Shoemaker dalam Narudin (2015: 187-188) difusi adalah proses dimana penemuan disebarkan kepada masyarakat yang menjadi anggota sistem sosial.

Dalam masyarakat modern terdapat sejumlah agen spesialisasi yang

menjadikan penyaringan inovasi sebagai aktivitas utamanya, bukan sekadar kegiatan sampingan contoh terkenal adalah badan sensor, editor, artikel atau buku, jawatan paten, komisi nilai, dan sebagainya. Jelas kegiatan ini tak hanya terbatas pada masyarakat modern saja. Dikun di abad pertengahan jelas merupakan pelopor penjaga (penyaring) ideologi yang lebih buruk ketimbang kebanyakan mekanisme penyaringan modern. Adanya berbagai mekanisme penghambat atau penyaring akan menyebabkan inovasi norma mungkin sudah terhenti di tahap awal. Dengan cara kontrol sosial yang menekan, kaku dan memaksa, sensor yang ketat, penolakan oleh birokrasi, rintangan legislatif, dan sebagainya, mengakibatkan inovasi norma yang baru akan tercegah dari perhatian, pengenalan, dan apalagi penerimaannya dalam masyarakat.

Teori difusi inovasi menyatakan bahwa suatu inovasi (misalnya gagasan, teknik baru, teknologi baru dan lain-lain) memencar atau menyebar dalam pola yang dapat diperkirakan. Beberapa orang akan mengadopsi atau menerima suatu inovasi begitu mereka mengetahuinya, sementara orang lain membutuhkan waktu lama untuk mencoba sesuatu yang baru sedangkan kelompok lainnya lagi membutuhkan waktu lebih lama untuk mencoba sesuatu yang baru, sedangkan waktu yang lainnya lagi membutuhkan waktu yang lebih lama.

Ketika suatu teknologi baru atau inovasi baru diterima dengan sangat cepat oleh banyak orang, maka fenomena disebut dengan istilah *explode into being* atau meledak hingga menjadi ada. Ahli ilmu sosial meminjam istilah dari ilmu fisika

untuk menjelaskan fenomena penerimaan inovasi ini, yaitu konsep massa kritis. Dalam ilmu fisika, massa kritis merupakan jumlah unsur atau agen radiaktif yang diperlukan untuk menghasilkan reaksi berantai. Dalam komunikasi massa, massa kritis adalah suatu titik ketika terjadi penerimaan inovasi, ketika orang dalam jumlah besar mulai menerima.

Rogers dalam Merissan, dkk (2010: 141-142) mengemukakan adanya lima kategori penerima inovasi yang berlaku untuk semua masyarakat yaitu inovator, penerima awal, mayoritas awal, mayoritas terlambat, dan kelompok tertinggal. Menurut Roger, ada 4 unsur penting dalam proses penyebaran dan penerimaan inovasi

1. Inovasi itu sendiri
2. Komunikasi inovasi
3. Sistem sosial tempat terjadinya proses penyebaran dan penerimaannya, dan
4. Aspek waktu

Seperti dicatat di atas inovasi adalah setiap ide baru, jadi inovasi mungkin berupa sejenis mode, gerakan sosial, bentuk tari baru, pekasas baru, atau perkembangan teknologi. Sebagian besar bahasan Roger adalah mengenai teknologi, tetapi ia menekankan bahwa kita harus membatasi pengertian inovasi pada teknologi saja.

Unsur kedua adalah komunikasi. Inti proses penyebaran inovasi adalah

interaksi manusia dimana seorang mengkomunikasikan ide baru kepada orang lain. Tanpa komunikasi, inovasi jelas tak dapat tersebar. Komunikasi inovasi terjadi dalam suatu sistem sosial. Yang dimaksud sistem sosial adalah sekumpulan individu yang berbeda fungsinya dan terlibat dalam kegiatan menyelesaikan masalah kolektif. Definisi ini berarti sistem sosial itu mungkin berupa sebuah suku primitif, petani di kawasan tertentu. Di dalam setiap sistem sosial ini terdapat norma, berbagai status, dan pemimpin, yang kesemuanya penting dalam memahami nasib inovasi di dalam sistem sosial yang bersangkutan.

Suatu inovasi adalah suatu ide, Praktik, atau objek yang dipersepsi sebagai sesuatu yang baru oleh seorang individu atau pun unit adopsi yang lain (misalnya organisasi). Tidak begitu penting apakah suatu ide yang dimaksud memang benar-benar baru secara obyektif jika, di ukur menurut urutan waktu sejak hal itu pertama kali dipakai atau ditemukan. Kebaruan menurut persepsi seseorang terhadap ide atau praktik yang dimaksud menentukan reaksi mereka terhadap hal tersebut. Kalau ide tersebut tampak baru bagi seseorang, maka hal itu termasuk inovasi.

Asumsi bahwa sedikitnya ada 5 tahap dalam suatu proses difusi inovasi yaitu pertama, pengetahuan, kesadaran individu akan adanya inovasi dan adanya pemahaman tertentu tentang bagaimana inovasi tersebut berfungsi, kedua persuasi: individu membentuk/ memiliki sifat yang menyetujui atau tidak menyetujui inovasi tersebut. Ketiga keputusan individu terlibat dalam aktivitas yang membawa pada suatu pilihan untuk mengadopsi inovasi tersebut : keempat, pelaksanaan: individu

melaksanakan keputusannya itu sesuai dengan pilihan-pilihannya. Kelima konfirmasi : individu akan mencari pendapat yang menguatkan keputusan yang diambilnya, namun dia dapat berubah dari keputusan yang telah diambil sebelumnya jika pesan-pesan mengenai inovasi yang diterimanya berlawanan satu dengan lainnya.

1. Program KIR *Smart Card*

Pemerintah kabupaten siak meningkatkan Inovasi secara cepat, tepat dan akurat untuk membantu kelancaran, kenyamanan dan keamanan penggunaan transportasi kendaraan barang dalam berlalu lintas di jalan raya. dan dengan meluncurkan program Kir *Smart Card* yang pelaksana programnya adalah Dinas perhubungan kabupaten siak.

Jadi dengan Kir *Smart Card ini* bertujuan utamanya untuk menghindari kemungkinan terjadi kecurangan, dan mempermudah dalam melakukan uji kir. dalam smard card ada chip yang berisikan data identitas kendaraan dan hasil uji berkala, foto kendaraan saat uji, tanda pengesahan dan masa berlaku kelayakan kendaraan. Secara keseluruhan program kir *Smart Card* akan membantu untuk mempercepat proses uji kelaikan kendaraan dan meminimalisirnya adanya ketidak kecurangan seperti pemalsuan hasil uji kir. Selain *Smart Card System Barcode* juga di terapkan pada setifikat dan stiker hasil uji kir yang bisa di scan melalui *hanphone*

Fungsi lainnya akan memudahkan masyarakat didalam mendapatkan Pelayanan Sembilan item pengujian kendaraan akan dilakukan dalam uji kir dalam

layanan pengujian kendaraan bermotor (PKB). Seperti pemeriksaan teknis identifikasi visual, uji emisi, pemeriksaan kolong kendaraan uji side slip uji lampu kendaraan, uji kebisingan suara klakson, uji tingkat kegelapan kaca, uji rem dan uji speedometer. Sehingga proses pengurusan kir tidak mengantrean Panjang.

2. **Transaksi Elektronik**

Transaksi elektronik menurut Pasal 1 angka 2 UU nomor 11 tahun 2008 adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media elektronik lainnya. Transaksi Elektronik diatur dalam pasal 17, yang bunyinya:

- a. Perbuatan hukum penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.
- b. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan atau pertukaran informasi elektronik dan atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.
- c. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan pemerintah.

Dalam penjelasan pasal 17 ayat 1 UU nomor 11 tahun 2008, dijelaskan bahwa undang-undang ini memberikan peluang terhadap pemanfaatan teknologi informasi oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan atau masyarakat. Pemanfaatan

teknologi informasi harus dilakukan secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif, dan efisien, agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati (Pasal 19). Pengertian yang disepakati menurut penjelasan pasal 19 dalam pasal ini juga mencakup disepakatinya prosedur yang terdapat dalam sistem elektronik yang bersangkutan. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima (Pasal 20 ayat 1). Pengertian Transaksi Elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara pihak yang dapat berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (personal identification number/PIN) atau sandi lewat (password). Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik ini, harus dilakukan dengan pernyataan penerima transaksi elektronik (Pasal 20 ayat 2). Para pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik, diatur dalam pasal 21 ayat 2 UU nomor 11 tahun 2008 sebagai berikut:

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
- c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab agen elektronik.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen

dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011 : 3), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Layanan/ jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Menurut Tjiptono (2011 : 3), “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan, Kotler dan Keller (2009:143).

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived*

service lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, et al, (1988) dalam (Utami, 2020: 3) mengajukan lima kriteria/dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima kriteria/dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Tangibles* (bukti fisik):

Yang termasuk dalam dimensi *tangibles* adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai dari penyedia layanan.

2) *Reliability* (reliabilitas):

Reliabilitas dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.

3) *Responsiveness* (daya tanggap):

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu

konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera.

4) *Assurance* (jaminan):

Jaminan berhu- bungan dengan pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan penerima layanan.

5) *Empathy* (empati):

Empati berkenaan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan penerima layanan.

Adapun dimensi kulaitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1:



Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas 2. Kenyamanan tempat pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2	Reabilitas (<i>Reability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan 2. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 4. Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan
3	Daya Tanggap (<i>Resposniviness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat 3. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 4. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 5. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan legalita dalam pelayanan 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5	Empati (<i>Empaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
--	---

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

3. Konsep Inovasi Menurut Pendapat Para Ahli

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said, (2007: 27) dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan, (Susanto, 2010: 158). Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisms yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan, (Djamaludin 2012: 34). Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas, (Khairu, 2008: 43). Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012 : 182 – 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk

membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien.

Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Sebagai contoh :

- e) Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (A TM, *Internet banking*, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (*self-service*), dan lain-lain.
 - f) Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode di mana layanan tidak terlalu sibuk.
 - g) Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staff secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan.
 - h) Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen, misalkan kenaikan harga.
5. Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat

pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a. Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi *job desk*, dan sebagainya.
- b. Organisasi/ struktur, meliputi intergrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c. Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan konsumen.
- d. Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis.
- e. Layanan, meliputi pengelolaan keluhan konsumen, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/ penjualan.
- f. Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional.
- g. Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, *internet banking*, *phone banking*, dan sejenisnya.

7. Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan *survey* terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Service quality information system adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan dari menghindari manipulasi atas karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah diteliti dengan orang lain. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian penulis, seperti:

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian Relevan	Variabel dan Indikator	Hasilnya
1.	<i>Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Di Dinas Perhubungan Kota Semarang, Noviana, Munawar Noor, Tahun 2020.</i>	Implementasi Pelayanan : Indikator: 1. Komunikasi 2. Sumber daya 3. Disposisi 4. Struktur birokrasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang secara umum relatif baik berdasarkan analisis variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.
2.	<i>Analisis Implementasi Kompetensi Pengujian Pelayanan Penguji Kendaraan Di Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Probolinggo, Sugiono, 2020.</i>	Implementasi Kompetensi Penguji Kendaraan Indikator : 1. Kuantitas Sumber Daya Manusia 2. Kompetensi Penguji 3. Fasilitas sarana dan prasarana 4. Pemahaman masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPUB belum memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini dilihat dari kuantitas sumber daya manusia yang terbatas, kompetensi penguji, fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai dan masih terbatasnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan uji kendaraan.

3.	<p><i>Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang, Utami, 2020.</i></p>	<p>Kualitas Pelayanan Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliable</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Reability</i> 5. <i>Empaty</i> 	<p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dimensi tangibles memperoleh skor 4,35 yang dikategorikan sangat baik. Dimensi reliability memperoleh skor 4,12 yang dikategorikan baik. Dimensi responsiveness memperoleh skor 4,51 yang dikategorikan sangat baik. Dimensi assurance memperoleh skor 4,30 yang dikategorikan sangat baik. Dimensi empathy memperoleh skor 4,28 yang dikategorikan sangat baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor secara umum memperoleh skor 4,31 yang dikategorikan sangat baik.</p>
4.	<p><i>Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ponogoro, Widhianningrum, 2019.</i></p>	<p>Efektifitas</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan retribusi pengujian kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir adalah fluktuatif, secara keseluruhan cukup efektif karena kurang dari 100%, diperlukan adanya sosialisasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat bahwa keselamatan dalam berkendara sangat penting. Memperbaiki SDM Staf pemungutan retribusi agar memperbaiki proses pemungutan retribusi agar optimal, dan meningkatkan pengawasan untuk mengetahui apakah kegiatan pelaksanaan di</p>

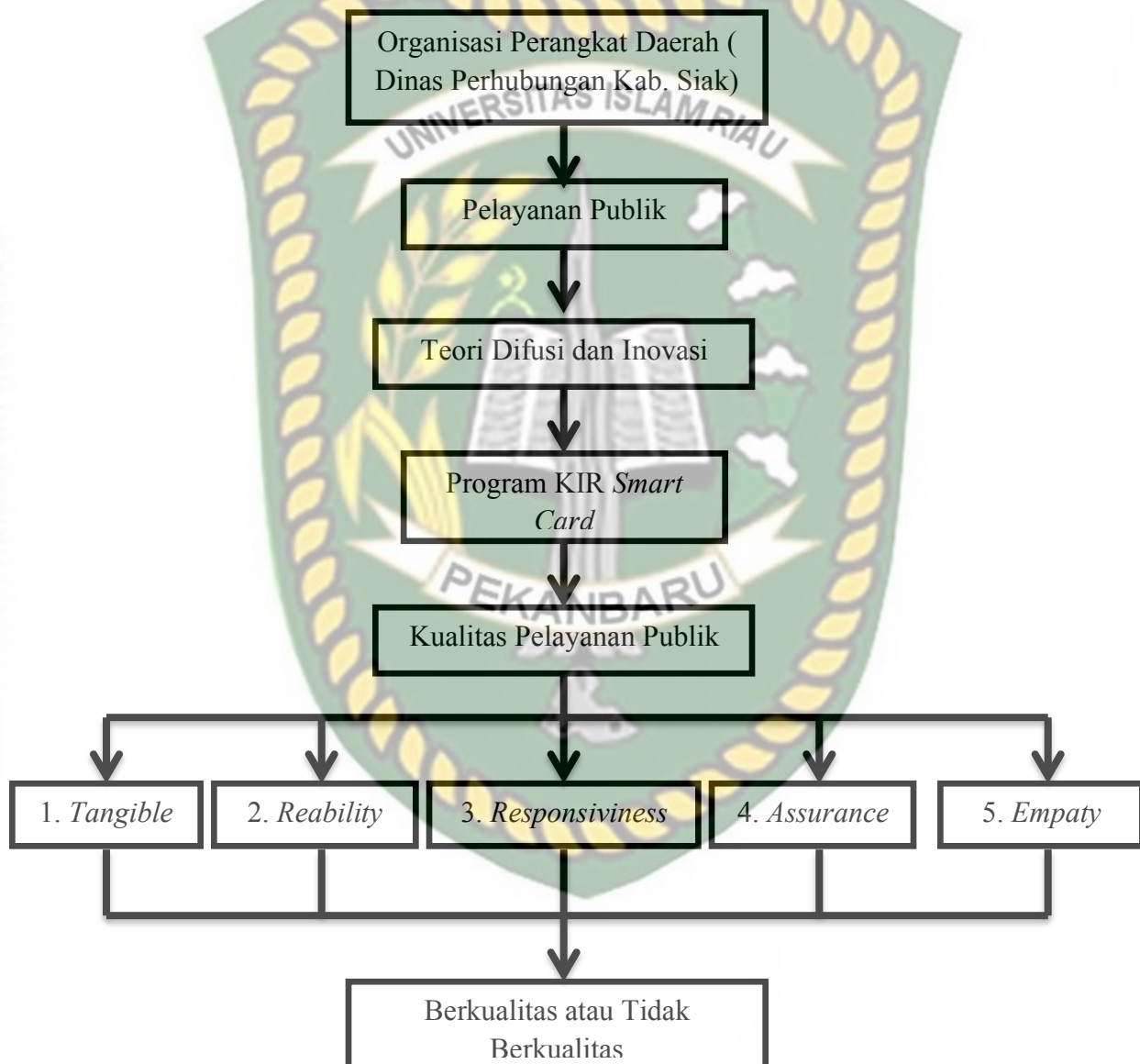
			lapangan sesuai dengan ketentuan, serta meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan.
5.	<i>Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sukabumi (Periode 2015-2019), Ratmadiani, 2020.</i>	Efektifitas	Hasil penelitian ini yaitu selama periode 2015-2019 keefektifan penerimaan retribusi pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi mengalami fluktuatif karena beberapa penyebab. Secara keseluruhan penerimaan uji kir selama empat tahun efektivitas dibawah 100%. Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan uji kir perlu ditingkatkan lagi agar berjalan optimal.



2.3 Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berfikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Transaksi Elektronik Program KIR *Smart Card* di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak



Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

Keterangan:

1. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu atau sejumlah sasaran yang telah ditetapkan bersama.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Teori difusi dan inovasi adalah proses dimana penemuan disebarkan kepada masyarakat yang menjadi anggota sistem sosial, dimana media massa mempunyai pengaruh yang kuat dalam menyebarkan penemuan baru. Apalagi jika penemuan baru ini kemudian di teruskan oleh para pemuka masyarakat.
4. Program KIR *smart card* adalah program inovasi yang diterapkan pemerintah Kabupaten Siak untuk membantu kelancaran, kenyamanan dan keamanan penggunaan transportasi kendaraan barang dalam berlalu lintas di jalan raya.
5. Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.
6. *Tangible* (Bukti Fisik) adalah wujud dari suatu pelayanan itu sendiri yang berbukti fisik.
7. *Realibility* (Kehandalan) adalah sikap handal, cermat serta berdasarkan standar suatu petugas pelayanan.

8. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah daya tanggap untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan.
9. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai.
10. *Empaty* (Empati) adalah kemampuan agar bisa mengerti ataupun memahami apa yang orang lain perlu dalam suatu pelayanan.

2.4 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan penjabaran konkrit dari konsep teoritis agar mudah dipahami dan digunakan sebagai acuan dilapangan/penelitian. Selain itu, konsep operasional dapat memberikan batasan terhadap kerangka teoritis yang ada agar lebih mudah untuk dipahami, diukur dan dilaksanakan dalam mengumpulkan data dilapangan.

1. Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu atau sejumlah sasaran yang telah ditetapkan bersama.
2. Organisasi publik merupakan suatu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Teori difusi inovasi adalah proses dimana penemuan disebarakan kepada masyarakat yang menjadi anggota sistem sosial, dimana media massa mempunyai pengaruh yang kuat dalam menyebarkan penemuan baru. Apalagi jika penemuan baru ini kemudian di teruskan oleh para pemuka masyarakat.
5. Program KIR *smart card* adalah program inovasi yang diterapkan pemerintah Kabupaten Siak untuk membantu kelancaran, kenyamanan dan keamanan penggunaan transportasi kendaraan barang dalam berlalu lintas di jalan raya.
6. Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.5 Operasional Variabel

Adapun operasional variabel untuk penelitian ini dapat dilihat pada tabel

2.3 berikut:

Tabel 2.3 Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Menurut Zeithaml, (1990: 18) Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul	Kualitas pelayanan	Menurut Zeithaml, 1990: (20-22) ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: 1. Produk-produk	1. Penampilan petugas 2. Kenyamanan tempat pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan 5. Kemudahan akses pelanggan

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.		fisik (<i>Tangibles</i>) meliputi : fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan yang modern	dalam permohonan pelayanan 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
		2. Keandalan (<i>Reability</i>) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota, komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan 2. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 4. Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan
		3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) meliputi: dengan segera memecahkan masalah, memahami pelanggan yaitu mengertidan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelangggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat 3. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 4. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
		memahami kebutuhan dari pelanggan.	5. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>) meliputi: keterampilan dan pengetahuan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
		5. Empati (<i>Empaty</i>) meliputi: kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Sugiono (2012: 9) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif yang berasal dari data.

Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, tidak ada teori yang dapat mencakupi kenyataan-kenyataan ganda yang ada dilapangan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak. Alasan penulis memilih lokasi ini karena ditemui adanya masyarakat yang tidak puas tentang sistem smard card pada pembayaran uji berkala kendaraan bermotor.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori, Sugiyono, (2010: 298).

Adapun penetapan informan dilakukan secara *purposive sampling*. menurut Sugiyono (2016:85) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Jadi semua yang mempunyai kepentingan dalam pengurusan KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak mempunyai kesempatan untuk menjadi informan dalam penelitian ini tanpa membedakan satu dengan yang lain. Pada penelitian ini terdapat sebagai *key informan* / informan utama dan informan tambahan.

Kasi Bagian Pengurusan uji berkala kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak ditetapkan sebagai *key informan* / informan utama dalam penelitian ini. Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, misalnya akademisi, budayawan, tokoh agama dan tokoh masyarakat. Adapun Informan Kunci (*Key Informan*) dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Informan Kunci (*Key Informan*)

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasi Bagian Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	1 orang

Menurut Moleong (2005:3) *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Jadi pemilihan Kasi Bagian Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak menjadi *key informan* karena bertugas sebagai pemantau, mengevaluasi kinerja pegawai dan bisa membantu peneliti dalam mencari data akurat dalam penelitian ini.

Dari informan kunci tersebut selanjutnya dikembangkan untuk mencari informan lain/ informan tambahan. Informan tambahan yaitu siapa saja yang

ditemukan diwilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Adapun informan tambahan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Informan Tambahan

No	Jabatan	Jumlah
1	Masyarakat yang berkepentingan mengurus Kir di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	5 orang
2	Bagian Pengujian KIR	1 orang

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh di lapangan atau di daerah penelitian. Data primer merupakan data yang belum diolah atau data mentah berupa hasil wawancara dan pengumpulan dokumen terkait yang relevan dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur-literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang diterapkan pada peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan untuk penelitian.

Teknik pengumpulan penelitian ini dilakukan dengan wawancara, kuisisioner, observasi lapangan dan studi kepustakaan.

1. Wawancara

Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam keadaan sosial yang relatif lama.

2. Observasi, yaitu pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung adalah terjun kelapangan dan terlibat seluruh pancaindara. Secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual/audiovisual, misalnya *handphone*, teleskop dan lain-lain.

3. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang termuat dalam dokumen. Bahan dokumen seringkali menerangkan

peristiwa yang sudah terjadi mencakup kapan, apa, dimana dan mencakup detail-detail serta hal-hal khusus.

4. Studi kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan data, teori dan literatur yang sesuai.

3.6 Teknik Analisis Data

Creswell (2016:3) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan rencana dan prosedur penelitian yang meliputi langkah-langkah berupa dari asumsi-asumsi luas hingga metode-metode terperinci dalam pengumpulan, analisis dan interpretasi data. Data yang didapat dalam penelitian ini, baik berupa dokumentasi tertulis maupun hasil wawancara dan observasi akan dianalisis dengan menggunakan analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles Huberman dan Saldana (2014:33). Bogdan dan Taylor (2003:27) mengemukakan bahwa metode analisa kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun terucapkan dari pelaku yang diamati.

Miles, Huberman dan Saldana (2014:33) yang menyatakan dalam penelitian kualitatif, analisis data yang digunakan adalah model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014 : 33), melalui tahapan-tahapan yaitu Reduksi Data (*Data Reduktion*), Penyajian Data (*Data Display*), Pengambilan Kesimpulan atau Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusion*). Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilah hal – hal pokok, dicari tema dan polanya. Tahapan reduksi data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan merangkum semua data yang telah diperoleh di lapangan dan memfokuskan pada hal – hal yang penting untuk dicari tema dan polanya melalui kegiatan penajaman dan penggolongan data.

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi).

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Pereduksian data yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan penyusunan data secara sistematis, dilanjutkan dengan penulisan data yang diperoleh di lapangan dalam bentuk naratif. Penyusunan dilakukan dengan memasukkan hasil analisis ke dalam catatan, kemudian dalam kalimat penjelasan tentang temuan yang

diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen di lapangan, dan data disusun berdasarkan fokus penelitian.

3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi *Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data.

Kesimpulan akan berubah bila tidak ditemukan bukti - bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Selanjutnya peneliti melakukan verifikasi dari hasil penelitian. Bila kesimpulan sementara tersebut perlu mendapat data tambahan, maka dilakukan proses pengumpulan data kembali. Setelah selesai verifikasi maka peneliti melakukan pembahasan hasil temuan dari lapangan. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut

Tabel 3.4 Jadwal Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Minggu, Bulan dan Tahun															
		September 2021				Oktober- November 2021				Desember - Januari 2021-2022				Februari 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul Tesis dan Rumusan Masalah																
2	Penunjukan Pembimbing																
3	Survey Lapangan																
4	Konsultasi BAB 1-3																
5	Ujian Proposal Tesis																
6	Revisi Proposal Tesis																
7	Penelitian Lapangan																
8	Pengelolaan dan Analisis data																
9	Konsultasi Bimbingan Tesis																
10	Ujian Tesis																
11	Revisi Tesis																
12	Penggandaan dan penyerahan Tesis																

Sumber Modifikasi penulis, 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Singkat Kabupaten Siak

Kabupaten Siak adalah sebuah kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Sebelumnya kawasan ini merupakan bagian dari Kesultanan Siak Sri Inderapura. Di awal kemerdekaan Indonesia, Sultan Syarif Kasim II, merupakan Sultan Siak terakhir menyatakan kerajaannya bergabung dengan negara Republik Indonesia. Kemudian wilayah ini menjadi wilayah Kewedanan Siak di bawah Kabupaten Bengkalis yang kemudian berubah status menjadi Kecamatan Siak. Pada tahun 1999 berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999, meningkat statusnya menjadi Kabupaten Siak dengan ibukotanya Siak Sri Indrapura.

1. Gambaran Umum Letak Geografis Kabupaten Siak

Secara geografis Kabupaten Siak terletak pada koordinat 10 16' 30" — 00 20' 49" Lintang Utara dan 100 54' 21" — 102° 10' 59" Bujur Timur. Secara fisik geografis memiliki kawasan pesisir pantai yang berhampiran dengan sejumlah negara tetangga dan masuk kedalam daerah segitiga pertumbuhan (*growth triangle*) Indonesia - Malaysia - Singapura.

Bentang alam Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah di bagian Timur dan sebagian dataran tinggi di sebelah barat. Pada umumnya struktur tanah terdiri dari tanah podsolik merah kuning dan batuan dan alluvial serta tanah

organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Lahan semacam ini subur untuk pengembangan pertanian, perkebunan dan perikanan. Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara antara 25°-32° Celsius, dengan kelembaban dan curah hujan cukup tinggi.

Selain dikenal dengan Sungai Siak yang membelah wilayah Kabupaten Siak, daerah ini juga terdapat banyak tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sungai Siak sendiri terkenal sebagai sungai terdalam di tanah air, sehingga memiliki nilai ekonomis yang tinggi, terutama sebagai sarana transportasi dan perhubungan. Namun potensi banjir diperkirakan juga terdapat pada daerah sepanjang Sungai Siak, karena morfologinya relatif datar.

Selain Sungai Siak, daerah ini juga dialiri sungai-sungai lain, yaitu: Sungai Mandau, Sungai Gasib, Sungai Apit, Sungai Tengah, Sungai Rawa, Sungai Buntan, Sungai Limau, dan Sungai Bayam. Sedangkan danau-danau yang tersebar di daerah ini adalah: Danau Ketialau, Danau Air Hitam, Danau Besi, Danau Tembatu Sonsang, Danau Pulau Besar, Danau Zamrud, Danau Pulau Bawah, Danau Pulau Atas dan Tasik Rawa.

Berdasarkan perhitungan siklus hidrologi, 15% surplus air dan curah hujan rata-rata bulanan menjadi aliran permukaan, maka memungkinkan terjadinya banjir musiman pada bulan-bulan basah. Dan analisis data curah hujan diketahui bahwa bulan basah berlangsung pada bulan Oktober hingga Desember, sedangkan bulan kering pada bulan Juni hingga Agustus. Distribusi curah hujan semakin meninggi ke arah Pegunungan Bukit Barisan di bagian barat wilayah Provinsi Riau.

Pada tahun 2000 penduduk Kabupaten Siak tercatat 238.786 ribu jiwa. Dalam waktu 5 tahun kemudian penduduk Kabupaten Siak menjadi 309.845 jiwa. Dari tahun 2010-2005 penduduk Kabupaten Siak menaik drastis sekitar 71.059 jiwa. Dan Hasil SP2010 penduduk Kabupaten Siak berkembang 377.200 jiwa. Dapat diketahui jika laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Siak dari tahun 2000- 2010 sekitar 4,29 persen/tahun.

Penyebaran penduduk berdasarkan wilayah Kecamatan pada tahun 2010 adalah sebagai berikut : Kecamatan Bunga Raya 20.900 Jiwa, Kecamatan Dayun 26.600 Jiwa, Kecamatan Kandis 58.700 Jiwa, Kecamatan Kerinci Kanan 22.900 Jiwa, Kecamatan Koto Gasip 18.600 Jiwa, Kecamatan Siak 21.400 Jiwa, Kecamatan Sabak Auh 9.900 Jiwa, Kecamatan Tualang 104.000 Jiwa, Kecamatan Minas 25.800 Jiwa, Kecamatan Sungai Apit 25.000 Jiwa, Kecamatan Pusako 5.100 Jiwa, Kecamatan Lubuk Dalam 17.000 Jiwa, Kecamatan Sungai Mandau 7.200 Jiwa, Kecamatan Mempura 14.100 Jiwa. Batas Wilayah Administrasi sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis disebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan, dibeleah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru sedangkan disebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Visi dan Misi Kabupaten Siak

a. Visi Kabupaten Siak

Visi pembangunan Kabupaten Siak sebagai rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan pembangunan 5 (lima) tahun 2016-2021 dan merupakan bagian dari visi RPJPD Kabupaten Siak Tahun 2005-2025

dirumuskan sebagai berikut: Terwujudnya Kabupaten Siak yang Maju dan Sejahtera Dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis dan Berbudaya Melayu Serta Menjadikan Kabupaten Siak Sebagai Tujuan Pariwisata di Sumatera.

b. Misi Kabupaten Siak

Misi pembangunan sebagai penjabaran dari upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Siak dirumuskan sebagai berikut:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, berakhlak, beriman dan bertaqwa.
2. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, terutama kampung-kampung serta penerapan pembangunan yang berwawasan lingkungan.
3. Mewujudkan perekonomian daerah yang mandiri dan berdaya saing melalui pembangunan dan pengembangan sektor pertanian, perkebunan, perikanan, dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya.
4. Mewujudkan destinasi wisata yang berdaya saing.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta pelayanan publik yang prima.

3. Tujuan Kabupaten Siak

Mengacu kepada visi yang telah ditetapkan, maka tujuan yang hendak dicapai atau dihasilkan dalam kurun waktu 5 tahun adalah, sebagai berikut:

Misi 1: Meningkatkan kualitas SDM, beriman dan bertaqwa serta berbudi pekerti

yang luhur melalui pembangunan sektor pendidikan, kesehatan, kebudayaan dan keagamaan. Dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatnya kualitas dan kuantitas pendidikan Anak Usia Dini;
- b. Meningkatnya kualitas dan kuantitas pendidikan Anak Usia Dini;
- c. Tercapainya sasaran pembangunan pendidikan menengah;
- d. Meningkatnya kualitas dan kuantitas keluaran pendidikan non formal;
- e. Terpenuhinya rasa keadilan publik terhadap layanan pendidikan luar biasa;
- f. Meningkatkan jumlah dan kualitas keluaran pendidikan tinggi;
- g. Tercapainya standar mutu pendidikan melalui peningkatan profesionalisme para pendidik dan tenaga kependidikan;
- h. Mewujudkan pelayanan kesehatan terjangkau dan berwawasan mutu kepada seluruh lapisan masyarakat;
- i. Meningkatnya kualitas kehidupan perempuan dan anak-anak;
- j. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui perencanaan keluarga;
- k. Eksistensi Budaya Melayu sebagai basis jati diri masyarakat Siak;
- l. Meningkatnya kecerdasan masyarakat melalui ketersediaan bahan bacaan;
- m. Terbentuknya karakter pemuda yang mandiri;
- n. Meningkatnya prestasi olah raga daerah.

Misi 2: Mengembangkan perekonomian daerah dan masyarakat melalui pembangunan dan pengembangan sektor pariwisata, pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya dan dengan

memanfaatkan kekayaan sumber daya alam yang terbarukan, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatnya jumlah destinasi wisata yang berkelanjutan dan jumlah dan lama kunjungan wisatawan asing dan domestik;
- b. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk pertanian, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
- c. Manusia sehat dan produktif;
- d. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk perkebunan, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
- e. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk peternakan, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
- f. Meningkatkan kuantitas, kualitas produk perikanan, pendapatan petani dan ketersediaan bahan pangan dengan harga terjangkau;
- g. Mengoptimalkan pembangunan sektor pertambangan dan energi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat;
- h. Meningkatkan mutu dan volume perdagangan serta memberikan perlindungan terhadap konsumen;
- i. Meningkatnya mutu dan volume industri yang berdaya saing di pasaran lokal, domestik dan internasional.

Misi 3: Menanggulangi kemiskinan melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan, pemberdayaan perekonomian pedesaan, pembangunan sektor ketenagakerjaan serta

pemerataan dan pengendalian kependudukan, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatnya tingkat kesejahteraan sosial masyarakat;
- b. Pemerataan distribusi penduduk;
- c. Meningkatnya kesejahteraan masyarakat pedesaan;
- d. Berkembangnya ekonomi kerakyatan yang ditopang oleh sektor UMKM;
- e. Pertumbuhan koperasi sebagai soko guru perekonomian masyarakat
- f. Meningkatnya kualitas pencari kerja dan semakin terbukanya akses lapangan kerja;
- g. Meningkatnya standar kesejahteraan pekerja dan pelayanan ketenagakerjaan;
- h. Tercapainya tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil daerah;
- i. Terpetakannya penduduk berdasarkan usia, jenis kelamin, profesi dan persebarannya;
- j. Terwujudnya pengelolaan data informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

Misi 4: Membangun, meningkatkan dan pemeratakan pembangunan infrastruktur daerah melalui peningkatan prasarana jalan, jembatan, pelabuhan, energi listrik, pengelolaan sumber daya air, pengelolaan lingkungan, penataan ruang dan perumahan, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Membangun, meningkatkan dan pemeratakan pembangunan prasarana jalan, jembatan, dan pengelolaan sumber daya air;

- b. Membangun, meningkatkan, dan pemeratakan pembangunan perumahan berkualitas baik;
- c. Meningkatkan kualitas penataan ruang;
- d. Meningkatkan kualitas bidang perhubungan;
- e. Meningkatkan kualitas pengelolaan lingkungan hidup;
- f. Meningkatkan kualitas pengelolaan bidang pertanahan;
- g. Terwujudnya pembangunan daerah secara terintegrasi, berkesinambungan dan berkelanjutan.

Misi 5: Mengimplementasikan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*clean government and good governance*), menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pelayanan dan perizinan dan mengoptimalkan implementasi otonomi kepada desa, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Berjalannya sistem pemerintahan yang desentralistis melalui implementasi desentralisasi politik, keuangan dan adminitrasi;
- b. Terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, transparan dan akuntabel;
- c. Meningkatnya kinerja dan pelayanan kelembagaan pemerintah daerah;
- d. Optimalnya pelaksanaan kebijakan otonomi Desa.

4.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

1. Sejarah Instansi

Berawal dari amanat Undang- Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam, maka pada tanggal 12 Oktober 1999 dinobatkanlah Siak sebagai sebuah Kabupaten dan kewenangan perhubungan di jalankan oleh Dinas Perhubungan.

Dinas Perhubungan merupakan salah satu organisasi perangkat daerah untuk mendukung Pemerintah Kabupaten Siak di sektor perhubungan yang dibentuk sejak dibentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 24 Tahun 2001 tanggal 26 November 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Siak, dimana Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2001 tersebut direvisi kembali oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak menjadi Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Siak. Dalam kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan didasari Peraturan Bupati Siak Nomor 75 Tahun 2016. Dimana Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang perhubungan yang diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Siak.

Seiring dengan terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun

2008 sebagai revisi dari Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 24 tahun 2001, maka Dinas Perhubungan diubah menjadi Dinas Perhubungan dan Infokom dimana bidang informatika dan komunikasi menjadi salah satu kewenangannya dan selanjutnya kembali diubah menjadi Dinas Perhubungan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016.

Dinas Perhubungan mempunyai Tugas Pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan Azas Otonomi dan tugas Pembantu di bidang Perhubungan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Dinas Perhubungan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan Pemerintah Daerah dibidang Perhubungan;
- b. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelaraskan dan menyerasikan kebijakan dibidang perhubungan untuk kepentingan Pemerintah Daerah dan Masyarakat;
- c. Menyusun rencana kerja dan program pembangunan dibidang perhubungan sesuai dengan kewenangan yang ada pada Daerah;
- d. Melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan yang menyangkut bidang tugasnya sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan;
- e. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan;
- f. Membuat laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan;
- g. Menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan lingkup tugasnya;
- h. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang Perhubungan sesuai dengan sifat dan keperluannya;

- i. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan jasa Perhubungan;
- j. Pengelolaan Cabang Dinas dan UPTD

Dinas Perhubungan Kabupaten Siak dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, yang di bantu oleh :

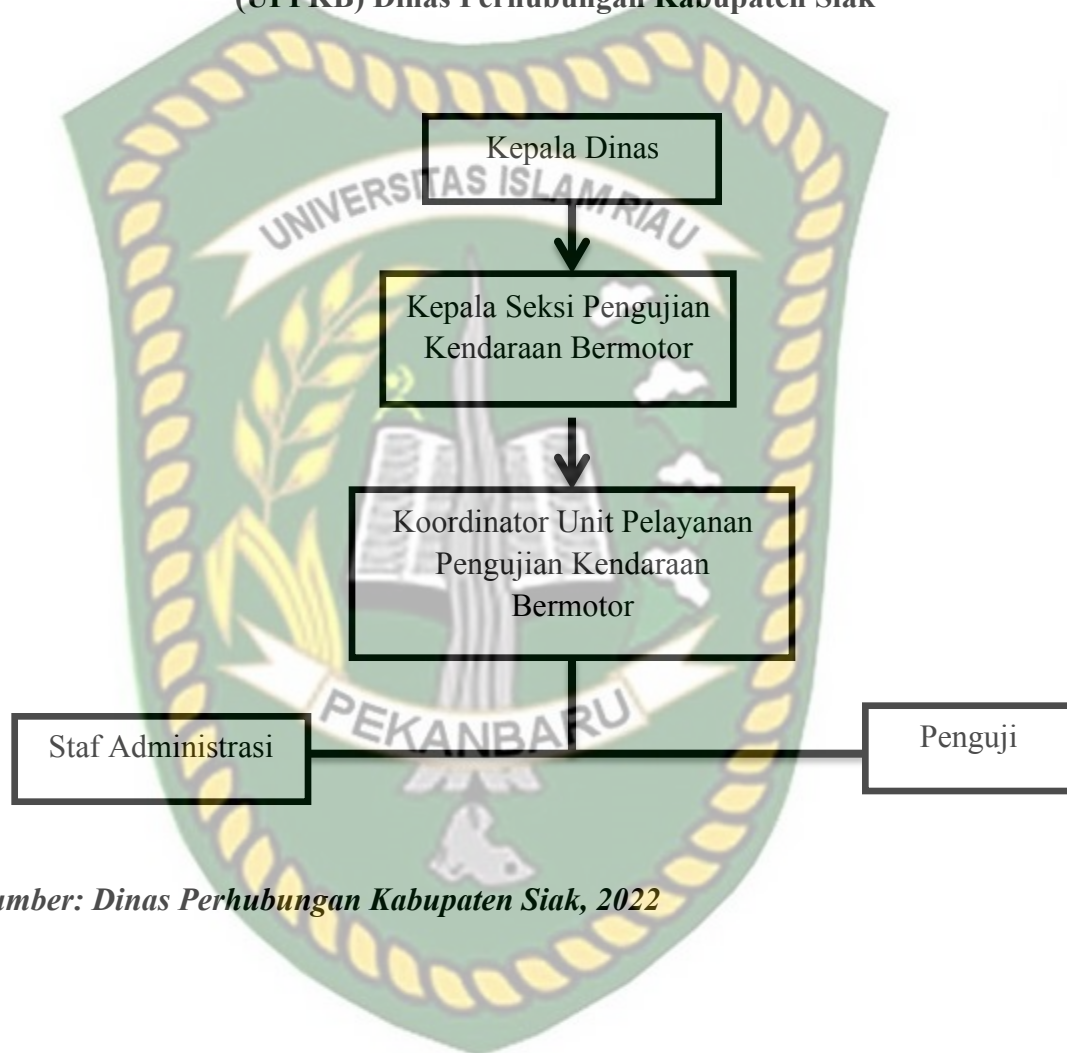
- a. Sekretariat yang dipimpin oleh seorang Sekretaris, dibantu oleh :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - 2) Sub Bagian Perencanaan; dan
 - 3) Sub Bagian Keuangan.
- b. Bidang Perhubungan Darat yang dipimpin oleh Kepala Bidang, dibantu oleh :
 - 1) Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas;
 - 2) Seksi Angkutan, Sarana Jalan dan Perkeretaapian; dan
 - 3) Seksi Prasarana Lalu Lintas.
- c. Bidang Pengendalian dan Operasional Lalu Lintas yang dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh :
 - 1) Seksi Andalalin dan Perparkiran;
 - 2) Seksi Keselamatan LLAJ; dan
 - 3) Seksi Pengendalian Lalu Lintas.
- d. Bidang Perhubungan laut, Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan yang dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh :

- 1) Seksi Kepelabuhanan;
 - 2) Seksi Angkutan Laut, Sungai, Danau dan Penyeberangan; dan
 - 3) Seksi Jasa Kepelabuhan dan Keselamatan Pelayaran.
- e. Unit Pelaksana Teknis.
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.



2. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Siak



Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Siak, 2022

3. Data Kepegawaian Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

Tabel 4.1 Jumlah PNS Dinas Perhubungan Kabupaten Siak Berdasarkan Kepangkatan Tahun 2022

No	Kepangkatan	Jumlah (orang)
1.	Pembina Tk. I (IV/A)	4
2.	Penata Tk.I (III/D)	10
3.	Penata (III/C)	7
4.	Penata Muda Tk. I (III/B)	3
5.	Penata Muda (III/A)	6
6.	Pengatur Tingkat I (II/D)	4
7.	Pengatur (II/C)	11
8.	Pengatur Muda TK. I (II/b)	5
9.	Pengatur Muda (II/a)	8
10.	Juru TK. I (I/d)	1
11.	Juru (I/c)	2
12.	Juru Muda TK. I (I/b)	1
TOTAL		62

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Siak, 2022

4. Kepala Dinas

Kepala Dinas Perhubungan Mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang di tugaskan kepada daerah . Kepala Dinas dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi :

6. Perumusan kebijakan dibidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah
7. Pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah
8. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perhubungan yang menjadi

kewenangan daerah

9. Pelaksanaan Administrasi Dinas

10. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati terkait tugas dan fungsinya

5. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyusunan kebijakan, mengkoordinasikan bidang – bidang, membina, melaksanakan dan mengendalikan administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenangan, kerumahtanggaan dan kelembagaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rancangan kebijakan dinas
- b. Pengordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- c. Penyusun program dan melaporkan pengelolaan sistem informasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan dinas
- d. Pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan
- e. Pengelolaan urusan rumahtangga, surat menyurat, karsipan, hubungan masyarakat, dokumentasi dan perpustakaan
- f. Pelaksanaan analis jabatan dan beban kerja

- g. Pengoordinasian penyusunan Standar Operasi Prosedur (SOP) kegiatan dinas
- h. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan dinas, dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan serta bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi, Sekretaris dibantu oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Penyusunan Program, dan Kepala Sub Bagian Keuangan.

6. Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor

Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai tugas menyusun rencana, program kerja, perumusan kebijakan teknis, pemberian bimbingan teknis dan melaksanakan koordinasi pengujian kendaraan bermotor, penetapan daya angkut serta pembinaan bengkel umum dan karoseri kendaraan bermotor.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Seksi Teknik dan Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai fungsi:

1. Menyusun pengumpulan data, menyusun rencana dan program kerja di bidang pengujian kendaraan bermotor;
2. Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis pengujian kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten;
3. Melaksanakan koordinasi pengujian berkala kendaraan bermotor;

4. Memberikan petunjuk – petunjuk teknis tentang ketentuan persyaratan kendaraan wajib uji dan penetapan daya angkut kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku;
5. Menyelenggarakan pengawasan dan pembinaan teknis kepada perusahaan karoseri dan perbengkelan kendaraan bermotor;
6. Melaksanakan pemeriksaan dan penilaian terhadap kendaraan dinas milik pemerintah yang akan dihapuskan dari inventaris;
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai bidang tugasnya.

7. Koordinator Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Adapun tugas dari koordinator unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
2. Melaksanakan pembinaan teknis kendaraan bermotor
3. Melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor
4. Mengkoordinasikan inventarisasi dan registrasi sarana dan prasarana pengujian kendaraan bermotor
5. Mengupayakan standar pelayanan minimal pada kegiatan operasional pengujian kendaraan bermotor
6. Mengkoordinasikan mekanisme pungutan retribusi jasa pengujian kendaraan bermotor

7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan arahan.

8. Staff Administrasi

Adapun tugas staff administrasi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan administrasi kepada semua unsur dilingkungan SATPEL PKB
2. Mengurus dan menyusun perlengkapan dan peralatan kantor serta melaksanakan urusan rumah tangga kegiatan satpel pengujian kendaraan bermotor
3. Menginventrisasi permasalahan yang berhubungan dengan pengelolaan ketatausahaan SATPEL, serta menyajikan alternatif pemecahannya
4. Menerima dan menampung setiap laporan tentang pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang selanjutnya untuk dikoordinasikan kepada kepala SATPEL
5. Memeriksa kelengkapan administrasi uji pertama dan berkala, melakukan penataan administrasi, mengumpulkan/mendokumentasikan data hasil uji setiap kendaraan
6. Membuat dan mendistribusikan surat menyurat dan dokumentasikan yang berhubungan dengan satpel pengujian kendaraan bermotor
7. Membuat laporan daftar hadir dan penjadwalan kegiatan administrasi yang berhubungan dengan satpel pengujian kendaraan bermotor

8. Membuat bahan laporan hasil operasional penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor
9. Mengarsipkan mengenai persuratan maupun data serta laporan yang berhubungan dengan satpel pengujian kendaraan bermotor

9. Penguji

Penguji kendaraan bermotor adalah orang yang telah memiliki kompetensi diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor. Adapun tugas penguji adalah untuk melakukan pengujian KIR terhadap kendaraan bermotor. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan inventarisasi dan registrasi kendaraan bermotor
2. Memeriksa identitas kendaraan sesuai dengan data base, memeriksa dan menghidupkan genset, serta memeriksa dan menghidupkan semua lata uji yang akan dioperasikan
3. Memeriksa nomor uji setelah penetapan kesesuaian fisik dari penguji dengan kewenangan sesuai jenis kendaraan
4. Melakukan perawatan alat uji dan menjaga kebersihan peralatan pengujian kendaraan bermotor
5. Memeriksa visual kelayakan kendaraan bermotor
6. Melakukan analisis hasil pemeriksaan dan pengujian mobil kendaraan bermotor

7. Melakukan analisis dan evaluasi secara komprehensif hasil pemeriksaan pengujian terhadap ambang batas mobil kendaraan bermotor
8. Melakukan pengesahan hasil uji berkala mobil kendaraan bermotor
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan arahan



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan

Pada penelitian kualitatif istilah sampel disebut dengan informan/narasumber yaitu orang yang merupakan sumber informasi. Sumber data dipilih dari orang yang memiliki power dan otoritas pada situasi sosial atau objek yang diteliti, sehingga mampu menemukan pintu kemana saja peneliti akan melakukan pengumpulan data.

Adapun informan penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian mikro. Teknik mikro yaitu menjadikan individu-individu yang memahami sebuah permasalahan/persoalan menjadi responden/informan didalam penelitian. Informan penelitian terbagi menjadi dua yaitu:

1. Informan Kunci/Utama (*Key Informan*)

Merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, misalnya akademisi, budayawan, tokoh agama dan tokoh masyarakat. Adapun Informan Kunci (*Key Informan*) daplam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5.1 Informan Kunci (*Key Informan*)

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasi Bagian Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	1 orang

Menurut Moleong (2005:3) *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Jadi pemilihan Kasi Bagian Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak menjadi *key informan* karena Kasi Bagian Uji Berkala Kendaraan Bermotor bertugas sebagai pemantau, mengevaluasi jalannya pengujian kendaraan bermotor dan bisa membantu peneliti dalam mencari data akurat dalam penelitian ini.

2. Informan Tambahan

Dalam penelitian ini, digali juga informasi dari siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi yang relevan tentang masalah yang diteliti. Adapun responden yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2 Informan Tambahan

No	Responden	Jumlah
1	Masyarakat yang mengurus KIR kendaraan bermotor	5 orang
2	Bagian Pengujian KIR	1 orang

5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas informan merupakan syarat untuk menentukan karakteristik maupun latar belakang informan dalam penelitian ini. Apabila identitas informan tidak sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan maka informan tersebut tidak dapat dijadikan sebagai *Key Informan* atau Informan Pendukung. Dari 7 orang informan maka diperoleh karakteristik berdasarkan data-data sebagai berikut :

Tabel 5.3 Informan Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Keterangan
Laki – Laki	7	
Perempuan	0	
Jumlah	7	

Berdasarkan table 5.3 tersebut diatas, dapat dilihat bahwa frekuensi informan laki-laki adalah 7 (tujuh) orang dan informan perempuan sebanyak 0 (nol) orang dari seluruh jumlah informan. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah informan laki-laki lebih besar dari pada informan perempuan.

5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai tingkat Pendidikan. informan pada penelitian ini, maka penulis akan menguraikannya pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Jabatan	Frekuensi	Tingkat
1	Kasi Bagian Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak	1	S1
2	Responden A	1	SMA
3	Responden B	1	S1
4	Responden C	1	SMA
5	Responden D	1	S1
6	Responden E	1	S1
7	Bagian Pengujian KIR	1	S1
Jumlah		7	-

Berdasarkan tabel diatas, dari 7 (tujuh) informan terlihat bahwa sebagian besar memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 5 (lima) orang dan SMA sebanyak 2 (dua) orang.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Transaksi Elektronik Program KIR *Smart Card* Di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011 : 3), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Zeithaml, (1990: 18) kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Produk-produk fisik (*Tangibles*) meliputi : fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan yang modern.
2. Keandalan (*Reability*) meliputi: efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota, komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) meliputi: dengan segera memecahkan masalah, memahami pelanggan yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) meliputi: keterampilan dan pengetahuan pelayanan
5. Empati (*Empathy*) meliputi: kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.

Pemerintah Pusat merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kabupaten siak yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kabupaten siak juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif sudah memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kabupaten siak berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas atau aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan

akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak menunjukkan bahwa:

a. Penampilanpetugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah berpenampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan (Kasi pengurusan Kir Dinas Perhubungan Kabupaten Siak, Rabu 12 Januari 2022) Bapak Saliman Kepala Bagian Umum yang diwawancarai pada tanggal 12 Januari 2022 yang mengataka bahwa “Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. petugas yang tidak menaati peraturan dalam pemakaian baju seragam akan di beri sanksi. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan. Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan dalam pengurusan kir *smard card* berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas

b. Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Dinas Perhubungan siak sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan. Pada saat siang hari kondisi ruangan akan terasa tidak panas.



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan sudah terdapat AC, dan luas ruang tunggu sangat nyaman bagi pemohon pengajuan kir untuk beristirahat.

(Bapak Joni Kamis 13 Januari 2022 yang diwawancarai yang menyatakan bahwa, "Di ruang tunggu pemohon pengajuan kir sudah ada AC pak, kami sangat nyaman dalam pemohonan pengajuan kir arena tidak kepanasan dan udaranya segar tidak sumpek". Menurut pak Heri, yang diwawancarai pada tanggal 13 Januari 2022 yang mengungkapkan bahwa, "Kalau pas siang hari terasa sejuk pak". Hal senada juga diungkapkan oleh pak Suparto yang mengatakan bahwa, "di ruangan pelayanan terasa nyaman dan tidak panas pak". Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dinas perhubungan kabupaten Siak sudah memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga tidak bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan pengurusan kir.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Irianto yang diwawancarai pada tanggal 14 Januari 2022 yang menyatakan bahwa,” di dinas perhubungan kab siak telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, karena telah ditempel persyaratan dalam pengajuan pemohon kir pak, sehingga masyarakat tidak bolak balik untuk memenuhi persyaratan tersebut pengajuan pengurusan kir”maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan

d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh petugas yaitu pukul 08.00-

16.00. Kemudian didukung oleh hasil wawancara Bapak Joni yang menyatakan bahwa, "Petugas disini sudah disiplin pak, tadi saya datang pagi-pagi juga sudah ada yang melayani.

Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas

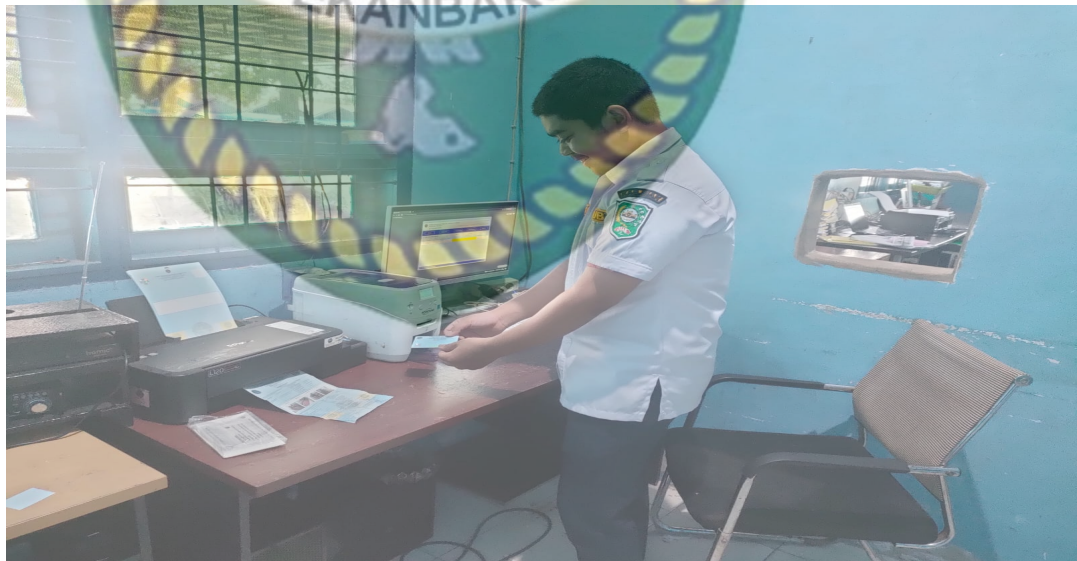
e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pengajuan pengurusan Kir pelayanan di dinas perhubungan saat ini terlihat dari 1 loket pelayanan yang ada di depan dan satu ruang tempa pelayanan. Ketika pengguna layanan tiba maka akan langsung menuju ke loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Bapak suparto yang diwawancarai pada tanggal 13 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Ketika pemohon pengajuan pengurusan kir datang maka akan menuju ke loket, lalu akan ditanya apa bisa kami bantu pak, kemudian akan kami proses". Hal senada di ungkapkan oleh pak heri yang pada tanggal 14 januari 2022 sedang mengurus pembuatan Kir Smard Card juga mengungkapkan, "tadi saya langsung ke loket saja, kemudian langsung diarahkan oleh petugasnya pak". Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan, agar para pengguna

layanan tidak merasa kebingungan ketika ingin mengurus permohonan di dinas perhubungan kabupaten siak

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu yang ada di Dinas Perhubungan kabupaten siak saat ini adalah komputer, alat cetak dan camera untuk keperluan pembuatan Kir Smark Card. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak irianto yang diwawancarai pada tanggal 14 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Alat bantu yang ada di Dinas perhubungan siak meliputi komputer, camera dan juga alat pencetak Kir Smark Card



Selanjutnya berkaitan dengan alat bantu peneliti mewawancarai Heri pada tanggal 13 Januari 2022 menambahkan bahwa, "Setahu saya alat bantu yang digunakan disini yaitu komputer, camera dan juga pencetak Kird Smard Card". Hal senada juga disampaikan oleh pak Joni yang diwawancarai pada tanggal 13 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Alat bantu yang saya tahu ya komputer itu pak, ada kamera dan pecetak Kird Smard Card juga". Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena akan memudahkan petugas dalam melayani masyarakat

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut

a. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengajuan permohonan kir. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu

petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Dinas Perhubungan kabupaten siak sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan pendapat pak heri pengguna layanan mengatakan bahwa, "Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik". Pernyataan selanjutnya yaitu dari Bapak Udi herman pemberi pelayanan "Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pemohonan pengajuan kir smard card karena apabila kami tidak hati-hati dalam mengetik perpanjangan kir smard card akan mengakibatkan kena tilang yang dapat di denda 15.000 perbulan. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas". Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan

b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Dinas Perhubungan kabupaten siak sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, dengan menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari

prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pengajuan permohonan kir smard card. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Kasi Dinas perhubungan kabupaten siak pada tanggal 12 Januari 2022 yang menyatakan bahwa, "Dinas perhubungan kabupaten siak sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dari pusat. Anggota Petugas pengurusan kir salalu menggunakan pelayanan sesuai dengan SOP. Hal tersebut kami terapkan dengan tujuan untuk memudahkan Pengajuan Pengurusan Kir Smard Kard Namun ketika hal ini ditanyakan kepada permohonan pengajuan pengurusan kir bapak Ahmad pada tanggal 12 Januari 2022 yang mengungkapkan bahwa, "Saya tidak mengetahui apa itu SOP pak, ataupun standar pelayanan, jadi saya beranggapan pengurusan Kir terskesan susah karena ada IT saya kurang paham dengan IT ". Selanjutnya joni menambahkan bahwa, "Kalau masalah SOP ataupun standar pelayanan dan sejenisnya dalam pengurusan kir smard card saya sudah tahu pak, karena sudah di sampaikan oleh petugas pengurusan Kir bapak Udi Herman.

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih

cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam penelitian yang dilakukan belum semua petugas bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, sudah semua petugas mampu mengoperasikan komputer, tidak ada yang belum bisa menggunakan komputer. Dari jumlah petugas yang ada hanya sekitar 2 orang yang belum bisa menggunakan komputer. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Udi Herman yang menyatakan bahwa, "Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini sudah cukup pak, sudah semuanya dapat menguasai komputer". Selaras dengan pendapat Pak Raju yang menyatakan bahwa, "Di dinas perhubungan kabupaten siak yang bisa menggunakan camera dan pencetak kartu kir smard kard ada sebagian, sehingga ketika saya tidak ada pekerjaan menjadi tidak terhambat". Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Heri yang mengatakan bahwa, "kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada bagian pelayanan sudah cukup baik, dengan petugas yang lain saya sudah mengetahui". Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar

d. Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditujukan apabila

ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pemohon pengajuan pengurusan kir smart kard pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, camera dan sebagainya lebih dari satu yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Berdasarkan penelitian dari 13 pegawai yang ada, hanya 2 petugas yang tidak ahli dalam menggunakan komputer karena petugas penjaga malam. Seperti yang diungkapkan Bapak Raju bahwa, "Petugas disini banyak yang bisa mengoperasikan mesin pencetak kir smart kard serta penggunaan camera, kalau untuk komputer ada banyak yang sudah bisa". Selanjutnya bapak suparto kamis januari 2022 menambahkan bahwa, "Petugas di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat bantu. Begitu juga dengan petugas yang lain". Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu agar dapat membantu proses pelayanan, sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan satu orang saja dalam menggunakan alat bantu

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani pemohon pengajuan kir yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pemohon pengajuan pengurusan kir serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Dinas Perhubungan kabupaten siak. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada pemohon pengajuan kir sebagai pengguna layanan.

Pengukuran dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan kabupaten siak dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pelangggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan kabupaten siak. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Dinas Perhubungan kabupaten siak telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pemohon pengajuan pengurusan kir smard kard . Seperti yang dikatakan oleh pak Ahmad yang peneliti mewawancarai pada tanggal 12 Januari 2022 mengatakan bahwa, "Untuk petugas yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon pak, begitu juga petugas yang ada di loket tidak cuek Selanjutnya pak joni menambahkan bahwa, "Petugas di ruang pelayanan cukup baik merespon begitu juga dengan petugas yang ada di loket". Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di Dinas Perhubungan diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Hardi pada tanggal 13 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, agar tidaknya banyak pemohon pengajuan pengurusan kir tidak mengantri dan menunggu lama mengingat petugas yang ada di pelayanan bukan hanya saya".

Selanjutnya menurut Bapak Heri yang diwawancarai pada tanggal 13 Januari 2022 menambahkan bahwa, "Pelayanan sudah cukup cepat dengan petugasnya tidak hanya satu sehingga tidak kerepotan". Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsiveness terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan di Dinas Perhubungan kabupaten siak.

c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Selain kecepatan, penngguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan dapat tercapai.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Joni pada tanggal 13 Januari 2022 bahwa, "Saya mengurus permohonan Pengajuan Kir smart kard, produk yang dihasilkan juga kir smart kar pak, berarti sudah tepat". Selanjutnya Bapak Heri pada tanggal 13 Januari 2022 menambahkan bahwa, "dari awal hingga akhir memang tidak ada ribet sehingga tidak mengecewakan pak".

d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pencetakan, apabila terjadi kesalahan salah cetak, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan cetak tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas dinas perhubungan kabupaten siak Sudah cermat atau teliti dalam melayani pemohon pengajuan kir. Hal ini sejalan dengan pendapat suparto Kamis Januari 2022 pengguna layanan mengatakan bahwa, "Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik". Pernyataan selanjutnya yaitu dari Bapak Hardi pemberi pelayanan "Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati,

agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pemohon pengajuan kir. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas”

e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dinas Perhubungan kabupaten siak dalam pemberian pelayanan terkadang sudah sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini dikarenakan tidak ada kendala jumlah SDM yang tidak kurang. Seperti yang dikatakan oleh pak Irianto pada tanggal 13 Januari 2022 bahwa,”Saya mengurus perpindahan Kir smard card dijanjikan bahwa kir smard kard akan siap sekitar 2-3 hari namun tidak ada kendala dalam peengurusan perpindah kir smard kard sesuai dengan janji petugas , hal ini dikarenakan jumlah petugas di pelayanan baik”

Selanjutnya Bapak suparto menambahkan bahwa,”Untuk pengurusan pindah Kir smar Card tidak membutuhkan waktu lama pak apabila pemohon sudah mengurus surat dengan memenuhi syarat, soalnya sudah menggunakan Elektronik yang mudah di sinkronkan data kendaraan beroda empat”

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (assurance) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya,

resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Dinas Perhubungan siak dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas Dinas perhubungan kabupaten siak memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pemohon pengajuan kir.

Seperti yang diungkapkan oleh pak suparto pada tanggal 13 Januari 2022 bahwa, "Saya mengurus perpindahan kir smard card dijanjikan bahwa Kir smard kard akan siap 2-3 dan diberikan bukti untuk pengambilan, ini saya baru saja mengambil pak"

Selanjutnya Bapak Iriyanto menambahkan bahwa, "Untuk pengurusan pindah Kir sard tidak membutuhkan waktu lama pak, soalnya data kendaraan sudah ada di kartu smard kard tinggal di tepelkan saja di kendaraan. namun petugas kita memberikan bukti pengambilan agar ketika memang sudah jadi dapat diambil dengan bukti pengambilan tersebut".

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa yang tidak dipungut

biaya alias gratis misalnya pemasangan stiker kaca mobil yang tidak dikenakan biaya. Untuk pembiayaan di dinas perhubungan kabupaten siak menggunakan mesin mini ATM EDC supaya tidak ada Namanya pungli dari petugas. pembuatan kird smard kard, memperpanjang kir smard kard, perpindahan kir smard di kenakan biaya. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Kasi dinas perhubungan siak yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Untuk pembayaran atau pun biaya yang harus dikeluarkan tergantung dari jenis pelayanannya. Untuk pembuatan kir smard kard, perpanjangan kird smard kard dan perpindahan kir smard kard"

Hal senada disampaikan oleh Heri yang peneliti wawancarai pada tanggal 13 Januari 2022 mengatakan bahwa, "Saya tidak dipungut biaya dalam memperbaiki kartu kir smard kard yang rusak". Dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pengurusan pembuatan kir smard kard, memperpanjang kirs smard card dan perpindahan krid smard kard karena suah mengetahui berapa biaya pengurusannya.

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan di Dinas perhubungan kabupaten siak yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari kepala dinas. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Priyanto pada wawancara tanggal 14 Januari 2022 mengatakan bahwa, "Ketika pemohon pengajuan kir mengurus pelayanan berupa pembuatan kartu kir smard kard baru dan lain sebagainya

kita sudah menjamin legalitasnya”. Selanjutnya Bapak Ahmad menambahkan dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 Januari 2022 bahwa,”saya percaya pak, keabsahan atau legalitas produk yang dikeluarkan dari Dinas perhubungan siak sudah terjamin”.

d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pihak Dinas perhubungan kabupaten siak telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan Angkutan jalan , kemudian pada ayat 3 perpanjang berkala selanjutnya di lakukan selama enam bulan setelah uji berkala pertama, dan dilakukan terus menerus selama enam bulan sekali, sebagai pelengkap aturan pemerintah tentu memberi sanksi yang tegas terhap pihak yang melanggar ketentuan uji berkala tersebut dengan cara tilang kendaraan.

Dengan adanya jaminan biaya yang pasti, yang sudah diatur oleh undang-undang, maka pengguna layanan tidak perlu merasa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan.

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas perhubungan kabupaten siak dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Dinas perhubungan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di dinas perhubungan kabupaten siak dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini senada dengan pernyataan Pak joni yang peneliti wawancarai pada tanggal 13 Januari 2022 mengatakan bahwa, "Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pemohon pengajuan kir pak, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya"

Selanjutnya pak irianto menambahkan bahwa, "petugas pelayanan sudah mengutamakan kepentingan dari pemohon pengajuan kendaraan pak". Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan.

b. Petugas melayani dengan sikap ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena tidak ada petugas yang menunjukkan sikap cuek.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tanggal 14 Januari 2022 suparto mengatakan bahwa, "Petugas disini sangat ramah, termasuk yang menjaga loket tidak pernah cuek". Selanjutnya Amad menambahkan bahwa, "Petugasnya sudah ramah pak, termasuk yang menjaga loket yang tidak cuek, mudah tersenyum ". Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari para pengguna layanan. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan.

c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, petugas Dinas perhubungan siak khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. Hal ini sesuai dengan pernyataan Heri pada tanggal 13 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Petugas pelayanan disini tidak ada yang cuek atau tidak sopan pak".

Pendapat lain disampaikan oleh Bapak Irianto yang peneliti wawancarai pada tanggal 14 Januari 2022 yang menyatakan bahwa, "Petugas pelayanan disini sudah bersikap baik pak sopan santun juga" Sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan yang ada di Dinas perhubungan kabupaten siak memang sudah menggunakan sistem number pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan. Walaupun demikian, pengguna layanan masih bisa berbudaya antri. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Kasi dinas perhubungan kabupaten siak pada tanggal 13 Januari 2022 yang mengatakan bahwa, "Petugas disini melayani sudah sangat adil pak, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras maupun golongan". Hal yang sama juga disampaikan oleh pak suparto pada tanggal 14 Januari 2022 yang menyatakan bahwa, "Petugas disini tidak membeda-bedakan dalam urusan pelayanan"

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai pelanggan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa

Dinas perhubungan siak sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak joni pada tanggal 13 Januari 2016 bahwa, "Petugas sudah menghargai saya pak, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan disini". Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Ahmad pada tanggal 13 Januari 2022 bahwa, "Petugas sudah menghargai dengan baik. Waktu itu petugas memberikan penjelasan ketika saya merasa kesulitan dalam kelengkapan berkas dan tidak mengabaikan saya begitu saja". Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

f. Faktor Pendukung Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam pelayanan yang ada di Dinas perhubungan kabupaten siak meliputi aspek-aspek sarana, prasaran, dan sumberdaya manusia. Dari aspek sarana yaitu kondisi sarana yang memenuhi standar pelayanan. Di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, AC di dalam ruangan tersebut berfungsi dengan baik.

Selain itu adanya penataan arsip sesuai dengan standar penyimpanan arsip yang benar. Sedangkan prasarana yang ada yaitu luasnya ruang pelayanan yang berukuran Sumberdaya manusia yang ada sudah memahami kuantitas dan kualitas sebagai standar pelayanan. tidak terdapat kekosongan pegawai di bagian kesekretariatan, pelayanan umum dan petugas fungsional.. Berdasarkan hasil

wawancara yang dilakukan kepada Bapak saliman Kepala bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa,” tidak ada hambatan pelayanan publik didinas perhubungan kabupaten siak adanya keterSumber Daya Manusia (SDM), yang cukup

Misalnya informasi sudah disampaikan tidak berhenti ditengah jalan atau sampai ke pemohon pengajuan kir.. Bapak Udi Herman selaku petugas pelayanan juga mengatakan bahwa,” tidak ada hambatan dalam pelayanan disini karena tidak ada kurangnya SDM. Kami tidak membutuhkan tambahan personil dalam pelayanan karena sudah mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Karena disini yang bisa mengoperasikan camera dan pencetak Kir Smart Card tidak satu orang . Petugas yang lain sudah bisa menggunakan alat bantu tersebut. Jadi tidak perlu tambahan petugas, karena pelayanannya bisa dilakukan lebih cepat.

5.3 Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang analisis kualitas pelayanan publik inovasi tran saksi elektronik program kir smat card di Dinas perhubungan kabupaten siak, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

1. Kualitas Pelayanan Publik di dinas perhubungan Kabupaten Siak

Penilaian kualitas pelayanan di Dinas perhubungan Siak dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil

dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Sudah termewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tidak perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Baiknya kualitas pelayanan yang dilakukan didinas perhubungan kabupaten siak disebabkan karena tidak adanya indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Di sebabkan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Sudah Nyamannya diakibatkan oleh pendingin ruangan yang bisa berfungsi dengan baik, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa dingin, tersedianya papan informasi, serta masih dokumen-dokumen yang sudah tersusun dengan baik diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC.

b. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu pemohon pengajuan kir dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pemohon pengurusan kir smart card

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan

Pada pelaksanaannya tidak terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sangat baik. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu banyak jumlahnya lebih dari 5 orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan tidak terhambat karena dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, tidak ada kekurangan yang ditemukan di Dinas Perhubungan kabupaten siak tidak lambat dalam pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan banyak jumlah petugas. banyaknya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi cepat karena lebih dari 5 orang petugas menangani atau mengurus lebih dari 5 jenis pekerjaan. jumlah petugas yang banyak, sehingga kualitas petugas yang ada pun sangat baik.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang 90 dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan kabupaten siak pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang sudah dilaksanakan dengan maksimal di Dinas perhubungan kabupaten siak yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan banyaknya SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang baik serta banyak kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri

d. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh

jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Dinas perhubungan kabupaten siak antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada di Dinas perhubungan kabupaten siak telah memenuhi semua indikator.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda

petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*)

Dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan

memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayanidengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator sudah memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena tidak ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

5.4 Dokumen Penelitian Pengujian Kendaraan Bermotor KIR Smart Card di Dinas Perhubungan Kabupaten Siak

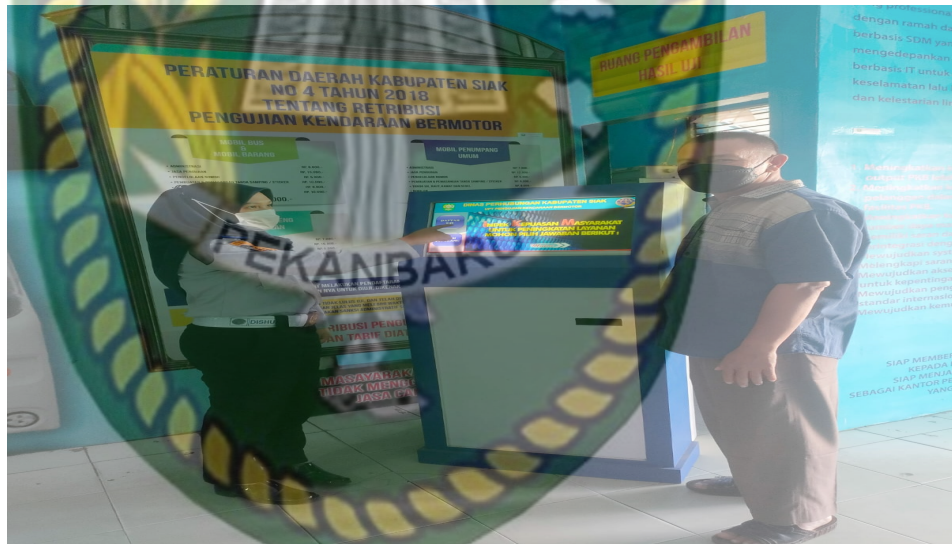


Peneliti sedang mewawancarai dengan pak irianto

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



petugas kird Smart Card DI Dinas Perhubungan kabupaten siak



petugas memberi nomor mesin antrian



petugas menunjukan persyaratan dalam pengurusan kir smart card



petugas memberi keramahan dalam pelayanan yang sopan santun kepada pemohon



petugas membantu dalam pemohon pengajuan kir



petugas melakukan pembayaran dengan menggunakan mesin mini ATM
EDC dengan bukti kwitansi



peroses penyerahan berkas kir dan percetakan kir smart card satu atap



petugas menunjukan kepada pemohon pengujian kir tanggal mati kir



petugas menempel stiker barkode di kaca depan mobil pemohon



pemohon pindahkan kir smart ke daerah lain dengan menunjukan bukti surat pengantar rekomendasi



bukti petugas penindakan tilang yang tidak memperpanjangkan kir



BAB VI

PENUTUPAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas perhubungan siak dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Dinas perhubungan kabupaten sak dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik. Hal ini disebabkan oleh nyamanan tempat pelayanan. yamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, tersedianya papan informasi, serta dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna tidak berserakan diatas meja pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi reliability menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik. Hal ini disebabkan oleh terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan komputer dan alat pencetak Kir *Smart Card*

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan di Dinas perhubungan kabupaten siak dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di Dinas perhubungan kabupaten siak dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di Dinas perhubungan kabupaten siak dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik . Hal ini disebabkan oleh keramahan pegawai dalam melayani pemohon pengurusan kir yaitu sikap empati dari petugas pelayanan yang baik memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas sangat peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa di Dinas perhubungan kabupaten siak dapat mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan cara menerapkan pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan mempertahankan indikator-indikator yang sudah dilaksanakan

secara baik dalam dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, S., 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Azwar, A., 2006. *Administrasi Perusahaan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bogdan, Robert dan Taylor. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif, Terjemahan oleh Arief Rurchan*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djamaludin. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta. Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gie, The Liang. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Handayaniingrat, 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Handoko, T. H., 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.

- Jaja Jahari dan M. Sobry Sutikno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Prospect
- Jumara, N., 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif: Sebuah Gambaran Singkat Dan Langkah Pengukuran*. Jakarta: LAN.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Koentjaraningrat.1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mangkunegara, A.P., 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya,.
- Merissan, M.A.dkk. 2010. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, dan Johnny Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI-Press.
- Moekijat. 2001. *Pengembangan Manajemen dan Motivator* . Bandung: Pionir Jaya.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Aceh: Unimal Press.
- Muluk, Khairu. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Munaf, Y,. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

- Narudin. 2015. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P., 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi Ahli Bahasa Jusuf Udayana*. Jakarta: Alih. Bahasa.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saefullah. 1999. *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Saggaf, S, dan Akib, H., 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara. Berkembang*. Makassar. Sah Media.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang. UMM Press.
- Satori, D., 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Savas, E, S., 1987. *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatam House Publisher.
- Sellang, K., 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik (Antara Teori dan Aplikasinya)*. Yogyakarta: Ombak.
- Siagian, P, S., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta. : Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung :Alfabeta.
- Sukmadinata, N, S,. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Susanto. 2010. *Management Gems*. Jakarta. Kompas.
- Zeithaml, et al. 1990. *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.
- Jurnal, Tesis dan Skripsi
- Habibi, M, H, dkk,. 2019. Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance. *JPDS*. Vol. 2, No. 1.
- Noviana dan Noor, M,. 2020. Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang*.
- Setijabudi. 2010. Peningkatan Kinerja Layanan Organisasi Publik Melalui Penerapan Manajemen Strategik. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. Vol.10 No. 1.
- Ratmadiani. 2020. Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sukabumi (Periode 2015-2019). *Jurnal Proaksi*. Vol 1. No. 2.
- Rukayat, Y,. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI.
- Sugiono. 2019. Analisis Implementasi Kompetensi Penguji Kendaraan Di Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*. Vol 4 No. 1 ISSN 2612-2142.

Utami, A, A, dkk., 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal GOVERNANSI*. Vol (6) No 2: 104-113.

Widhianningrum. 2019. Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ponogoro. *Jurnal Akuntansi*. Vol 3. No. 2.

Lain-lain

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015, tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

