

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

- Agus Hendrayady. (2022). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Amy Y.S Rahayu, dkk. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT. RajaGrafindo.
- Himsar Silaban. *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*.
- Julianty Pradono, et.al.- Evi Marta; Agus Suwandono. (ed). (2018). *Panduan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Miles, B. Matthew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widhi, Erwan, Damayanti, Taufiq. (2016). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Zaenal Mukarom. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

II. Jurnal

- Anisa, Imelia. 2016. *Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara, Volume 4 Nomor 2, Hal. 4611-4621.
- Khairunnisa. 2022. *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta*. eJournal Ilmu Administrasi Publik, Volume 10 Nomor 1, Hal. 12-25.
- Kamari, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. eJournal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 Nomor 3, Hal. 89-92.

Oktasari, Defi Maya. 2015. Implementasi Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 3 Nomor 2, Hal. 1339-1353.

Suprianto. 2010. Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Kampar). Jurnal FISIP, Volume 1 Nomor 2

Sani, Abdul. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. Jurnal Bestari, Volume 1 Nomor 2

III. Dokumen (Peraturan Perundang-Undangan)

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 48 Tahun 2004 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor, Pasal 2 dan Pasal 3.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 20 Tahun 2004 Tentang Kendaraan dan Pengemudi.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 30 Tahun 2003 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Cilegon.

Peraturan Pemerintah RI No. 14 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

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

Undang-undang RI No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi.

IV. Internet

Academia.edu. Pengertian Pelayanan. Diakses pada tanggal 04 Maret 2022, pukul 23.30 WIB melalui Academia.edu

https://www.academia.edu/36242468/PENGERTIAN_PELAYANAN

Academia.edu. Filsafat dan Metodologi Penelitian Kualitatif. Diakses pada tanggal 04 Maret, pukul 00.15 WIB melalui Academia.edu

https://www.academia.edu/6802961/FILSAFAT_DAN_METODE_PENELITIAN_KUALITATIF

Dishub.bangkalankab.go.id. Layanan Uji KIR. Diakses pada tanggal 08 Maret, pukul 16.30 WIB melalui Dishub.bangkalankab.go.id

<http://dishub.bangkalankab.go.id/kir.html>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Judul : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas
Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

Indikator : Kualitas Pelayanan Praturunan, Zeithaml, dan Berry (1988)
Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty

Daftar informan :

1. Pakalima Barutu
2. Hamid
3. Tulus Dina Sasmita

No	Indikator	Pertanyaan
1	Tangible (Bukti Fisik)	1. Menurut bapak, darimana anggaran untuk pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor? 2. Menurut bapak, bagaimana cara meningkatkan SDM pegawai atau staf bidang Teknik Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Cilegon?
2	Reliability (Kehandalan)	1. Bagaimana cara bapak untuk meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor? 2. Menurut bapak, apakah kemampuan penguji dalam menggunakan alat uji sudah sesuai dengan standar pelayanan yang jelas?

		3. Menurut bapak, apakah ada kendala dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat? 2. Bagaimana cara bapak untuk merespon semua keluhan pendaftar uji? 3. Menurut bapak, apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
4	Assurance (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor? 2. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor? 3. Menurut bapak, bagaimana kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan uji kir yang terpercaya kepada pendaftar uji?
5	Emphaty (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak, apakah ada ketegasan yang diberikan oleh yang diberikan oleh Kepala Bidang terhadap pendaftar uji dan juga pegawai? 2. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai dalam menyikapi para pendaftar uji yang tidak memenuhi

		<p>persyaratan teknis pengujian kendaraan bermotor?</p> <p>3. Menurut bapak, bagaimana strategi Bidang Teknik Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Cilegon kedepannya terkait pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?</p>
--	--	--

PEDOMAN WAWANCARA

Judul : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas
Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

Indikator : Kualitas Pelayanan Prasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)
Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty

Daftar informan :

1. Suria
2. Jamjuri
3. Mulyono

No	Indikator	Pertanyaan
1	Tangible	<ol style="list-style-type: none">1. Apa pendapat bapak tentang sarana dan prasarana di Dinas Perhubungan Kota Cilegon?2. Menurut bapak, apakah fasilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan masyarakat?3. Menurut bapak, bagaimana kondisi sarana dan prasarana di pelayanan uji kir di Dinas Perhubungan Kota Cilegon?
2	Reliability	<ol style="list-style-type: none">1. Menurut bapak, apakah pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan uji kir?2. Menurut bapak, apakah pegawai sudah cermat dalam melayani pemohon atau pendaftar uji?3. Menurut bapak, pegawai pelayanan uji kir telah menguasai tugas

		dan fungsinya?
3	Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ada pada saat kerja? 2. Jika tidak, adakah informasi kapan pegawai tersebut akan kembali melakukan pelayanan uji kir? 3. Apakah bapak menanyakan mengapa masih ada pegawai yang tidak ada pada saat jam kerja? 4. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?
4	Assurance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak, apakah dalam memberikan pelayanan uji kir pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan? 2. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan? 3. Menurut bapak, apakah dalam pelayanan uji kir pegawai sudah memberikan jaminan kepastian biaya yang harus dibayarkan?
5	Emphaty	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak dalam melaksanakan pelayanan uji kir, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara pendaftar uji satu dengan yang lain? 2. Menurut bapak, apakah ada ketegasan pegawai jika pelayanan uji kir berjalan dengan lambat? 3. Menurut bapak, apakah pelayanan uji kir sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pendaftar uji?

Lampiran 2 Data Informan

Keterangan	Informan	Jabatan	Alasan penentuan informan
Informan Kunci	Pakalima Barutu	Kepala Bidang Teknik Sarana dan Prasarana	Sebagai penanggung jawab di Bidang Teknik Sarana dan Prasarana dan lebih memahami pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.
Informan Utama	Tulus Dina Sasmita	Kepala Seksi Teknik Sarana dan Prasarana	Sebagai penanggung jawab dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan paham mengenai pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
Informan Utama	Hamid	Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor	Sebagai penanggung jawab di pengujian dan lebih memahami bagian pengujian kendaraan.
Informan Pendukung	Jamjuri	Pendaftar uji	Sebagai pendaftar uji di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.
Informan Pendukung	Suria	Pendaftar uji	Sebagai pendaftar uji di Dinas Perhubungan Kota Cilegon
Informan Pendukung	Mulyono	Pendaftar uji	Sebagai pendaftar uji di Dinas Perhubungan Kota Cilegon

Lampiran 3 Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA 1

Nama Informan : Pakalima Barutu

Jabatan : Plt Kepala Bidang Teknik Sarana dan Prasarana

Tanggal wawancara : Selasa, 12 Juli 2022

1. Darimana anggaran untuk pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Anggaran untuk pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor bersumber dari APBD. Dari usulan kegiatan, dari usulan kebutuhan pengujian.

2. Menurut bapak, ada berapa jumlah pegawai bidang Teknik Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

Jawaban:

Jumlah pegawai pada bidang Teknik Sarana dan Prasarana itu ada 64 orang, terbagi dari 3 seksi. Seksi teknik sarana dan prasarana sebanyak 33 pegawai, 6 pns penguji, 1 pns kepala seksi dan 1 pns pelaksana, selebihnya honorer.

3. Menurut bapak, bagaimana cara untuk meningkatkan SDM pegawai bidang teknik sarana dan prasarana Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

Jawaban:

Secara umum kami mengupayakan untuk peningkatan SDM, tenaga penguji, tenaga yang bergerak di pengelolaan penerangan jalanan umum dan prasarana dengan mengikutsertakan diklat-diklat atau penawaran

diklat atau diklat-diklat teknis lainnya kami upayakan agar pegawai kami bisa ikut diklat penguji, diklat barang jasa juga diklat tentang listrik kelistrikan.

4. Menurut bapak, apa ada kendala yang dihadapi selama menjadi kepala bidang teknik sarana dan prasarana?

Jawaban:

Secara umum tidak ada kendala yang dialami.

5. Bagaimana cara bapak untuk meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Untuk meningkatkan pelayanan kami berusaha selalu dan berupaya untuk memberikan kepuasan kepada wajib uji atau masyarakat agar terpenuhi kebutuhannya, kepentingannya, kita berusaha. Untuk pelayanan pengujian ini kami selalu berusaha memberikan arahan kepada staf atau bawahan untuk memberikan pelayanan yang tepat. Ketepatan itu bisa dari aspek waktu, berapa harus selesai kendaraan yang di uji dari awal sampai akhir itu harus tepat, terus biaya juga harus dijelaskan sesuai dengan aturan, juga prosedurnya harus jelas, Yang kedua nih pelayanan harus akurat, artinya wajib uji setelah mendaftarkan kendaraannya untuk di uji kita harus tepat dan akurat atau hasil ujinya harus benar-benar tidak ada kesalahan. Dan juga bukti uji harus diminimalisir tidak ada kesalahan salah ketik atau apa jadi tidak diragukan keabsahannya.

6. Menurut bapak apakah kemampuan penguji dalam menggunakan alat uji sudah sesuai dengan standar pelayanan yang jelas?

Jawaban:

Jadi alat uji dipegang oleh penguji yang berkompeten. Dari mulai alat uji satu disitu ada mungkin lebih dari 4 atau 5 alat uji yang penting , dari mulai tes pengereman, tes keseimbangan, tes kecepatan, tes lampu-lampu segala macam. Alat uji dipegang oleh penguji yang memang ditunjuk sesuai dengan kompetensinya, disitu penguji ada 3 tingkatan penguji pemula, penguji pelaksana lanjutan, dan penguji penyelia. Disitu ada fungsi-fungsinya, pemula ngapain megang alat apa, penguji pelaksana megang alat apa, dan penyelia harus apa. Nah itu ada tugas-tugasnya sesuai dengan kompetensi yang dimiliki setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan penguji maka diberikan sertifikat penguji. Nah disitu ada kewenangan-kewenangan dari penguji di jenjang yang dimiliki. Saya percayalah untuk hal ini tidak diragukan, penguji sudah kompeten di bidangnya.

7. Menurut bapak, apakah ada terdapat kendala dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini?

Jawaban:

Kendala dalam pelayanan pengujian seperti yang dilihat tidak ada kendala yang berarti. Cuma sedikit ada hambatan, mungkin lebih ke eksternal ya. Karena pengujian ini sistemnya computer bagaimana kalau server sedang turun atau mati lampu, ya itu computer tidak jalan tidak bisa online ya

karena di pengujian dilakukan pembayaran secara tidak cash, pembayaran langsung lewat bank online. Kendala lainnya di ruang uji kalau mati lampu alat tidak berfungsi, ada genset mungkin tidak bisa memenuhi kebutuhan semua gedung maka belum difungsikan.

8. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat?

Jawaban:

Ya kami senantiasa mengarahkan kepada pegawai agar senantiasa merespon juga menanggapi keinginan. Biasanya keinginan itu keluhan. Keinginan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kita. Itu selalu respon, kita catat keinginan masyarakat itu, keluhan-keluhan itu kita bawa ke dalam acara briefing. Mungkin ada data, belum saya tanyain ya ada data daftar keluhan atau tabel keluhan misalkan perbulan kita briefing untuk menyelesaikan atau mengatasi keluhan masyarakat. Namun tidak semua keinginan masyarakat bisa kita layani, tidak semua. Yang sesuai yang bisa dapat tangani ya kita tangani.

9. Menurut bapak, apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawaban:

Cepat dan tepat ya sesuai dengan SOP yang berlaku ya harus begitu. Kita harapkan pegawai melakukan itu dengan benar ya. Dengan pelayanan yang cepat juga tepat yaitu harapan, karena tidak bosan-bosan kami juga mengarahkan kepada pegawai untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik

10. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai memberikan jaminan tepat waktu, kemudahan, dan pelayanan yang terpercaya kepada pendaftar uji?

Jawaban:

Kami berusaha memastikan memberikan jaminan yang terbaik dalam pelayanan ini, karena bagaimanapun juga kepuasan wajib uji adalah tujuan kami ya sebagai layanan publik. Jadi kami bisa memberikan jaminan kepada wajib uji bahwa pegawai kami mudah-mudahan dan insyaAllah itu profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kami mengarahkan kepada pegawai agar berkerja dengan penuh tanggung jawab. Jadi tidak ada penyimpangan mal administrasi, terus juga penundaan-penundaan yang berlarut, itu kita minimalisir dengan berkerja dengan baik. Terus juga pembiaran, ada yang wajib uji kita diemin atau ada keluhan tidak ditanggapi itu kita hindari. Selain tanggung jawab dari pegawai itu kita berikan juga jaminan bahwa pelayanan kita efektif dan efisien. Kalau bisa cepat ya tidak usah dilama-lamain, tentu cepat ini harus ada peran aktif dari wajib uji. Bagaimana persiapan wajib uji memenuhi persyaratan-persyaratan misalkan persyaratan wajib uji abc itu harus dipenuhi agar cepat dilayani. Jadi itulah yang dimaksud efektif dan efisien. Kita pastikan itu berjalan dengan baik tidak ada penundaan yang lama.

Efisien yang dimaksud itu dengan biaya yang sesuai dengan aturan, daerah menetapkan daerah sekian, maka itulah yang ditarif. Itulah artinya profesionalisme pegawai untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa kami berkerja secara profesional.

11. Menurut bapak, apakah ada ketegasan yang diberikan oleh bapak terhadap pendaftar uji?

Jawaban:

Sudah pasti ada. Misalkan kendaraan yang dibawa tidak lulus uji, berarti ada salah satu persyaratan teknis yang belum memenuhi standar. Disitu pendaftar uji harus memperbaikinya terlebih dahulu, kalau tidak diperbaiki ya kita tidak akan proses. Intinya kalau ada persyaratan yang belum terpenuhi, tidak bisa diproses.

12. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai pelayanan uji kir dalam menyikapi para pendaftar uji yang tidak memenuhi persyaratan teknis pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Kami senantiasa menginformasikan kepada pendaftar uji agar mengecek dan memperbaiki sebelum mendaftar uji kir. Yang tidak memenuhi persyaratan teknis, tidak bisa melakukan pengujian. Kendaraan harus benar-benar dalam keadaan baik tidak ada kebocoran atau hal apapun itu.

13. Menurut bapak, bagaimana strategi bidang teknik sarana dan prasarana Dinas Perhubungan Kota Cilegon kedepannya terkait pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Untuk kedepannya kita selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, meminimalisir hambatan-hambatan, intinya kita selalu melakukan evaluasi agar lebih baik kedepannya.

HASIL WAWANCARA 2

Nama Informan : Tulus Dina Sasmita

Jabatan : Kepala Seksi Teknik Sarana dan Prasarana

Tanggal wawancara : Selasa, 5 Juli 2022

1. Menurut bapak, darimana anggaran untuk pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Untuk anggaran tersebut kita dari APBD daerah.

2. Menurut bapak ada berapa jumlah pegawai khususnya bidang teknik sarana dan prasarana?

Jawaban:

Untuk jumlah pegawai yaitu dari staf administrasi dan penguji itu ada 32 orang.

2. Menurut bapak bagaimana cara untuk meningkatkan SDM pegawai untuk kedepannya?

Jawaban:

Untuk cara meningkatkan SDM pegawai itu saya dengan memberikan arahan-arahan Permenhub yang baru ataupun Permenhub yang ada.

3. Menurut bapak, apa saja kendala yang dihadapi selama menjadi kepala seksi teknik sarana dan prasarana?

Jawaban:

Untuk kendala sih untuk saat ini alhamdulillah tidak ada ya.

4. Menurut bapak, bagaimana cara untuk meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Cara untuk meningkatkan pelayanan yaitu kami khususnya di pengujian ini memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen dan memberikan tempat yang nyaman, sehingga konsumen bisa nyaman datang untuk melakukan pengujian.

5. Menurut bapak, apakah kemampuan penguji dalam menggunakan alat uji sudah sesuai dengan standar pelayanan yang jelas?

Jawaban:

Ya sudah sesuai.

6. Menurut bapak, apakah terdapat adanya kendala dalam melaksanakan pelayanan pengujian bermotor ini?

Jawaban:

Untuk kendala ada beberapa yaitu apabila misalkan dari konsumen membawa kendaraannya dan ketika di uji hasil kendaraannya itu dinyatakan masih belum lulus uji, mungkin kendalanya dari kendaraan dari konsumen tersebut. Sehingga nanti mobil tersebut diperbaiki dan di uji ulang datang kembali.

7. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Sejauh ini tanggap ya.

8. Menurut bapak, bagaimana cara bapak untuk merespon semua keluhan pendaftar uji?

Jawaban:

Apabila ada keluhan dari pemohon, saya respon dengan baik dan saya bantu apa keluhan dari pemohon tersebut.

9. Menurut bapak, apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawaban:

Ya sudah cepat dan tepat.

10. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Untuk pelaksanaan jaminan tepat waktu kita berusaha semaksimal mungkin ya apabila di lapangan tidak ada kendala maka hasilnya pun bisa cepat. Dan kadang apabila ada sistemnya lagi error atau aplikasinya error kadang kendalanya disitu.

11. Menurut bapak bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Untuk memberikan kemudahan dari pegawai Dishub juga memberikan atau menemani konsumen sehingga mereka tidak kebingungan.

12. Menurut bapak, bagaimana kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan uji kir yang terpercaya kepada pendaftar uji?

Jawaban:

Untuk kemampuan pegawai saya rasa sudah cukup baik dan terpercaya ya dalam memberikan arahan kepada konsumen

13. Menurut bapak, apakah ada ketegasan yang diberikan oleh pegawai terhadap pendaftar uji?

Jawaban:

Untuk ketegasan ada. Contohnya seperti ini apabila dari pemohon mau melakukan pengujian tetapi pemohon tersebut tidak membawa sertifikat atau smart card, apabila mereka tidak membawa ya dari kami sih wajib membawanya atau dibawa kembali.

14. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai pelayanan uji kir dalam menyikapi para pendaftar uji yang tidak memenuhi persyaratan teknis pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Untuk yang tidak lengkap persyaratannya, kami memberikan instruksi kepada pemohon untuk melengkapinya. Apabila sudah lengkap baru bisa melakukan pengujian.

15. Menurut bapak, bagaimana strategi Dinas Perhubungan Kota Cilegon khususnya bidang teknik sarana dan prasarana kedepannya terkait pelaksanaan pelayanan uji kir?

Jawaban:

Untuk strategi dari Dishub Cilegon untuk kedepannya kami berusaha semaksimal mungkin, seoptimal mungkin agar pengujian kendaraan di kta

Cilegon bisa dapat memberikan pelayanan yang terbaik pelayanan yang prima terhadap pemohon. Sehingga target yang sudah kita inginkan bisa tercapai.

HASIL WAWANCARA 3

Nama Informan : Hamid

Jabatan : Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor

Tanggal wawancara : Selasa, 7 Juli 2022

1. Menurut bapak, ada berapa jumlah pegawai di bidang pengujian Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

Jawaban:

Selama ini di pengujian staf kami ada sekitar 26 terbagi 3, 3 dalam artian 3 pelaksanaan kegiatan di pengujian.

2. Menurut bapak, bagaimana cara untuk meningkatkan SDM pegawai bidang pengujian untuk kedepannya?

Jawaban:

Yang pasti pengujian ini spesifik, artinya spesifik kaitannya dengan keahlian. Kemarin kita adakan bekerjasama dengan INU di Tangerang kaitannya dengan teknis pengujian tentang rem, dan kemudian bulan yang akan datang ada 2 orang saya kirim untuk meningkatkan SDM. Meningkatkan SDM kaitannya dengan diklat pengujian kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh Kementerian Perhubungan tepatnya di Bali. Artinya SDM ini perlu ditingkatkan kaitannya dengan wawasan-wawasan tentang pengujian kendaraan.

3. Menurut bapak, apa saja kendala yang dihadapi selama menjadi kepala seksi pengujian?

Jawaban:

Kita sekarang ini sistemnya smart card, apa sih smart card? Smart card itu pelayanan yang berkaitan dengan online. Kendalanya banyak yang pasti beberapa pelayanan di dalam hal kaitannya dengan smart card kadang-kadang sopir belum bisa membuka aplikasi smart card itu akan dibantu oleh petugas kami. Dan ini nanti kedepan kita akan sosialisasikan kepada pengguna kendaraan terkait dengan pelayanan publik melalui online.

4. Menurut bapak, bagaimana cara bapak untuk meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini?

Jawaban:

Untuk meningkatkan pelayanan ini kami berusaha, artinya berusaha step by step kita mengubah dengan jaman modern ini kaitannya dengan aplikasi tadi yang sekarang ini sudah online. Yang pasti kita berkoordinasi dengan Menteri Perhubungan dan juga pihak-pihak yang berkaitan terutama disini kita bermitra kepada Bank Jabar, dalam artian pelayanan publik sekaligus online jadi langsung ke cash Bank Jabar.

5. Menurut bapak, apakah kemampuan penguji dalam menggunakan alat uji sudah sesuai dengan standard pelayanan yang jelas?

Jawaban:

Ya, yang pasti sudah. Karena sebelum itu dioperasikan pegawai kita didiklatkan untuk mengetahui alat apa yang digunakan dan itu sudah standar Kementerian Perhubungan, dipelajari dulu didiklatkan dari pelatihannya didalam mengembangkan kaitannya dengan alat-alat uji yang ada di pengujian kendaraan bermotor. Standarisasi ya sudah pasti

6. Menurut bapak, apakah terdapat adanya kendala dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini?

Jawaban:

Kendala banyak, dalam pengujian ini kadang-kadang human error. Namanya human error yang pasti ada kendala, tiba-tiba misalnya kaitan dengan mesin mati atau aplikasinya yang berubah karena kita mengacunya pada Kementerian Perhubungan kadang-kadang ada perubahan dan alat itu harus berubah.

7. Bagaimana cara bapak untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban:

Kita rutin di dalam hal kaitannya dengan pemeliharaan alat selama 3 bulan sekali kita cek ataupun satu semester kita cek dalam hal kaitannya dengan pemeliharaan alat uji yang kita gunakan sesuai standard ini. Ada kalibrasi, ada pengujian yang lainnya kita rutin mengecek.

8. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Ya, yang pasti kita harus tanggap. Kalo kita pengujian, pengujian kendaraan itu kaitannya dengan kesadaran masyarakat tentang pengujian yang artinya masyarakat mempunyai mobil ataupun kendaraan roda 4 yang notabennya adalah yang pasti di uji kir ataupun yang lain. Yang pasti dengan senang hati bagi masyarakat yang kesadarannya ada.

9. Menurut bapak, bagaimana cara bapak untuk merespon semua keluhan pendaftar uji?

Jawaban:

Kita ada kotak saran. Di pelayanan kotak saran ada disitu, dan langsung juga di Dinas Perhubungan Kota Cilegon juga bisa. Artinya responsiveness kita lakukan, karena kita intinya adalah pelayanan publif, pelayanan publik yang pasti semua harus dilayani terkait dengan pengujian kendaraan bermotor.

10. Menurut bapak, apakah pegawai sudah melakukan dengan cepat dan tepat?

Jawaban:

Kami berusaha didalam hal kaitannya dengan pelayanan. Makanya pelayanan yang smart card ini kita baru berjalan sekitar 2 tahunan. Kendala itu sudah pasti, tapi lambat laun satu demi satu ini akan diperbaiki karena kita juga mengikuti perkembangan zaman artinya sistem sekarang IT. Semua bisa dipantau lewat media online ataupun hp, dan lain-lain

11. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini?

Jawaban:

Kita punya SOP standar operasional yang kita miliki, walaupun ada yang ingin menguji kendaraan kita daftar dulu di dalam hal kaitannya dengan pengujian ini paling lama 10 menit.

12. Menurut bapak, bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini?

Jawaban:

Yang pasti dari pelayanan, dari masuk kita sudah disambut dengan pegawai-pegawai kita untuk mengarahkan terkait dengan pelayanan. Jadi sudah ada pegawai yang sesuai tupoksinya kita tugaskan untuk mempermudah pelayanan.

13. Menurut bapak, bagaimana kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan uji kir yang terpercaya kepada konsumen?

Jawaban:

Yang pertama ada kaitannya dengan SDM, SDM ini kan didiklat. Karena penguji itu spesifik artinya spesifik dia harus punya sertifikat penguji. Artinya sudah didiklatkan, sudah di pelatihannya, sudah belajar dari belajar Kementerian Perhubungan. Ya sudah bersertifikat semua demi pelayanan uji kir yang terpercaya.

14. Menurut bapak, apakah ada ketegasan yang diberikan oleh bapak sendiri terhadap pendaftar uji dan juga staf pelaksana?

Jawaban:

Ya sudah pasti. Kalau memang kendaraan itu tidak layak kita tolak. Tolak dalam artian untuk diperbaiki, contoh remnya kurang berarti itu harus diperbaiki dulu baru di uji ulang. Itu untuk memudahkan pelayanan publik dalam hal kaitannya dengan pengujian ini untuk memberikan suatu saran kepada pemilik kendaraan. Kadang-kadang

pemilik kendaraan ingin uji kir saja tapi kendaraannya sudah tidak layak. Maka itu kita sampaikan bahwa ini tidak layak harus ganti, jadi sesuai standar operasional yang kita miliki disini

15. Menurut bapak, bagaimana strategi bapak ini kedepannya terkait pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor?

Jawaban:

Kiat-kiat sudah pasti ada dalam hal ini karena kita jaman-jaman modern kita sudah laksanakan kaitannya dengan pengujian pelayanan publik ini dengan online dan itu akan dimaksimalkan untuk mempermudah masyarakat mengambil akses bagaimana syarat-syarat pengujiannya seperti apa, kendalanya pun seperti apa. Ini nanti sedikit demi sedikit untuk diperbaiki karena kita tidak mudah di dalam hal kaitannya dengan peningkatan SDM, mudah-mudahan bisa memuaskan pelayanan publik pengujian kendaraan ini.

HASIL WAWANCARA 4

Nama Informan : Suria

Jabatan : Pendaftar uji

Tanggal wawancara : Selasa, 5 Juli 2022

1. Menurut Bapak, apa pendapat bapak tentang sarana dan Prasarana di Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

Jawaban:

Sangat baik.

2. Menurut bapak, apakah fasilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Sudah sih kalau saya bilang sih sudah cukup teliti dan mereka cukup profesional dalam menjalankan tugasnya.

3. Menurut bapak, bagaimana kondisi sarana dan prasarana di pelayanan uji kir?

Jawaban:

Cukup baik, tidak bermasalah dan tidak ada kendala yang gimana-gimana.

4. Menurut bapak, apakah pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan uji kir?

Jawaban:

Sudah di sistem dengan begitu mudah sih sekarang, dengan pembayaran sekarang sudah pake barcode segala macam sudah sangat memudahkan sekali.

5. Menurut bapak, apakah pegawai sudah cermat dalam melayani pendaftar uji?

Jawaban:

Sudah cukup cermat.

6. Menurut bapak, apakah pegawai pelayanan uji kir telah menguasai tugas dan fungsinya?

Jawaban:

Sangat menguasai pastinya.

7. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ada pada saat jam kerja? Jika tidak, adakah informasi kapan pegawai akan kembali melakukan pelayanan?

Jawaban:

Ya selalu ada.

8. Menurut bapak, apakah pernah menanyakan mengapa masih ada pegawai yang tidak ada saat jam kerja?

Jawaban:

Jarang terjadi sih, jadi saya tidak pernah menanyakan hal tersebut.

9. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Sudah cukup tanggap.

10. Menurut bapak, apakah dalam memberikan pelayanan uji kir pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?

Jawaban:

Kalau itu sih mungkin agak kurang ya.

11. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Cukup ramah dan sopan.

12. Menurut bapak, apakah dalam pelayanan uji kir pegawai sudah memberikan jaminan kepastian biaya yang harus dibayarkan?

Jawaban:

Sudah.

13. Menurut bapak, dalam melaksanaka pelayanan uji kir apakah bapak pernah merasa masih ada perbedaan perlakuan antara pendaftar satu dengan yang lain?

Jawaban:

Tidak, sama semua.

14. Menurut bapak, apakah ada ketegasan pegawai jika pelayanan uji kir berjalan dengan lambat?

Jawaban:

Kalau itu sih kurang paham ya.

15. Menurut bapak, apakah pelayanan uji kir sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pendaftar uji?

Jawaban:

Standarnya sudah cukup baguslah.

HASIL WAWANCARA 5

Nama Informan : Jamjuri

Jabatan : Pendaftar uji

Tanggal wawancara : Selasa, 5 Juli 2022

1. Menurut Bapak, apa pendapat bapak tentang sarana dan Prasarana di Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

Jawaban:

Untuk saat ini sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa tempat yang terlihat kotor atau kurang terurus.

2. Menurut bapak, apakah fasilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Sudah cukup memenuhi.

3. Menurut bapak, bagaimana kondisi sarana dan prasarana di pelayanan uji kir?

Jawaban:

Kondisi di pelayanannya sudah cukup baik dan nyaman karena terlihat bersih dan tertata rapi.

4. Menurut bapak, apakah pegawai sudah memberkan kemudahan dalam proses pelayanan uji kir?

Jawaban:

Sudah, proses pelayanannya sudah bisa dibbilang sangat mudah.

5. Menurut bapak, apakah pegawai sudah cermat dalam melayani pendaftar uji?

Jawaban:

Sudah cukup cermat.

6. Menurut bapak, apakah pegawai pelayanan uji kir telah menguasai tugas dan fungsinya?

Jawaban:

Iya, pegawai sudah menguasai tugas dan fungsinya masing-masing.

7. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ada pada saat jam kerja? Jika tidak, adakah informasi kapan pegawai akan kembali melakukan pelayanan?

Jawaban:

Iya selalu ada, Kalau ada kendala, baru pelayanan ditutup sementara.

8. Menurut bapak, apakah pernah menanyakan mengapa masih ada pegawai yang tidak ada saat jam kerja?

Jawaban:

Biasanya memang diberitahukan kapan dan jam berapa pelayanan akan berjalan dengan normal.

9. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Cukup tanggap.

10. Menurut bapak, apakah dalam memberikan pelayanan uji kir pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?

Jawaban:

Nah kalau ini bisa dibilang tidak selalu tepat waktu, karena memang kadang memakan waktu yang cukup lama.

11. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Iya selalu ramah dan sopan.

12. Menurut bapak, apakah dalam pelayanan uji kir pegawai sudah memberikan jaminan kepastian biaya yang harus dibayarkan?

Jawaban:

Sudah, alangkah lebih baik lagi papan biaya uji dipasang di ruang pelayanan.

13. Menurut bapak, dalam melaksanakan pelayanan uji kir apakah bapak pernah merasa masih ada perbedaan perlakuan antara pendaftar satu dengan yang lain?

Jawaban:

Tidak, kita diperlakukan semua sama.

14. Menurut bapak, apakah ada ketegasan pegawai jika pelayanan uji kir berjalan dengan lambat?

Jawaban:

Iya ada, pegawai memberitahu kendalanya yang menyebabkan pelayanan berjalan lambat. Sebisa mungkin diatasi dengan cepat.

15. Menurut bapak, apakah pelayanan uji kir sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pendaftar uji?

Jawaban:

Cukup sesuai harapan. Ruang tunggu pelayanannya adem, pegawai juga mudah berinteraksi dengan pendaftar uji.

HASIL WAWANCARA 6

Nama Informan : Mulyono

Jabatan : Pendaftar uji

Tanggal wawancara : Selasa, 7 Juli 2022

1. Menurut Bapak, apa pendapat bapak tentang sarana dan Prasarana di Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

Jawaban:

Secara keseluruhan sudah bisa dibilang baik, tapi memang ada beberapa tempat yang masih sedikit terlihat kotor.

2. Menurut bapak, apakah fasilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Sudah sangat memenuhi kebutuhan, fasilitas oke.

3. Menurut bapak, bagaimana kondisi sarana dan prasarana di pelayanan uji kir?

Jawaban:

Sangat baik. Di ruang pelayanannya sangat bersih dan nyaman, semua tertata rapi

4. Menurut bapak, apakah pegawai sudah memberkan kemudahan dalam proses pelayanan uji kir?

Jawaban:

Iya sudah. Semua tahapan mulai dari pembayaran, persyaratan, semuanya sangat mudah ditambah lagi pembayarannya bukan hanya tunai tapi juga bisa via online yang sangat memudahkan pendaftar uji.

5. Menurut bapak, apakah pegawai sudah cermat dalam melayani pendaftar uji?

Jawaban:

Iya cukup cermat. Jarang terjadi kesalahan.

6. Menurut bapak, apakah pegawai pelayanan uji kir telah menguasai tugas dan fungsinya?

Jawaban:

Semua pegawai sudah menguasai tugas dan fungsinya.

7. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ada pada saat jam kerja? Jika tidak, adakah informasi kapan pegawai akan kembali melakukan pelayanan?

Jawaban:

Selalu ada.

8. Menurut bapak, apakah pernah menanyakan mengapa masih ada pegawai yang tidak ada saat jam kerja?

Jawaban:

Tidak pernah, karena yang saya lihat pegawai ada di saat jam kerja.

9. Menurut bapak, apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Sangat tanggap. Yang saya lihat semua pegawai disini tanggap terhadap keinginan masyarakat

10. Menurut bapak, apakah dalam memberikan pelayanan uji kir pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?

Jawaban:

Tidak selalu tepat waktu. Ya kadang memang ada kendala entah itu dari alat uji atau hal lain yang memperlambat waktu penyelesaian.

11. Menurut bapak, apakah pegawai selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Sangat ramah dan sopan. Ketika kita bertanya atau meminta informasi apapun selalu dijawab.

12. Menurut bapak, apakah dalam pelayanan uji kir pegawai sudah memberikan jaminan kepastian biaya yang harus dibayarkan?

Jawaban:

Iya sudah. Biaya pelayanan sudah sesuai dengan aturan pemerintah

13. Menurut bapak, dalam melaksanakan pelayanan uji kir apakah bapak pernah merasa masih ada perbedaan perlakuan antara pendaftar satu dengan yang lain?

Jawaban:

Tidak. Semua diperlakukan sama

14. Menurut bapak, apakah ada ketegasan pegawai jika pelayanan uji kir berjalan dengan lambat?

Jawaban:

Ada. Biasanya pegawai disini memberitahukan hal-hal yang terjadi di pelayanan apalagi yang memperlambat pelayanan. Semaksimal mungkin pegawai mengatasinya dengan cepat dan tanggap.

15. Menurut bapak, apakah pelayanan uji kir sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pendaftar uji?

Jawaban:

Untuk saat ini sudah sesuai. Pegawai ramah, pelayanannya mudah, cukup berjalan dengan lancar.

Lampiran 4 Foto Dokumentasi



Foto wawancara dengan pak Suria dan Jamjuri selaku pendaftar uji di pelayanan uji kir Dinas Perhubungan Kota Cilegon



Foto wawancara dengan pak Pakalima selaku Kepala Bidang Teknik Sarana dan Prasarana (bawah), dan Pak Hamid selaku Kepala Seksi Pengujian




Foto wawancara dengan Pak Tulus selaku Kepala Seksi Teknik Sarana dan Prasarana



Foto tempat pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext. 148, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 416 /WD/ V /2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 25 Mei 2022

Kepada Yth : Kepala Dinas Perhubungan Kota Cilegon


Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rohma Gizshella Vanessi Taufani
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550199
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Perumahan Mata Raya Jl. Raya Cilegon KM. 7 Kramatwatu,
Kab. Serang Banten
HP : 085776470650

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pelayanan Administratif Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021 Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Syaipudin, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wakil Dekan,
Dr. Bbakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

NPM : 183112351550199

Tempat Tanggal Lahir : Cilegon, 10 Februari 2000

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Perumahan Mata Raya Blok C3 No. 10 Jl. Raya
Cilegon KM. 7, Kramatwatu, Kab. Serang Banten

No. Telepon/HP : 085776470650

Email : gizshvnz@gmail.com

Pendidikan Formal

(2006-2011) SDN Mekarsari

(2012-2015) SMPN 3 Cilegon

(2016-2018) SMAN 1 Kramatwatu

(2018-2022) Universitas Nasional

Gisel

ORIGINALITY REPORT

23 %
SIMILARITY INDEX

22 %
INTERNET SOURCES

5 %
PUBLICATIONS

9 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	core.ac.uk Internet Source	7 %
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2 %
3	docplayer.info Internet Source	2 %
4	123dok.com Internet Source	1 %
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
8	id.scribd.com Internet Source	<1 %
9	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %