

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG

### ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN TESTING GOODS TRANSPORTATION TYPE MOTOR VEHICLE

Adinda Ayu Utami<sup>1\*</sup>, Denny Hernawan<sup>2</sup>, Irma Purnamasari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Bogor 16720

\*Korespondensi: Adinda Ayu Utami. Email: adinda.ayu@unida.ac.id

(Diterima: 04-07-2020; Ditelaah: 15-07-2020; Disetujui: 11-08-2020)

#### ABSTRACT

The Local Office of Transportation of Bogor City is a public organization that functions to implement the public services in the field of road transportation. One of programs of the Local Office of Transportation of Bogor City is serve in testing goods transportation type motor vehicle. The purposes of this research are to (1) to analyze the service quality in testing goods transportation type motor vehicle of the Local Office of Transportation of Bogor City, (2) to know factors that can affect the service quality in testing goods transportation type motor vehicle of the Local Office of Transportation of Bogor City, and (3) to find out efforts carried out by the Local Office of Transportation of Bogor City in improving the service quality of testing goods transportation type motor vehicle. Theory used in analyzing service quality is Parasuraman's theory of service quality, including 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Method of this research is quantitative descriptive method using the questionnaires as the main instrument in data collection. Results of this research conclude that the tangibles dimension obtains score 4.35 categorized as very good. The reliability dimension obtains score 4.12 categorized as good. The responsiveness dimension obtains 4.51 categorized as very good. The assurance dimension obtains 4.30 categorized as very good. The empathy dimension obtains 4.28 categorized as very good. Therefore, the quality service in testing goods transportation type motor vehicle of the Local Office of Transportation of Bogor City generally obtains score 4.31 categorized as very good.

**Key words:** Service Quality, Public Service, Bogor City Local Office of Transportation.

#### ABSTRAK

Dinas Perhubungan Kota Bogor merupakan suatu organisasi yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang lalu lintas angkutan jalan. Salah satu program Dinas Perhubungan Kota Bogor adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor, (2) untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor, dan (3) untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Teori yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan adalah teori kualitas pelayanan Parasuraman, yang mencakup 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner/angket sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. 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.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Dinas Perhubungan Kota Bogor.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat”. Implikasi yang ditimbulkan dalam pelayanan publik sangatlah luas dalam berbagai aspek kehidupan, mencakup aspek ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain.

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk pencapaian tujuan kebutuhan hidup manusia dan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu harapan masyarakat terselenggaranya pelayanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tuntutan dilakukan oleh masyarakat atas perkembangan zaman di era globalisasi akan terbentuknya *good governance* yang telah meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sangat mempengaruhi variabel pelaksanaan pelayanan publik. Dalam masyarakat modern pelayanan publik akan selalu menjadi masalah utama. Perkembangan globalisasi, masalah pelayanan umum semakin berkurang pada segi lain dilingkungan yang terus berubah semakin cepat.

Dinas Perhubungan Kota Bogor adalah salah satu organisasi publik yang merupakan dinas yang mengurus atau mengatur perhubungan dan lalu lintas di Kota Bogor. Visi Dinas Perhubungan Kota Bogor adalah “Terwujudnya Sistem Transportasi Kota Bogor yang Berkelanjutan, Berkualitas, dan Berwawasan Lingkungan”. Dinas ini merupakan salah satu dinas yang mampu

nyai peran penting yang dipunyai oleh Pemerintah Kota Bogor karena mengatur perhubungan dan lalu lintas di Kota Bogor tanpa adanya Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Bogor akan sulit untuk menyelesaikan permasalahan tentang perhubungan dan lalu lintas. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan Dishubkominfo selalu menjadi sorotan masyarakat terutama pengguna pelayanan.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor merupakan salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Bogor kepada masyarakat. Pada perkembangan saat ini alat transportasi darat mencapai jumlah titik yang tinggi atau dapat dikatakan meningkat, untuk itu pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang semakin dibutuhkan pengguna kendaraan untuk menjamin agar setiap kendaraan itu benar-benar layak jalan sesuai peraturan kelayakan kendaraan bermotor. Misalnya, pengujian angkutan truk dan *pick up* yang ditujukan agar pengguna merasa aman dan nyaman dalam menggunakan angkutannya.

Beberapa isu yang ada menunjukkan bahwa dalam permasalahan kualitas pelayanan yang menimbulkan permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat seiring perkembangan yang ada. Beberapa permasalahan yang sering dirasakan masyarakat diantaranya, yaitu kurang cepatnya waktu pelayanan yang diberikan, bukti fisik yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang pengap dan panas, lalu yang terakhir adalah masyarakat merasakan kurangnya kepedulian petugas dalam melakukan pelayanan, contohnya petugas tidak ramah dan tidak melakukan senyum sapa dan salam ketika melakukan pengujian kendaraan bermotor. Sehingga muncul keraguan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bogor.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memfokuskan diri untuk menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan

bermotor jenis angkutan barang di Dinas Perhubungan Kota Bogor.

## MATERI DAN METODE

### Konsep/Teori yang Relevan

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Bogor termasuk dalam pelayanan publik (*public service*) atau pelayanan pemerintah (*government service*).

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 pemerintah (*government service*) didefinisikan oleh Savas sebagai penyediaan pelayanan oleh pemerintah yang mempekerjakan pegawai-pegawainya. Dalam konteks ini, pelayanan publik dijalankan dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penerima layanan (Budiarto, *et al*, 2005; Salbiah, *et al*, 2019).

Pemenuhan kebutuhan masyarakat penerima layanan menjadi dasar bagi kualitas pelayanan. Parasuraman, *et al*, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara harapan penerima layanan dan persepsi layanan yang diterima. Jika harapan lebih besar daripada kenyataan layanan yang diterima, maka penerima layanan akan mengalami ketidakpuasan (Salbiah, *et al*, 2019; Ridwanullah, *et al*, 2019; Nasyita, *et al*, 2019).

Penelitian Rahmawati (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala Angkutan Di Dinas Perhubungan Kota Bogor” menunjukkan bahwa jika dilihat dari tujuan pelaksanaan program, ketepatan cara dan

sasaran pelaksanaan program, keberhasilan dan pelaksanaan program, cara memperoleh sumber daya dalam pelaksanaan program, sarana dan prasarana, keadaan SDM, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, menggambarkan hasil yang baik.

Penelitian Jihan, *et al* (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi” menunjukkan hasil yang sudah baik, dengan nilai rerata sebesar 3,84. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian dengan skor rerata 3,8 dinilai baik.

Penelitian Saputra, *et al* (2016) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Di PPMKP Ciawi Bogor” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor memperoleh skor rerata sebesar 3,61 termasuk pada kriteria baik. Ini berarti bahwa Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.

Parasuraman, *et al*, mengajukan lima kriteria/dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2012; Salbiah, *et al*, 2019; Ridwanullah, *et al*, 2019; Nasyita, *et al*, 2019). 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 berhubungan 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.

### Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan masalah kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang di Dinas Perhubungan Kota Bogor. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Suparman (1990: 4), pendekatan kuantitatif adalah “metode yang mengutamakan keterangan melalui angka-angka, sehubungan gejala-gejala dalam penelitian diukur dengan menggunakan beberapa skala pengukuran”.

Populasi menurut Sugiyono (2011) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah pegawai Dinas Perhubungan Kota Bogor dan masyarakat yang berkunjung ke Dinas Perhubungan Kota Bogor untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Jumlah dihitung berdasarkan rata-rata kunjungan per hari, yaitu 200 orang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam hal ini dijadikan sampel berdasarkan masyarakat yang berkunjung melakukan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang per hari sekitar 200 orang. Pengambilan sampel pada teknik ini adalah

semua populasi pegawai sebanyak 11 orang dijadikan sampel, sementara masyarakat menggunakan *incidental sampling* berdasarkan masyarakat yang datang ke Dinas Perhubungan Kota Bogor untuk pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Selanjutnya untuk mendapatkan besaran jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane dalam Rumidi (2012) adalah 67 orang. Jadi, total sampel penelitian adalah sebanyak 78 responden, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Sampel Keseluruhan

No.	Unsur	Populasi
1	Pegawai	11
2	Masyarakat	67
	Jumlah	78

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Studi Kepustakaan (*Library Research*). Teknik pengumpulan data dengan data literature, yakni untuk memperoleh data dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian. Dalam hal ini, peneliti mempelajari buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian tentang kualitas pelayanan.
- 2) Studi Lapangan (*Field Search*). Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data dengan kuesioner/angket sebagai instrument pengumpulan data utama.
  - a) Observasi. Observasi dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Bogor.
  - b) Wawancara. Peneliti melakukan wawancara kepada pegawai dan masyarakat yang sedang melakukan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bogor.
  - c) Kuesioner/Angket. Kuesioner/angket berupa pertanyaan tentang kualitas pelayanan diberikan kepada responden untuk mengisi dengan memberikan tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban.

Pilihan jawaban dalam kuesioner/ angket menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2008: 107), skala Likert adalah skala yang mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negatif dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, juga untuk menganalisis kuantitatif dengan melakukan skor untuk pernyataan-pernyataan tersebut dengan klasifikasi penilaian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Jawaban Skala Likert

Jawaban	Klasifikasi	Skor
A	Sangat baik	5
B	Baik	4
C	Cukup baik	3
D	Kurang baik	2
E	Tidak baik	1

Teknik analisa data dalam penelitian kuantitatif ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi responden dan kemudian di-*entry* dengan menggunakan *excell* untuk mengetahui tabulasi frekuensi. Deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Data dari kuesioner/angket dihitung dengan menggunakan *Weight Mean Score* (WMS), yaitu melakukan skor terhadap setiap pilihan jawaban untuk menghitung rerata (*mean*). Dengan pemberian skor tersebut, diperoleh variasi jawaban yang bergerak 1-5, karena itu interval antara 1 kriteria dengan kriteria lainnya yang diperoleh angka sebesar 0,8. Angka ini diperoleh setelah adanya pengurangan dari nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dan dibagi banyaknya alternatif jawaban.

Kemudian, untuk menentukan kriteria penilaian harus dihitung terlebih dahulu

interval antara satu kriteria dengan kriteria yang lain dengan menggunakan skala Likert. Hasil perhitungan dari 0,8 dijadikan patokan untuk memperoleh kriteria penilaian. Menurut Sanford, *et al.* (1982: 20), data yang diperoleh dari lapangan lalu diolah berdasarkan jawaban responden melalui angket dengan menggunakan rumus WMS tersebut di atas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan terhadap lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor adalah sebagai berikut:

### 1) Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan tentang dimensi bukti fisik (*tangibles*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Dinas Perhubungan Kota Bogor

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Lokasi tempat pengujian mudah dijangkau	4,09	Baik
Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman	4,63	Sangat Baik
Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan	4,34	Sangat Baik
Jumlah	4,35	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden pada Tabel 3, maka dimensi bukti fisik (*tangibles*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor mendapatkan skor 4,35 yang dikategorikan sangat baik. Penilaian demikian ditunjukkan melalui hal-hal sebagai berikut:

- a) Lokasi Dinas Perhubungan Kota Bogor mudah dijangkau. Dinas Perhubungan Kota Bogor berlokasi dekat dengan jalanan umum yang dapat mudah dijangkau oleh semua masyarakat. Dinas Perhubungan Kota Bogor sangat strategis karena dekat dengan tempat tempat yang terdapat aktivitas masyarakat yang ramai seperti *supermarket*, sekolah, dan bank.
- c) Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas. Berdasarkan hasil responden bahwa kerapihan dan kebersihan penampilan petugas sudah tergolong rapih dan bersih hal ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang, masyarakat merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya.
- d) Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan memadai. Ketersediaan ruang tunggu yang memadai tergolong cukup baik walaupun terkadang masyarakat mengeluhkan ruang tunggu yang tidak strategis untuk menunggu saat jumlah kunjungan masyarakat pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang ramai, dan pada saat di Dinas Perhubungan Kota Bogor banyak masyarakat yang menunggu berdiri karena masyarakat malas untuk berada di ruang tunggu kurang strategis.
- e) Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan. Dinas Perhubungan Kota Bogor memiliki peralatan yang lengkap seperti alat pengecek roda, alat pengecekan kecepatan, dan lain-lain.

## 2) Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan tentang dimensi reliabilitas (*reliability*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Dinas Perhubungan Kota Bogor

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Proses waktu pendaftaran dan pengujian yang cepat	4,09	Baik
Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku	4,09	Baik
Melayani dan menerima seluruh masyarakat dengan baik tanpa melihat latar belakang mereka	4,18	Baik
Jumlah	4,12	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden pada Tabel 4, maka dimensi reliabilitas (*reliability*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor mendapatkan skor 4,12 yang dikategorikan baik. Penilaian demikian ditunjukkan melalui hal-hal sebagai berikut:

- a) Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat. Dalam proses layanan pendaftaran sudah baik dengan adanya dua loket pendaftaran yang didukung oleh petugas yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik.
- b) Proses waktu layanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang dengan cepat. Setelah melakukan pendaftaran masyarakat peserta pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang akan mendapatkan pengujian tahap pertama pengujian ban, tahap kedua kecekatan rem, dan tahap ketiga pengujian mesin mobil hal ini memakan waktu sekitar 30-60 menit.
- c) Dinas Perhubungan Kota Bogor memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Berdasarkan hasil wawancara dengan responden pegawai bahwa Dinas Perhubungan Kota Bogor sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kepada masyarakat pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang,

seperti penerimaan hasil tes pengujian kendaraan bermotor 20 menit dan tahap tahap yang harus dilakukan saat pengujian.

- d) Dinas Perhubungan Kota Bogor melayani dan menerima seluruh masyarakat yang ingin melakukan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang dengan baik tanpa melihat serta membedakan latar belakang masyarakat tersebut.

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan tentang dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Dinas Perhubungan Kota Bogor

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Kesiapsediaan pegawai saat diperlukan oleh masyarakat	4,81	Sangat Baik
Kecepatangggapan pegawai memberikan informasi yang jelas	4,27	Sangat Baik
Kemampuan pegawai saat menguji kendaraan dengan cepat tanggap	4,45	Sangat Baik
Jumlah	4,51	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden pada Tabel 5, maka dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor mendapatkan skor 4,51 yang dikategorikan sangat baik. Penilaian demikian ditunjukkan melalui hal-hal sebagai berikut:

- a) Petugas selalu bersiap sedia saat diperlukan. Berdasarkan wawancara dengan responden bahwa pegawai dituntut harus siap sedia saat diperlu-

kan oleh masyarakat, tanggapan dari responden masyarakat bahwa petugas dishub kota bogor selalu siap sedia saat diperlukan.

- b) Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bogor mudah dan tidak berbelit belit. Berdasarkan wawancara dengan pegawai bahwa semua harus memudahkan masyarakat tetapi harus tetap memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional minimum (SOP) Dinas Perhubungan Kota Bogor.
- c) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pegawai selalu memberikan jawaban jawaban atas pertanyaan dari masyarakat dengan jelas, benar dan mudah dimengerti, tidak hanya itu Dinas Perhubungan Kota Bogor juga sudah memberikan papan informasi dan petunjuk yang mudah dimengerti.
- d) Kemampuan petugas Dinas Perhubungan Kota Bogor untuk cepat tanggap melayani masyarakat. Menurut masyarakat, petugas tanggap dalam memberikan pelayanan.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan tentang dimensi jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Jaminan (*Assurance*) Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Dinas Perhubungan Kota Bogor

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Kemampuan pegawai dalam memberikan pengujian yang sesuai	4,54	Sangat Baik
Kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan	4,18	Baik
Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani	4,18	Baik
Jumlah	4,30	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden pada Tabel 6, maka dimensi jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor mendapatkan skor 4,30 yang dikategorikan sangat baik. Penilaian demikian ditunjukkan melalui hal-hal sebagai berikut:

- a) Petugas jujur dalam pelayanan. Petugas selalu dituntut jujur dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang terutama dalam hal pembiayaan apapun agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
- b) Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner responden.
- c) Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif antar petugas dan masyarakat merupakan hal yang sangat penting, terutama dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Kesalahan informasi akan mengakibatkan hal yang fatal terlebih lagi dalam pengecekan pengujian.
- d) Kemampuan petugas dalam pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Menurut responden masyarakat, kemampuan petugas dalam pengujian sudah baik masyarakat merasa puas dan percaya terhadap hasil pengujian petugas Dinas Perhubungan Kota Bogor.

##### 5) Dimensi Empati (*Empathy*)

Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan tentang dimensi empati (*empathy*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Empati (*Empathy*) Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Dinas Perhubungan Kota Bogor

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Pegawai mendengarkan keluhan masyarakat perihal pengujian	4,27	Sangat Baik
Petugas bersifat adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	4,54	Sangat Baik
Pegawai memberikan pelayanan dengan tulus	4,04	Baik
Jumlah	4,28	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden pada Tabel 7, maka dimensi empati (*empathy*) kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor mendapatkan skor 4,28 yang dikategorikan sangat baik. Penilaian demikian ditunjukkan melalui hal-hal sebagai berikut:

- a) Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat. Menurut masyarakat, petugas dalam memberikan pelayanan dengan mendengarkan keluhan masyarakat dianggap sudah baik, hal ini membuat masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan akan memberikan yang baik kepada petugas.
- b) Petugas memberikan pelayanan dengan tulus. Menurut masyarakat, dalam memberikan pelayanan dengan tulus sudah baik, karena menurut petugas menyatakan semua pegawai harus memberikan pelayanan tanpa mengharap imbalan dari masyarakat karena petugas harus menyadari bahwa tugas untuk melayani masyarakat merupakan tanggung jawab yang wajib dilaksanakan.
- c) Perhatian petugas secara khusus kepada masyarakat. Perhatian petugas secara khusus sudah baik, hal ini dilihat bahwa petugas bisa mengingat nama dan keluhan masyarakat, juga selalu menanyakan kemajuan pengujian



kendaraan bermotor jenis angkutan barang.

Dengan demikian, rekapitulasi seluruh hasil penelitian dan pembahasan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Dinas Perhubungan Kota Bogor

Dimensi	Nilai Rerata	Kategori
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	4,35	Sangat Baik
Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	4,12	Baik
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	4,51	Sangat Baik
Jaminan ( <i>assurance</i> )	4,30	Sangat Baik
Empati ( <i>empathy</i> )	4,28	Sangat Baik
Jumlah	4,31	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan rekapitulasi pada Tabel 8, maka secara umum kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor mendapatkan skor 4,31 yang dikategorikan sangat baik.

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik dalam analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.
- 2) Reliabilitas dalam analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.

- 3) Daya tanggap dalam analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.
- 4) Jaminan dalam analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.
- 5) Empati dalam analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.

### Implikasi

Kualitas pelayanan menurut pegawai dan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil angket dan wawancara yang direkapitulasi dari setiap dimensi menghasilkan tafsiran berada pada kategori baik. Dengan melihat hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang oleh Dinas Perhubungan Kota Bogor adalah baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Budiarto, Diani, Krisna, Eri & Seran, G. Goris. (2005). *Perspektif Pemerintahan Daerah: Otonomi, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Bogor: Penerbit FISIP Universitas Djuanda.
- Labovits, Sanford, et al. (1982). *Metode Riset Sosial: Suatu Pengantar*. Terjemahan Bakrie Siregar. Jakarta: Erlangga.
- Rahmawati, Evi. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala Angkutan Di Dinas Perhubungan Kota Bogor*. Bogor: Universitas Djuanda Bogor.
- Rumidi, Sukandar. (2012). *Dasar-dasar Penulisan Proposal Penelitian: Petunjuk. Praktis untuk Peneliti Pemula*.

Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suparman. (1990). *Statistik Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

### Jurnal

Jihan, Nurul Syah; Maksudi, Beddy Iriawan & Purnamasari, Irma. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi". *Jurnal GOVERNANSI*, 5(1): 79-88. <http://dx.doi.org/10.30997/jgs.v5i1.1708>.

Nasyita, Rafa Ahdiya; Seran, G. Goris & Salbiah, Euis. (2019). "Quality Analysis of Motor Vehicle Tax Service". *Indonesian Journal of Social Research (IJSR)*, 1(2): 93-101. <https://doi.org/10.30997/ijsr.v1i2.15>.

Ridwanullah, Muhammad; Utami, Adinda Ayu; Wahyudin, Cecep; Nurpadilah, Siti; Pratama, Fajar; Rukmana, Herniati; Fadhlurrohman, Fariz Muhammad; Apriadi, Dika Tri; Hoerunisa; Lira, Iqbal; Seran, Gotfridus Goris. (2019). "Implementation of E-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector". *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3): 168-178. <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/10319>.

Salbiah, Euis; Purnamasari, Irma; Fitriah, Maria & Agustini. (2019). "Improvement of Land Service Quality in Public Sector". *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 43(2): 33-42. <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/9615>.

Saputra, Muhamad Adi; Maksudi, Beddy Iriawan & Hernawan, Denny. (2016). "Analisis Kualitas Pelayanan Di PPMKP Ciawi Bogor". *Jurnal GOVERNANSI*, 2(2): 65-78. <http://dx.doi.org/10.30997/jgs.v2i2.211>.

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 1993 tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.