

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang berupaya untuk mencari perbandingan untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Penelitian tersahulu membantu peneliti dapat menempatkan penelitian serta menunjukkan keaslian dari penelitian. Di bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, dan membuat ringkasannya. Baik itu penelitian yang sudah dipublikasikan atau yang belum dipublikasikan.

Dalam hal ini penelitian yang dilakukan terdapat penelitian terdahulu yang masih terkait dengan topik yang akan dilakukan peneliti yaitu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Imelia Anisa pada tahun 2016, mahasiswa Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, dengan judul “Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Samarinda”. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Data Kualitatif Model Data Interaktif dari Matthew B. Milles, A. Michael Huberman dan Saldana.

Maka dapat dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah mengupayakan penerimaan retribusi pengujian kendaraan bermotor dalam menunjang pendapatan asli daerah Kota

Samarinda berdasarkan fokus penelitian yaitu tata cara memberikan pelayanan, fasilitas dan besarnya tarif, tata cara pemungutan dan penyetoran retribusi, target, dan realisasi penerimaan retribusi pengujian kendaraan bermotor.

Untuk melihat persamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang terdahulu yaitu, Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah sama-sama Dinas Perhubungan
2. Jenis dan metode pendekatan yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif

Tidak hanya terdapat persamaan, namun terdapat perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Subjek dalam penelitian sebelumnya adalah retribusi pengujian kendaraan bermotor, sedangkan penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
2. Fokus dalam penelitian sebelumnya adalah menunjang pendapatan asli daerah dengan penerimaan retribusi pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya adalah kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
3. Lokasi dalam penelitian sebelumnya di Dinas Perhubungan Samarinda, sedangkan lokasi penelitian ini di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Noviana Alumni Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

17 Agustus Semarang, dan Munawar Noor Dosen Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Semarang pada tahun 2021, dengan judul “Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Di Dinas Perhubungan Kota Semarang”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang informasi atau data dikumpulkan tidak berwujud angka-angka dan analisisnya berdasarkan prinsip logika.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa proses implementasi, faktor pendukung, dan faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang secara umum relative baik berdasarkan analisis variable komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.

Kemudian, terdapat Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut pertama terdapat persamaan pada objek penelitian yaitu peneliti dan peneliti sebelumnya melaksanakan penelitian di Dinas Perhubungan. Objek yang diteliti sama-sama Dinas Perhubunga. Kemudian persamaan yang kedua yaitu terdapat pada metode penelitian yang sama menggunakan metode kualitatif.

Namun terdapat perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu terdapat pada Fokus dalam penelitian. dimana penelitian sebeulmnya yaitu proses implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor, sedangkan dalam

penelitian ini fokus penelitiannya adalah kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Kemudian terdapat perbedaan pada lokus penelitian dimana penelitian sebelumnya berlokasi di Semarang sedangkan penelitian yang dilakukan berlokasi di Cilegon.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengujian Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta”. Dalam penelitian ini, dijelaskan tujuannya yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kendaraan bermotor pada dinas perhubungan kota Yogyakarta.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian peneliti menggunakan triangulasi sumber dan analisis data menggunakan model analisis Milles dan Huberman. Dalam penelitiannya disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor kota Yogyakarta telah sesuai dengan peraturan dan sudah berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini dijelaskan faktor penghambat yaitu belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelaikan kendaraan bermotor, sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran secara online serta tidak ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji.

Dalam prosesnya, terdapat Persamaan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti sama-sama Dinas Perhubungan
2. Jenis dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Namun dalam prosesnya pun terdapat perbedaan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Subjek dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah pemenuhan persyaratan teknis pengujian kendaraan bermotor.
2. Lokasi penelitian sebelumnya di Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, sedangkan penelitian ini di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Teori Pelayanan Publik

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh para pelayan puublik yaitu administrator atauu implementator dengan menerapkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dapat dikatakan bahwa, Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. dalam hal ini keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat ketika pelayanan tersebut sudah berjalan efektif dan efisien.

Menurut Kotler¹ pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Sampara² adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Filosofi pelayanan publik itu berasal dari pemerintah dan rakyat. Pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyatnya pasti akan berbuat yang terbaik untuk rakyat, termasuk salah satunya pelayanan publik. Sebaliknya rakyat memiliki kesadaran bahwa dirinya adalah bagian penting dari suatu negara, yang akan memberikan input yang dibutuhkan pemerintah dalam menyusun kebijakan pelayanan publik secara adil dan merata, serta membantu terselenggaranya pelayanan publik tersebut dengan sebaik-baiknya. Dengan kata lain, hakikat suatu pelayanan berfokus pada bagaimana mempertemukan

¹ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi) Jakarta: PT Bumi Aksara.2011. Hal 4-5

² Ibid hal 5

kapabilitas organisasi pemerintah (public organization's capabilities) dengan kebutuhan masyarakat (the needs of customer)³.

Terdapat pengertian pelayanan publik menurut Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela mendefinisikan pelayanan publik adalah⁴ pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Menurut Tjiptono menjelaskan mengenai apa yang disebut barang dan jasa yaitu barang merupakan hasil atau keluaran (*output*) berwujud fisik (*tangible*) dari proses transformasi sumber daya, sehingga bisa dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, disimpan, dipindahkan, dan mendapat perlakuan fisik lainnya. Sedangkan jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi, dan lain-lain.⁵

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.⁶

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

³ Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, Krisna Puji Rahmayanti, 2020, Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep, Edisi pertama, Depok: PT. RajaGrafindo, Hal 11

⁴ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, op.cit. hal 14

⁵ Fandy Tjiptono. Prinsip-prinsip (Total Quality Service). Yogyakarta: C.V Andi offset, 2005, hal 22

⁶ Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.⁷

A. Asas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaannya, terdapat asas pelayanan publik yang tertuang dalam Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah⁸ adanya Kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, adanya sikap profesional, adanya partisipatif, adanya persamaan perlakuan dan tidak melakukan tindak diskriminatif, adanya keterbukaan dari penyelenggara kebijakan dan masyarakat, adanya akuntabilitas atau pertanggung jawaban, adanya fasilitas dan perlakuan khusus terhadap kelompokrentan, adanya ketepatan waktu dalam proses pelayanan dan adanya kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yang dapat diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakn bahwa asas pelayanan publik memiliki kaitan erat dengan keberhasilan pelayanan publik. karena ketika asas-asas tersebut dilaksanakan atau dilakukan dengan baik maka akan tercipta keselarasan dalam proses pelayanan publik. sehingga dapat mendekati pada tujuan dari dilakukannya pelayanan publik yaitu mensejahterakan masyarakat.

B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

⁷ Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁸ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Pelayanan Publik

Tidak hanya mengenai asas- asas yang terdapat dalam pelayanan publik. namun terdapat prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Maka, terdapat Sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik¹⁷, prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, Dalam prosesnya prosedur pelayanan publik dilakukan dengan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. atau dapat dikatakan tidak menyulitkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
2. Kejelasan, Dalam hal ini unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. kemudian terdapat kejelasan pada rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Kepastian waktu, Dalam hal ini pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. hal ini dapat menjadi estimasi proses administrasi yang dilakukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, dalam hal ini proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

6. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat harus bertanggung jawab terhadap proses penyelenggaraan pelayanan di lembaga yang dipimpin.
7. Kelengkapan sarana dan prasana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya.
8. Kemudahan akses, tempat, dan lokasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat maka para pelaksana pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik dengan disiplin waktu, sopan santun dalam komunikasi dan berpenampilan rapih
10. Kenyamanan, kenyamanan merupakan hal penting dalam proses pelayanan publik. karena ketika masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik memberikan rasa nyaman dan aman, maka hal ini akan menjadi suatu proses penting dalam mewujudkan tujuan dan keberhasilan pelayanan publik.

C. Standar Pelayanan Publik

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik terdapat standar yang harus diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat. Oleh karena itu terdapat Standar pelayanan publik, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini penyelenggara wajib sesuai undang-undang yang berlaku.

Standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan⁹, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standard pelayanan yang dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Dalam hal ini, dasar hukum yang digunakan adalah Penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Persyaratan

Dalam hal ini, persyaratan yang dibutuhkan yaitu berupa dokumen yang harus disiapkan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam proses administratif pelayanan uji KIR. Sistem, mekanisme, dan prosedur

3. Jangka waktu

Dalam hal ini, jangka waktu dibutuhkan untuk melihat berapa lama waktu yang diperlukan dalam kepengurusan uji KIR.

4. Biaya atau tarif

Dalam hal ini, biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik harus memperhatikan apakah biaya yang ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kemudian jika

⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

terjadi pungutan liar diluar biaya yang ditetapkan, maka masyarakat dapat melaporkannya pada pihak yang berwenang.

5. Produk pelayanan

Dalam hal ini, produk yang akan diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan ketentuan produk atau jasa layanan yang telah ditetapkan dalam peraturan.

6. Sarana, prasarana, dan fasilitas

Dalam hal ini, Fasilitas dan peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dan harus lengkap agar hal ini dapat memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat sehingga timbul kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

7. Kompetensi pelaksana

Dalam hal ini, pelaksana penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi diri dalam tugasnya sehingga dalam penyelesaiannya akan sesuai dengan bidangnya dan keahliannya dan dapat mempermudah proses pelayanan publik.

8. Pengawasan internal

Dalam hal ini, pengendalian yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja akan mempermudah proses dan prosedur yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga tidak akan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Dalam hal ini, terdapat bidang khusus yang menyelesaikan atau menanggapi aduan-aduan yang didapat dari pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat menjadi acuan sebagai mengubah tata cara sebelumnya agar dapat melakukan pelayanan lebih baik lagi.

10. Jumlah Pelaksana

Dalam hal ini, dengan tersedianya pelaksana yang sesuai dengan beban kerja atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas. Maka pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

11. Jaminan pelayanan

Dalam hal ini, jaminan pelayanan dapat memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan. sehingga masyarakat dapat merasakan kepasan yang didapatkan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam hal ini merupakan suatu bentuk komitmen yang diberikan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.

13. Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam hal ini, evaluasi dilakukan untuk menilai dan mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standard pelayanan dan tidak terjadi penyimpangan dalam proses pelayanan.

D. Kelompok Pelayanan Publik

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, Maka terdapat 3 kelompok pelayanan publik yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan administratif warga negara yang diselenggarakan oleh pemerintah secara resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti halnya pelayanan kewarganegaraan, kepemilikan suatu barang, dokumen-dokumen penting, Tanda penduduk, Paspor, Akta kelahiran, STNK dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang atau pelayanan yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan sosial dan sebagainya.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sedangkan menurut Rusydi kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlamgsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta persepsi masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka saling berkompetensi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah, dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Adanya kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan sebuah perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap suatu produk atau jasa karena pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi suatu perusahaan maupun instansi pemerintah. Semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan tersebut.

Kualitas Pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan maupun instansi pemerintah yang menyediakan sebuah jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Menurut Kotler, kualitas adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk

memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kemudian menurut Batinggi dan Badu mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses. Oleh Karena itu objek utama dari pelayanan adalah proses itu sendiri. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur pelayanannya dipersempit menjadi:

1. Tugas layanan
2. Prosedur layanan
3. Kegiatan Layanan
4. Pelaksanaan layanan

Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena keempatnya akan membentuk suatu proses kegiatan yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Konsep kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau persepsi apa lagi sesuatu yang mengada-ada. Kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu standar yang sudah diakui dan diaplikasikan secara nasional maupun internasional.

Konsep kualitas pelayanan tidak terlepas dari implementasi manajemen kualitas. Unsur pelanggan tampak dengan jelas dalam interaksi semua aktivitas kualitas jasa, mulai dari identifikasi keinginan pelanggan sampai pada pemenuhan persyaratan pelanggan. Tujuan akhir dari semua itu adalah memenuhi harapan pelanggan sebagai konsumen suatu produk atau jasa. Kesadaran akan kualitas

dimulai dari diidentifikasinya persyaratan-persyaratan konsumen sampai dimulainya, gagasan konsep produk (jasa), bahkan setelah pengiriman kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik dan mendengar suara dari konsumen.

Kualitas pelayanan yaitu sebagai suatu tindakan yang tidak dapat dilihat maupun diraba, sesuatu yang tidak bisa dilihat oleh mata (tidak berwujud) tetapi dapat dirasakan. Jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:¹⁰

5. Tidak Berwujud (Intangibility)

Jasa adalah suatu hal yang tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi kepastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, symbol, dan harga yang mereka lihat. Oleh sebab itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti untuk mewujudkan yang tidak berwujud.

6. Tidak Terpisahkan (Inseparability)

Pada umumnya jasa yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

7. Bervariasi (Variability)

Jasa memiliki banyak variasi karena tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dijelaskan.

¹⁰ Fandy. Tjiptono, 2011, Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2, Yogyakarta: Andi. Hal 28

8. Mudah lenyap (Perishability)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

A. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parassuraman dalam terdapat lima dimensi tentang kualitas pelayanan publik yaitu terdiri dari :

1. *Tangibles* atau aspek fisik yaitu dimensi ini merupakan suatu hal yang dapat terlihat dengan jelas dalam suatu pelayanan, terdiri atas fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, peralatan, dan sumber daya manusia. Aspek ini memegang peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Untuk dimensi *Tangible* terdiri atas indikator :
 - Penampilan petugas dalam melayani pelayanan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* yaitu dimensi ini merupakan kecakapan unit pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang diwajibkan dengan tepat kepada masyarakat

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk dimensi *Reliability* terdiri dari indikator :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* atau kemampuan menanggapi yaitu merupakan dimensi yang berupa suatu kemauan untuk membantu konsumen.¹¹ Untuk dimensi *Responsiveness* terdiri atas indikator :

- Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* atau jaminan meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Untuk dimensi *Assurance* terdiri atas indikator :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan

¹¹ Amy Y.S Rahayu. Vishnu Juwono, Krisna Puji Rahmayanti, 2020, Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep, Edisi Pertama, Depok: PT. RajaGrafindo, Hal 174

- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹² Untuk dimensi *Emphaty* terdiri atas indikator :
- Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses pelayanan yang diberikan kepada negara melalui pemerintah sebagai penyelenggara negara yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik.

2.2.3 Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menguji dan melakukan pemeriksaan pada keseluruhan kendaraan bermotor, kendaraan angkutan umum, kendaraan khusus yang hal ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan laik jalan. Sesuai dengan peraturan yang berlaku maka kendaraan bermotor dilaksanakan secara berkala 6 (enam) bulan sekali. Hal ini dilakukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman serta

¹² Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol.15, No. 3, Juli 2019

efisiensi pada proses perjalanan transportasi khususnya pada kendaraan umum atau angkutan umum berplat kuning.

Pengujian kendaraan bermotor pada dasarnya merupakan suatu cara pola hidup yang sehat dan baik dalam berkendara. Karena itu merupakan kemauan dari masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor untuk di uji secara berkala ke dinas terkait. Konsep pengujian kendaraan bermotor mempunyai dua aspek yaitu keamanan (*safety*) dan pencemaran (*pollution*). Aspek keamanan menyangkut kelayakan kendaraan bermotor saat digunakan di jalan raya, sedangkan aspek pencemaran terkait dengan tingkat emisi yang dikeluarkan.

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 20 Tahun 2004 tentang kendaraan dan pengemudi, maka terdapat persyaratan teknis.¹³ Sedangkan persyaratan laik jalan adalah persyaratan minimum dari kondisi suatu kendaraan yang harus dilengkapi dan dipenuhi untuk keselamatan dan kelestarian lingkungan. dalam hal ini dengan digunakannya uji kendaraan bermotor maka akan mencegah adanya pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh polusi kendaraan. Oleh karena itu terdapat persyaratan laik jalan yang harus dipatuhi oleh pemilik kendaraan yaitu adanya emisi gas buang kendaraan bermotor, Kebisingan suara kendaraan bermotor, efisiensi sistem rem utama, Efisiensi sistem rem parker, Kincup roda depan, Tingkat suara klakson, Kemampuan pancar dan arah sinar lampu, Radius putar, Alat penunjuk kecepatan, Kekuatan, unjuk kerja

¹³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2004 Tentang Kendaraan dan Pengemudi.

dan ketahanan ban luar untuk masing kenis, ukuran, dan lapisan, Kedalaman alur ban luar.

Untuk mewujudkan kualifikasin yang telah ditetapkan maka, semua harus sesuai dan memenuhi syarat teknis dan ambang batas laik jalan dan sesuai dengan kelas jalan yang dilalui. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pengujian kendraan bermotor memiliki sifat pelayanan umum dimana lebih diutamakan pada mempertimbangkan hal yang menyangkut aspek keselamatan teknis serta memPelaksanaan pengujian kendaraan bermotor bersifat pelayanan umum dan lebih diutamakan pada pertimbangan menyangkut aspek keselamatan secara teknis serta kendaraan dapat lebih layak untuk keselamatan dankelestarian lingkungan.

Namun dalam pelaksanaannya kegiatan pembinaan dan pengaturan yang telah dilakukan diahruskan melibatkan dukungan lembaga terkait sehingga masyarakat dan pemerintah dapat berjalan selaras mengenai peraturan dan penetapan bidang lalu lintas dan angkutan jalan. Untuk mencapai hal tersebut, maka diharapkan adanya hubngan terikat antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik pada bidang transportasi dan perhubungan. Hal ini harus dilakukan sesai dengan peraturan yang berlaku.

Di dalam Peraturan Pemerintah No. 44 tahun 1993, undang undang tersebut mengatur mengenai kewajiban pemilik melakukan pendaftaran kendaraannya dalam rangka pengendalian kendaraan bermotor yang dioprasikan di Iindonesia. Kdmudian hal ini juga dimaksudkan untuk mempermudah proses administrasi jika

terjadi pelanggaran kendaraan bermotor, sehingga hal ini akan menciptakan ketahanan dan ketaatan masyarakat pada peraturan pemerintah mengenai tertib berkendara dengan baik.¹⁴

A. Dasar Hukum Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Seiring dengan adanya peningkatan dan pertumbuhan penduduk dan semakin berkembangnya teknologi modern, maka hal ini dinilai akan menimbulkan dampak yang tidak sesuai dan tidak seimbang. Maka dari itu, untuk meminimalisir ketidak seimbangan tersebut, maka dilakukannya kegiatan uji KIR dengan maksud untuk memberikan atau mewujudkan lalu lintas yang tertib, kendaraan yang aman, kendaraan yang nyaman sehingga dinilai akan memberikan dampak yang baik dalam proses berkendara yang terkendali dengan sesuai peraturan yang berlaku.

Maka terdapat Dasar hukum dalam pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor yang diatur Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, Pasal 49, tentang Pengujian Kendaraan Bermotor:¹⁵

- 1) Dikatakan bahwa, Setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang diimpor, dibuat atau dirakit di dalam negeri dan kendaraan khusus yang akan beroperasi di jalan wajib dilakukan pengujian.
- 2) Kemudian, Pengujian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi, tipe uji dan uji berkala.

¹⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi.

¹⁵ Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 49 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Selain itu, terdapat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 48 Tahun 2004, tentang Pengujian Kendaraan Bermotor, Pasal 2 .¹⁶ Dalam hal ini maksud dari peraturan tersebut adalah untuk memberikan jaminan keselamatan pada pengendara, kemudian hal ini dimaksudkan untuk melakukan pelestarian lingkungan dengan mengurangi polusi udara dan yang terakhir memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor.

Kemudian dalam pelaksanaannya, pengujian kendaraan bermotor juga ditetapkan pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 48 Tahun 2004, tentang Pengujian Kendaraan Bermotor yang terdapat pada pasal 3.¹⁷

B. Pelaksanaan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan diharuskan dalam proses pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada pengujian kendaraan bermotor. Dalam hal ini yang harus di perhatikan yaitu memastikan peralatan pengujian dalam keadaan baik dan telah dikalibrasi. Kemudian yang harus diperhatikan kendaraan yang akan diuji harus dalam keadaan bersih dan dalam proses pengujian yang sedang berlangsung, yang memegang kendaraan bermotor adalah pembantu penguji.

Kemudian dalam pelaksanaannya, Pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor terdiri dari:¹⁸

¹⁶ Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 48 Tahun 2004 Pasal 2 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

¹⁷ Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 48 Tahun 2004 Pasal 3 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

1. Persyaratan Administrasi

Ketentuan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi yaitu meliputi, Pengujian berkala untuk pertama kali (kendaraan bermotor baru), dalam hal ini kendaraan dibebaskan dari uji berkala pertama kali. Kemudian, Surat keterangan bebas uji berkala yang berlaku selama enam bulan sebagai pengganti buku uji. Sebelumnya pemilik harus mendaftarkan suratnya sesuai dengan domisili pemilik kendaraan. Setelah itu, pemilik harus mengisi dan melengkapi formulir permohonan yang tersedia. Memiliki bukti lunas pembayaran biaya uji berkala. Kemudian pemilik kendaraan harus menyiapkan surat-surat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi pada uji KIR.

2. Kendaraan bermotor hasil rancang bangun dan rekayasa

Bagi kendaraan hasil rancang bangun dan rekayasa hal yang dibutuhkan adalah Surat keterangan hasil pemeriksaan mutu, kemudian dilakukan pengujian berkala sesuai dengan domisili pemilik kendaraan, kemudian dilakukan pendaftaran untuk uji kendaraan sesuai dengan domisili yang tertera. Dalam pelaksanaannya setiap kendaraan baik kendaraan asli maupun kendaraan bermotor hasil rancang bangun dan rekayasa harus melakukan uji KIR sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Semua berkas dan surat-surat harus dilengkapi dalam pengurusan uji KIR.

¹⁸ Sugiyono, Op.,Cit, Hal 63

3. Persyaratan Teknis

Dalam pelaksanaannya, terdapat persyaratan teknis yang harus dipenuhi yaitu meliputi pra uji yaitu pemeriksaan awal kendaraan uji yang dilakukan dengan pengamatan visual pada kendaraan bermotor, pemeriksaan pada badan kendaraan bermotor, melakukan pengecekan secara lengkap pada semua komponen yang terdapat dalam kendaraan bermotor yang sedang dilakukan pengujian KIR. Setulis dalam semua pelaksanaan pengecekan pada kendaraan yang sedang diujikan harus sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Undang-undang dan peraturan yang berlaku. Baik untuk angkutan umum, truk, taksi, dan lain-lain.

2.3 Kerangka Pemikiran

Peneliti membuat kerangka pemikiran untuk dijadikan panduan agar tidak keluar dari tema penelitian. KIR (Dari bahasa Belanda = KEUR) merupakan kumpulan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis dengan catatan kendaraan tersebut layak untuk dikendarai di jalan raya. Dapat dikatakan bahwa kendaraan wajib melakukan pengujian KIR ketika kendaraan tersebut merupakan jenis kendaraan umum atau jenis angkutan umum atau bisa dikatakan kendaraan dengan plat kuning. Hal ini bertujuan untuk keselamatan pengemudi dan penumpang.

Dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, dapat dikatakan bahwa pengujian kendaraan bermotor merupakan sub sistem dari sistem transportasi jalan. Dilakukannya pengujian kendaraan bermotor yaitu mewujudkan

keselamatan bagi pemilik kendaraan dan pengendara, kemudian untuk meningkatkan efisiensi transportasi. Selain itu, pengujian kendaraan bermotor memiliki tujuan bagi lingkungan yaitu untuk mengurangi polusi udara dan meningkatkan kualitas udara untuk menciptakan kelestarian lingkungan yang baik.

Dalam pelaksanaannya keberhasilan pengujian kendaraan bermotor dalam sistem transportasi, dapat dilihat dari terjaminnya ketersediaan kendaraan bermotor yang sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam peraturan. Seperti halnya pada standar keselamatan, standar kinerja dan standar pencegahan pencemaran lingkungan.

Sedangkan fungsi pelayanan administratif dinas perhubungan kota cilegon pada pelayanan uji kendaraan bermotor dalam hal ini dinas perhubungan kota cilegon memiliki peran sebagai badan yang ikut serta dalam mengontrol kualitas kelayakan jalan, emisi gas buang kendaraan yang telah dilakukan. Dalam pelaksanaan pelayanan administratif pengujian kendaraan bermotor ini menggunakan acuan standard tertentu yang telah disepakati bersama.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

