

KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR BERKALA ANGKUTAN KOTA DI KOTA BOGOR

Evi Rahmawati¹, Irma Purnamasari^{1*}, Gotfridus Goris Seran¹

¹ Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor

*Corresponding Author: Irma Purnamasari (Irma.purnamasari@unida.ac.id)

ABSTRACT

Testing of Motor vehicle transportation is a form of public service that aims to inspect roadworthy vehicles. This public service is vital because it determines road safety. This study aims to find the quality of periodic testing services in city transportation. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study was 377 vehicle owners who received testing services. Determination of the sample using the formula Yamane. The result was 79 respondents. Also, the sample of this study was 18 testing staff. Data collection techniques used literature study, observation, interviews, and questionnaires. Data analysis uses Weight Mean Score (WMS) calculations. This study produces an average data score of 3.93 (out of the highest score of 5) for assessing the quality of public services testing motor vehicles, which it showed proper criteria. It means that the quality of service already done well. However, there are still complaints from the public regarding parking areas and waiting rooms, which the community assesses as still lacking, so the facilities need to be improved.

Key words: Service Quality, Public Service, Transportation.

ABSTRAK

Layanan pengujian transportasi kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk layanan publik, yang bertujuan memeriksa kendaraan yang layak jalan. Layanan publik ini menjadi sangat penting, karena menentukan keselamatan di jalan raya. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan kualitas layanan pengujian berkala transportasi kota. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 377 pemilik kendaraan yang memperoleh layanan pengujian. Penentuan sampel menggunakan rumus Yamane, sehingga diperoleh 79 responden. Selain pemilik kendaraan, sampel penelitian ini adalah pegawai staf penguji sebanyak 18 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data menggunakan perhitungan Weight Mean Score (WMS). Penelitian ini menghasilkan data rata-rata skor sebesar 3,93 (dari nilai tertinggi 5) untuk penilaian kualitas pelayanan publik pengujian kendaraan bermotor, yang termasuk dalam kriteria baik. Artinya kualitas pelayanan telah dilakukan dengan baik, namun masih ada keluhan dari masyarakat mengenai area parkir dan ruang tunggu yang dinilai oleh masyarakat masih kurang, sehingga fasilitas perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Transportasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat secara umum. Pelayanan ini mencakup segala sektor, baik menyangkut kebutuhan pokok hajat hidup

maupun keselamatan orang banyak. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (Pratama, 2015). Oleh karena itu,

pelayanan publik harus memberikan pelayanan terbaik, baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas. Pemerintah sebagai pelayan publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan jasa layanannya. Masyarakat yang akan menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan publik. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat 1 (satu) menjelaskan bahwa “penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 menyebutkan beberapa kriteria standar pelayanan publik, yaitu: sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan (Budiarto, Krisna, & Seran, 2005).

Salah satu pelayanan publik yang menyangkut keselamatan masyarakat banyak adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) berkala angkutan kota. Mengingat angkutan kota merupakan moda transportasi umum, yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor berkala ini dilakukan untuk menguji kelayakan kendaraan, apakah kendaraan tersebut masih layak jalan atau sudah tidak layak jalan. Kendaraan angkutan kota yang masih layak jalan akan mendapatkan perpanjangan izin trayek. Kendaraan yang tidak layak jalan harus memperbaiki angkutannya supaya menjadi layak jalan, atau pensiunkan kendaraan tersebut.

Layanan pengujian kendaraan bermotor berkala merupakan tupoksi dari Dinas Perhubungan Kota Bogor. Pengujian kendaraan bermotor berkala ini merupakan bagian dari bidang sarana prasarana yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bogor. Layanan pengujian kendaraan bermotor berkala adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian atau

komponen-komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan (buku panduan PKB 2018:3).

Layanan PKB bertujuan untuk mengecek kelayakan jalan kendaraan setiap 6 bulan sekali. Layanan ini sangat penting terutama untuk pengujian kelaikan kendaraan yang setiap harinya beroperasi. Layanan PKB memberikan kepastian kepada pengguna kendaraan bermotor bahwa kendaraannya telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, tidak menyebabkan polusi udara, dan aman untuk dioperasikan di jalan (Pratama, 2015).

Kewenangan layanan pengujian kendaraan bermotor ini berada pada Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota. Salah satu kota yang menerapkan layanan PKB ini adalah Kota Bogor. PKB untuk angkutan kota sangat penting diberlakukan di Kota Bogor, mengingat Kota Bogor terkenal dengan sebutan kota sejuta angkot. Ruas-ruas jalan yang ada di Kota Bogor selalu dipenuhi dengan angkutan kota yang terus memadati jalan, tidak sedikit yang menimbulkan polemik dikalangan masyarakat, seperti asap yang ditimbulkan oleh gas emisi kendaraan. Ketika gas emisi kendaraan terlalu berlebih di suatu lingkungan maka akan menimbulkan berbagai penyakit yang membahayakan, gas emisi merupakan salah satu standar pengujian kelayakan jalan. Bukan hanya masalah gas emisi, kendaraan tidak layak beroperasi dapat menimbulkan kecelakaan. Dengan demikian, pengujian PKB sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa sarana angkutan khususnya angkutan kota yang merupakan transportasi umum memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Para penumpang memperoleh kepastian bahwa kendaraan yang ditumpanginya aman bagi lingkungan dan aman dari kerusakan teknis.

Kesadaran masyarakat kota Bogor untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor secara berkala sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari banyaknya kendaraan yang setiap harinya melaksanakan pengujian berkala di Dinas Perhubungan Kota Bogor.

Tabel 1 Data Pengujian Kendaraan Angkutan Kota (Per Januari 2018)

Jenis kendaraan	Kategori kendaraan	Januari 2018	
		Tidak Kir	Kir
Angkutan kota	Kendaraan umum	43	377
Jumlah Keseluruhan kendaraan		420	

Sumber: Pelayanan PKB Dinas Perhubungan Kota Bogor 2019.

Data di atas merupakan jumlah kendaraan angkutan kota yang melaksanakan pengujian pada bulan Januari 2018, jika kita lihat dari jumlah kendaraanya, diambil rata-rata setiap hari melaksanakan uji berkala sebanyak 18 kendaraan belum lagi dari jenis kendaraan yang lainnya, sehingga diperlukan kinerja yang baik dari pegawainya agar mendapatkan kualitas layanan yang maksimal.

Standar target pelayanan waktu pencapaian maksimal 1 kendaraan pada pengujian setiap harinya yaitu 30 menit, sedangkan yang melaksanakan pengujian setiap harinya rata-rata \pm 60 kendaraan dan luas lahan yang ada disana yaitu 1.743,98 m², untuk luas lahan parkirnya yaitu 1.134,23 jika di analisis tidak sesuai pencapaian target waktu dan luas lahan pada saat pengujian sehingga selalu menimbulkan permasalahan yaitu target waktu untuk 1 kendaraan tidak tercapai, dan macetnya di area lahan parkir. Lahan yang ada sudah tidak dapat menampung kendaraan yang akan melakukan pengujian.

Berkenaan dengan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor berkala bagi angkutan kota, faktor faktor apa yang menyebabkan kendala pada kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor berkala angkutan kota.

Penelitian tentang kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan, salah satunya penelitian tentang Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa kualitas layanan PKB di Kabupaten Kudus dinilai sudah memuaskan pelanggan, terutama diukur dari indikator prosedur dan persyaratan yang mudah, kerapian penampilan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, rasa keadilan, kesopanan, keramahan, keamanan dan penggunaan teknologi yang canggih. Namun demikian, masih ada indikator yang dinilai oleh pelanggan belum memuaskan, yaitu indikator kecepatan, kewajaran dan kepastian biaya serta jadwal dan kenyamanan lingkungan (Akbar & Mustam, 2016).

Penelitian tentang pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan PKB pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi menghasilkan data bahwa kualitas pelayanan dapat tercipta jika pelayanan tersebut menerapkan prinsip-prinsip good governance (Fauziah, 2018).

Penelitian tentang efektivitas PKB di Kota Kendari menemukan data bahwa kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diukur melalui waktu, kecermatan serta gaya pemberian pelayanan (Haslinda, Sartono, & BB, 2018).

Penelitian tentang pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan PKB menunjukkan data adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kesanggupan, usaha dan kesempatan dengan prosentasi pengaruh

sebesar 72,6%(Roniwati, 1996). Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan PKB yaitu faktor kesadaran, sistem, prosedur, metode, organisasi, pendapatan, kemampuan, keterampilan dan factor sarana pelayanan(Haslinda et al., 2018).

Penelitian tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik Pada UTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya menghasilkan temuan data bahwa peningkatkan pelayanan public pada PKB dapat dilakukan melalui 4 upaya, sebagai berikut:

1. Atribut layanan pelanggan, yaitu pelayanan harus tepat waktu, akurat, dan ramah;
2. Penyempurnaan kualitas jasa mendekati pada kepuasan pelanggan, baik ditinjau dari aspek waktu, biaya maupun keinginan pelanggan;
3. Sistem umpan balik yang responsive terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sistem ini juga untuk melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan;
4. Implementasi yang memenuhi cakupan dan level layanan(Pratama, 2015).

Pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut mampu menyediakan kebutuhan dan memenuhi harapan masyarakat(Fauziah, 2018). Penelitian tentang kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat(Roniwati, 1996). Oleh karena itu penilaian bahwa suatu pelayanan termasuk berkualitas atau tidak tergantung dari persepsi masyarakat.

Persepsi kualitas menurut David Osborne dan Ted Gaebler dalam konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan atau jasa public hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat agar pelayanan/jasa tersebut dikonsumsi oleh

masyarakat secara memuaskan, dalam arti *cheaper, faster dan better*, sehingga pada gilirannya mampu menciptakan *customer loyalty*(Budiarto et al., 2005).

Tjiptono dan Chandra menafsirkan bahwa kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Parasuraman, Zeithaml dan Berry mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi layanan yang diterima; jika harapan lebih besar dari kinerja, konsumen akan mengalami ketidakpuasan(Salbiah, Agustini, Purnamasari, & Fitria, 2019).

Dalam melakukan penelitian ini, teori pelayanan public dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan PKB(Hardiansyah, 2011). Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah *tangible* (bentuk fisik), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian kualitas pelayanan ini menggunakan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2012). Pendekatan kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode deskriptif analisis. Penelitian deskriptif analisis yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang lain(Sugiyono, 2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan masyarakat Kota Bogor yang melaksanakan pengujian kendaraan bermotor berkala (khusus kendaraan umum angkutan kota) pada

bulan terakhir melaksanakan pengujian yaitu bulan Januari 2018 sebanyak 377 kendaraan beserta pegawai Seksi pengujian kendaraan bermotor yang berjumlah sebanyak 18 orang. Sehingga untuk menemukan sampel, peneliti menggunakan rumus Yamane yaitu dengan tingkat kesalahan sebesar 5% atau tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95% dari hasil penghitungan maka diperoleh hasil representativinya sebesar 97 orang.

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2010). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yang sifatnya teoritis yang berhubungan dengan bidang yang diteliti
2. Studi lapangan, yaitu melakukan penelitian langsung di lapangan pada objek yang akan diteliti dengan cara : Observasi, Wawancara, dan Angket.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban dari responden dalam kuesioner. Data-data yang diperoleh dari wawancara dan studi kepustakaan digunakan sebagai data penunjang untuk memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari angket tersebut.

Analisis data menggunakan statistik yang bertujuan untuk menafsirkan hasil analisis secara jelas dan luas. Dalam hal ini dengan menggunakan kriteria penilaian " pengurangan dari nilai tertinggi dikurangi nilai terendah di bagi nilai tertinggi" sebagai dasar dari perhitungan jawaban angket. Kriteria jawaban dibedakan berdasarkan skor terendah sangat negative (sangat tidak baik) dan

skor tertinggi sangat positif (sangat baik) (Agus & Ratih, 2017).

Teknik analisis data adalah merupakan kegiatan mengumpulkan data dan informasi, selanjutnya data dan informasi tersebut dipelajari, dianalisis dan diatur sehingga dapat memperoleh gambaran tentang suatu secara lebih jelas. Teknik analisis data ini menggunakan rumus WMS (Weight Mean Score).

Untuk menjelaskan hasil dan penarikan kesimpulan dari angket dan kuesioner maka peneliti menggunakan rumus *weight mean score* (WMS), yaitu dilakukan pembobotan untuk setiap item pertanyaan kemudian dirata-ratakan. Nilai rata-rata tersebut mencerminkan deskripsi setiap dimensi.

Untuk menentukan kriteria penafsiran maka digunakan interval 0,8 yang diperoleh dari pengurangan skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi 5 kriteria. jawaban responden yang berada pada rata-rata skor 1-1,8 termasuk kategori sangat tidak baik; skor 1,81-2,6 dikategorikan tidak baik; skor 2,61-3,4 dikategorikan cukup baik; skor 3,41-4,2 dikategorikan baik; dan skor 4,21 sampai 5 mempunyai kriteria sangat baik (Agus & Ratih, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Angkutan kota (Paratransit) merupakan salah satu angkutan umum yang dicirikan dengan jenis kendaraan kecil, hanya dapat menampung 10-12 penumpang, moda transportasi ini umumnya milik pribadi (individu), untuk melayani rute jarak pendek yang penetapannya dilakukan oleh pemerintah kota, Angkutan Kota ini memadati rute-rute jalan Bogor setiap harinya sehingga perlu adanya penanganan untuk kelayakan saat berkendara (Ijang, Salbiah., & Seran, 2015).

Kualitas pelayanan PKB menjadi penting artinya bagi angkutan kota, mengingat angkutan kota adalah moda transportasi umum yang banyak

digunakan oleh masyarakat kota Bogor. Berkenaan dengan hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kota Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kualitas moda transportasi juga meningkat. Hal ini berarti keselamatan masyarakat pengguna angkutan kota terjamin, serta lingkungan terpelihara dari polusi.

Dalam hasil penelitian ini, identitas responden diambil berdasarkan hasil random. Sebelum melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reabilitas.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor berkala angkutan kota, digunakan beberapa dimensi untuk dilihat hasil analisisnya, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* (bentuk fisik) : kondisi fisik, ruang tunggu, ketersediaan alat uji, ketersediaan formulir.
2. *Emphaty* (Empati) : keramahan petugas, kesabaran pegawai.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) : respon keluhan, kecepatan proses pengujian.
4. *Reliability* (keandalan) : pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, kemudahan mendapatkan informasi.
5. *Assurance* (jaminan) : kejujuran pegawai, ketenangan dan keamanan lingkungan.

Berikut hasil analisis berdasarkan angket dan hasil wawancara di lapangan:

Tabel 2. Penilaian Responden Tentang Dimensi Tangible (bukti fisik)

Dimensi	Indikator	Skor	Kriteria
Tangible (bukti fisik)	kondisi fisik	3.30	Cukup Baik
	Ruang tunggu	3.57	Cukup Baik
	ketersediaan alat uji	3.95	Baik
	ketersediaan formulir	3.95	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Angket Maret Penelitian 2019

Dari hasil rekapitulasi tabel di atas didapatkan hasil sebesar 3,81 yang termasuk dalam kriteria baik, dapat kita ketahui bahwa kondisi fisik dan ruang tunggu belum cukup memadai dikarenakan luas lahan parkir yang kurang luas, sehingga diperlukan penambahan luas lahan dan juga perlu adanya perbaikan untuk ruang tunggu agar ruang tunggu menjadi lebih nyaman dan menarik. Masyarakat yang membutuhkan layanan dapat menunggu di ruang tunggu. Oleh karena itu dari dimensi tangible perlu diperbaiki lagi dalam segi kualitas pendukungnya.

Tabel 3 Penilaian Responden Tentang Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Emphaty</i> (Empati)	Keramahan pegawai	3.88	Baik
	kesabaran pegawai	3.86	Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		3,87	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Angket Maret Penelitian 2019

Berdasarkan hasil tabel di atas untuk rekapitulasi dari dimensi *emphaty* (empati) didapatkan hasil sebesar 3,87 yang termasuk dalam kriteria baik. sehingga dari 2 indikator di atas dapat disimpulkan bahwa dari segi keramahan dan kesabaran petugas dalam melayani masyarakat sudah dinilai baik.

Tabel 4. Penilaian Responden Tentang Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	respon keluhan	3.94	Baik
	kecepatan proses pengujian	3.73	Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		3,83	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Angket Maret Penelitian 2019

Berdasarkan tabel di atas dalam dimensi responsiveness (daya tanggap) untuk hasil rekapitulasinya yaitu mendapatkan skor nilai sebesar 3.83 yang termasuk dalam kriteria baik, bisa dapat disimpulkan bahwa respon dari pegawai dalam menyelesaikan keluhan masyarakat terkait pelayanannya sudah baik dan juga dalam penyelesaian waktu pengujian sudah dianggap baik walaupun masih ada saja yang mengeluh akan lamanya waktu pada saat kendaraannya diuji.

Tabel 5. Penilaian Responden Tentang *Reliability* (Keandalan)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	3.93	Baik
	Kemudahan informasi	4,23	Sangat Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		4.08	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Angket Maret Penelitian 2019

Dari rekapitulasi *reliability* (keandalan) di atas dihasilkan angka penafsiran sebesar 4,08 yang termasuk dalam kriteria baik, hal ini dari segi pelayanan terkait pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit serta kemudahan informasi sudah dinilai baik oleh masyarakat. Walaupun ada saja masyarakat yang mengeluh, pada saat dilakukan wawancara, berbelit-belitnya karena ada masalah dikendaraannya sehingga harus dipulangkan lagi lalu diperbaiki terlebih dahulu baru diujikan kembali, akan tetapi ada kasus ketika angkutan kotanya milik salah satu pegawai Dinas walaupun belum layak untuk lolos uji tetap diluluskan oleh salah satu petugas sehingga hal ini yang harus lebih diperbaiki sehingga tidak membedakan pelayanan.

Tabel 6 Penilaian Responden Tentang *Assurance* (Jaminan)

Dimensi	Indikator	M	Kriteria
<i>Assurance</i> (Jaminan)	kejujuran petugas	3.82	Baik

ketenangan lingkungan	4.39	Sangat Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran	4.1	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Angket Maret Penelitian 2019

Berdasarkan tabel di atas untuk dimensi *assurance* (jaminan), diperoleh hasil rekapitulasi sebesar 4.1 yang termasuk dalam kriteria penilaian baik. Artinya untuk indikator kejujuran petugas dan ketenangan lingkungan sudah dinilai baik. Namun hasil wawancara masih ditemukan data bahwa masih ada informasi yang tidak diungkapkan oleh petugas.

Tabel 7 Rekapitulasi Keseluruhan Penilaian Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	M	Kriteria
Tangible (Bukti Fisik)	kondisi fisik	3.30	Cukup Baik
	Ruang tunggu	3.57	Cukup Baik
	ketersediaan alat uji	3.95	Baik
	ketersediaan formulir	3.95	Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		3,81	Baik
Empati	Keramahan pegawai	3.88	Baik
	kesabaran pegawai	3.86	Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		3,87	Baik
<i>Responsive ness</i>	respon keluhan	3.94	Baik
	kecepatan proses pengujian	3.73	Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		3,83	Baik
<i>Reliability</i> (Keandalan)	pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	3.93	Baik
	kemudahan informasi	4,23	Sangat Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		4.08	Baik
<i>Assurance</i> (Jaminan)	kejujuran petugas	3.82	Baik
	ketenangan lingkungan	4.39	Sangat Baik
Jumlah rata-rata Angka Penafsiran		4.1	Baik
Jumlah rekapitulasi seluruh dimensi		3.93	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Angket Maret Penelitian 2019

Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor berkala angkutan kota di Dinas Perhubungan Kota Bogor menurut penelitian yang dilakukan kepada 97 orang yang terdiri dari pegawai dan masyarakat dari 24 indikator mendapatkan angka rata-rata sebesar 3,93 yang termasuk dalam kriteria baik. Untuk nilai tertinggi didapat pada indikator kemudahan informasi dengan angka penafsiran sebesar 4,23 yang termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal demikian menunjukkan bahwa segala informasi terkait pelayanan memang mudah untuk didapatkan sehingga tidak banyak kesalahan ketika masyarakat datang untuk melaksanakan pengujian, kecuali masyarakat yang baru pertama kali melaksanakan pengujian selalu ada kekurangan persyaratan yang harus dibawa.

Untuk skor terendah dari seluruh indikator yaitu terdapat pada dimensi tangible tepatnya di indikator kondisi fisik dengan nilai sebesar 3.30 yang termasuk dalam kriteria cukup baik, artinya kondisi fisik bangunan khususnya luas lahan parkir memang harus diperbaiki karena ketika mobil banyak yang melakukan uji berkala maka akan terjadi kepadatan di area lahan parkir sehingga kendaraan sampai keluar jalan yang menyebabkan kemacetan lalu lintas pengendara.

Walaupun banyak kendaraan yang datang untuk melaksanakan pengujian namun tetap ada beberapa kendaraan yang tidak semua diluluskan oleh Dinas Perhubungan Kota Bogor, salah satunya faktor kendaraan yang tidak layak jalan seperti bodi kendaraan yang harus diperbaiki, tidak adanya sabuk pengaman, kaca film yang berwarna gelap dan sebagainya.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Bogor jika dinilai dari keseluruhan indikator sudah baik, terbukti dengan rekapitulasi seluruh jawaban yaitu

memperoleh skor sebesar 3.93 yang termasuk dalam kriteria penafsiran baik.

Untuk skor tertinggi yaitu terdapat pada dimensi assurance (jaminan) tepatnya pada indikator ketenangan lingkungan, oleh sebab itu untuk ketenangan lingkungan yang ada disana baik, sedangkan untuk skor terendah terdapat pada dimensi tangible (bukti fisik), tepatnya pada indikator kondisi fisik yaitu luas lahan parkir yang kurang memadai, sehingga menimbulkan kemacetan di area lahan parkir bahkan sampai keluar jalan.

Hambatan-hambatan untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sendiri yaitu terdapat pada kondisi fisik bangunan karena fasilitas yang diberikan memang kurang, sehingga perlu adanya perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Teori yang digunakan yaitu teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yaitu yang terdiri dari dimensi tangible (bentuk fisik), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan) dan assurance (jaminan).

Alasan penulis mengambil teori tersebut yaitu untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga akan terus ada mutu perbaikan ketika suatu pelayanan tersebut dinilai baik buruknya.

Implikasi praktis dari adanya kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor berkala ini yaitu untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bogor, karena apabila kualitas pelayanannya sudah dianggap baik maka masyarakatpun akan puas dan citra positif akan didapatkan oleh Dinas itu sendiri sehingga good governance (pemerintahan yang baik) akan dirasakan oleh semua kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, E., & Ratih, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.

- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). Analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Budiarto, D., Krisna, E., & Seran, G. G. (2005). *Perspektif Pemerintah Daerah Otonomi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. PT Ghalia Indonesia Printing.
- Fauziah, U. R. (2018). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 27(2 (Desember)), 185–193.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haslinda, Sartono, & BB, S. (2018). Efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Studi pada Kantor Unit Pelaksana Teknik Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari). *Rez Publika, Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan, Dan Hubungan Internasional*, 4(2 (Juni-Agustus)), 1–10.
- Ijang, B., Salbiah., E., & Seran, G. G. (2015). Pengaruh Implementasi UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) Terhadap Disiplin Pengemudi Angkutan Kota Di Kota Bogor. *Jurnal Governansi ISSN 2442-3971*, 1(2).
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3 (September-Desember)), 90–98.
- Roniwati. (1996). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan, komunikasi dan informatika kabupaten mamuju utara. *E Jurnal Katalog*, 154–164.
- Salbiah, E., Agustini, Purnamasari, I., & Fitria, M. (2019). Improvement of Land Service Quality in Public Sector. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*., 43(2), 33–42.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: IKAPI.
- Sugiyono. (2013). *Administrative Research Methods*. Bandung: ALFABETA.