

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KUDUS**

Oleh:

Meka Fadlalul Akbar, Moch Mustam

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

Transport is an organization of the mobility of people, goods and services having a very important value in order to achieve the transport objectives in an area particularly and the national objectives generally, one of the means of transport is motor vehicle.

This study aims to determine the service quality at the Communication and Information Department Kudus Regency based on the theory of Morgan dan Murgatroyd dan Zeithaml et al. The purpose of this study is to analyze the testing services from Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy aspects and services inhibiting factors. The study is conducted using quantitative descriptive method, by taking a total of 100 respondents who are public users of motor vehicles testing services.

Based on the results, the motor vehicle testing services quality carried out in the Communication and Information Department Kudus Regency can be considered satisfactory for most service performance levels is above the average of the minimum service performance levels, however, there are services inhibiting factors in the Leadership Behavior, Organizational Communication, Work Motivation, and Social Control.

Thus, it is suggested to immediately improve and evaluate the low quality of the performance deals with the reasonable price by reorganizing the high price and the fixed price by giving the bills or the expense details as well as improving the services inhibiting factor. Therefore, the Communication and Information Department Kudus Regency can hopefully improve the service quality better in the future.

***Keywords: Quality Service***

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus adalah salah satu organisasi publik yang merupakan dinas yang mengurus atau mengatur

perhubungan, komunikasi, dan informasi. Yang mempunyai Visi "*Terwujudnya Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Yang Handal dan Berkelanjutan*" (Sumber Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus) Dinas ini merupakan salah satu dinas yang mempunyai peran penting yang dipunyai oleh pemerintah Kabupaten Kudus karena mengatur perhubungan, komunikasi dan informasi di kabupaten Kudus, tanpa adanya Dishubkominfo Pemerintah Kabupaten Kudus akan sulit untuk menyelesaikan permasalahan tentang perhubungan, komunikasi dan informasi oleh karena itu pelayanan yang diberikan Dishubkominfo selalu menjadi sorotan masyarakat terutama pengguna pelayanan.

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Kudus kepada publik atau masyarakat. Pada perkembangan saat ini alat transportasi darat mencapai jumlah titik yang tinggi atau dapat dikatakan meningkat, untuk itu pengujian kendaraan bermotor semakin dibutuhkan pengguna kendaraan untuk menjamin agar setiap kendaraan itu benar-benar layak jalan sesuai peraturan kelayakan kendaraan bermotor. Seperti misalnya pengujian angkutan umum Bus dan Angkot yang ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa angkutan umum sehingga dapat menarik jumlah pengguna angkutan umum dapat meningkat dari sebelumnya.

Beberapa isu yang ada menunjukkan bahwa dalam permasalahan kualitas pelayanan yang menimbulkan *gap* dirasakan oleh masyarakat seiring perkembangan yang ada. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus tidak luput dari persepsi bahwa dalam pelayanan yang dilakukan kurang menunjukan efektifitas dan kurang berfokus pada publik (masyarakat) sehingga muncul keraguan terhadap

pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan Penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus”.

Sehingga Peneliti ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor serta Faktor penghambat apa saja yang ditemui dalam pelayanan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.

## B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara ilmiah mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan, yang secara khusus bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

## C. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah administrasi publik, pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (1988:29-30) (dalam Keban, Yermias T 2008:03), adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd Nigro (1970:21) (dalam Syafiie, Inu Kencana 2006:24), administrasi publik adalah:

1. Administrasi Publik adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi Publik meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan antara mereka.
3. Administrasi Publik mempunyai peran penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan.

Jadi administrasi publik adalah suatu proses penyelenggaraan pemerintahan meliputi seluruh kegiatan manajemen pemerintahan yaitu perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pengawasan pembangunan yang melibatkan seluruh sumber daya dan personel publik.

Donald, (1984:22) (dalam Hardiyansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sadu, (dalam Hardiyansyah 2011:11), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan

atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Moenir, (dalam Hardiyansyah 2011:18), mengemukakan bahwa pelayanan publik kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

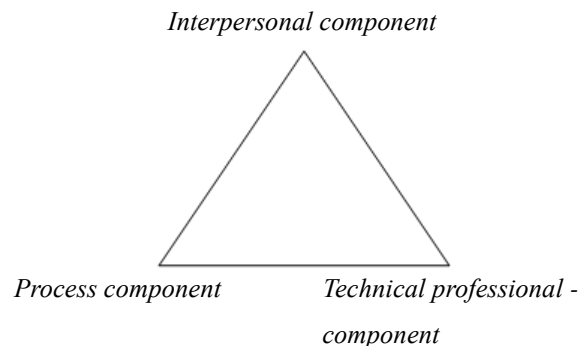
Dari beberapa pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan pengertian pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pemberian layanan bentuk jasa, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan analisis data dari media massa dan observasi diketahui bahwa hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan. Dengan demikian masyarakat harus diberdayakan dan pemberi layanan harus dikontrol. Kontrol ini harus dilakukan kepada semua instansi pemberi pelayanan, baik itu pemerintah, swasta maupun LSM.

Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah 2011:36), mengemukakan kualitas pelayanan sebagai : “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sinambela,dkk (2006:13) (dalam Hardiyansyah 2011:36), “Kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan di Indonesia termasuk masih tergolong dalam kategori yang *rendah*, yaitu dengan ditandainya

pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang sangat berbelit-belit dan biaya yang tidak jelas, sehingga pemerintah harus dapat melakukan perombakan berupa perubahan dalam prosedur pelayanan publik supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dalam penilaian kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian layanan serta menyediakan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori Morgan dan Murgatroyd, “*The triangel of balance in service quality*” dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedure environment atau process component, and technical atau profesional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.



Model gambar segitiga sama sisi mempunyai asumsi bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur akan memberi kesan pelayanan yang berbelit-belit dan rumit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa kurang memperhatikan profesionalisme pelayanan dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesionalisme dan teknis dari pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

(Warella, 1997:20) (dalam Hapsari, Martia Diany 2011:38)

Zeithaml dkk (1990) (dalam Hardiyansyah: 2011:46), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari Lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

1. *Tangibel* adalah tampak fisik atau sesuatu yang kelihatan. Tampak mata, tampak rasa, tampak dengar dari peralatan atau petugas pelayanan serta alat-alat penunjang pelayanan. Pada dimensi ini mempunyai indikator meliputi : *kejelasan petugas, prosedur pelayanan dan ketersediaan alat pelayanan*.
2. *Realibility* adalah Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah diberikan kepada penerima pelayanan, jasa yang ditawarkan dapat diandalkan. Dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Pada dimensi ini mempunyai indikator meliputi : *kedisiplinan petugas, kejelasan pernyataan pelayanan dan kepastian biaya*.
3. *Responsiviness* adalah kecepatan atau keikhlasan untuk memberikan pelayanan dengan benar. Pada dimensi ini mempunyai indikator meliputi : *tanggung jawab petugas, kepastian jadwal pelayanan dan kewajaran biaya*.
4. *Assurance* adalah pengetahuan dan keramahan dari para petugas dan kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan. Pada dimensi ini mempunyai indikator meliputi : *Kemampuan petugas pelayanan, keamanan dalam pelayanan dan kecepatan pelayanan*.

5. *Empathy* adalah kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan. Pada dimensi ini mempunyai indikator meliputi : *kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan keadilan dalam mendapat pelayanan*.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik harus dapat mengaplikasikan antara komponen dan dimensi suatu pelayanan publik agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur dapat dikatakan memuaskan bagi para pengguna layanan khususnya pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan, bidang ekonomi, bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang sosial, bidang kesejahteraan rakyat dan bidang pertanian dan sebagainya. Sedangkan **faktor penghambat** yang ditemui dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus peneliti menganalisis bahwa, dilihat dari Faktor Internal :

1. Besarnya pengaruh Kepemimpinan.
2. Komunikasi organisasi yang efektif.
3. Motivasi kerja aparat.

Dilihat dari Faktor Eksternal :

1. Social Control dari masyarakat yang sangat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan PKB.
2. Pengawasan yang oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus

#### D. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe *Penelitian Deskriptif*, yaitu penelitian yang tipe penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui fenomena sosial tertentu. Populasinya adalah seluruh masyarakat pelanggan yang mendapatkan pelayanan di Dishubkominfo Kabupaten Kudus

khususnya bagian pengujian kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini Penulis menggunakan skala pengukuran administrasi yaitu *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang digunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif yaitu (5) sampai dengan sangat negatif yaitu (1), instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat bantu yang berupa *kuesioner*.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus

Berdasarkan pada hasil dari keseluruhan unsur kinerja pelayanan, didapatkan jumlah rata-rata keseluruhan kinerja unsur kualitas pelayanan adalah sebesar 3.43, yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

### 2. Analisis Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus

Berdasarkan pada hasil dari keseluruhan unsur kepentingan pelayanan, peneliti dapat mengkategorikan bahwa unsur kepentingan pelayanan yang dianggap *penting* adalah Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Keadilan Mendapatkan Pelayanan,

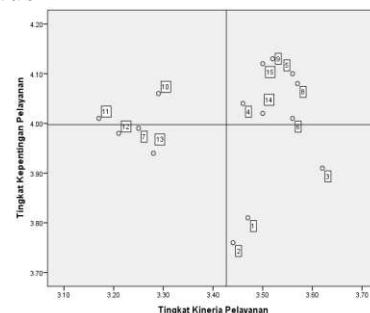
Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Keamanan dalam Pelayanan, Kecanggihan teknologi peralatan pelayanan. Dan unsur kepentingan pelayanan yang dianggap *tidak penting* adalah Kemudahan Prosedur, Beban Persyaratan, Penampilan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kepastian Jadwal, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.

### 3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus

Dari keseluruhan data yang didapat Peneliti yang digambarkan melalui tabel kategorisasi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dishubkominfo Kabupaten Kudus, bahwa keseluruhan rata-rata tingkat kinerja kualitas pelayanan adalah sebesar 3.43, sedangkan kategorisasi dikatakan Rendah dan Tinggi dilihat pada rata-rata, apabila diatas 3.43 dapat dianggap tingkat kinerja kualitas pelayanan Tinggi, dan apabila dibawah 3.43 maka tingkat kinerja pelayanan rendah.

Berdasarkan pada hasil yang didapat, keseluruhan rata-rata tingkat kepentingan pelaksanaan pelayanan adalah sebesar 4.00, sedangkan kategorisasikan Rendah dan Tinggi dilihat pada rata-rata, apabila diatas 4.00 dapat dinggap tingkat kepentingan kualitas pelayanan Tinggi, dan apabila dibawah 4.00 maka tingkat kepentingan pelayanan rendah.

### 4. Matriks Importance Performace Analysis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan PKB di Dishubkominfo Kabupaten Kudus



Pada diagram kartesius analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A Prioritas untuk segera di Perbaiki atau di Tingkatkan

Pada kuadran A ini menunjukkan bahwa indikator pelaksanaan pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penanganannya harus menjadi prioritas utama oleh pihak Dishubkominfo Kabupaten Kudus, karena kualitas pelayanan ini dianggap penting oleh masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya masyarakat merasa belum puas. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran A yaitu : Kewajaran, Biaya, Kepastian Biaya.

b. Kuadran B Perlu di Pertahankan

Pada kuadran B ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan sudah dilakukan dengan baik oleh pihak pemberi pelayanan PKB yaitu Dishubkominfo dan sudah dianggap memuaskan oleh masyarakat, sehingga perlu dipertahankan. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran B ini yaitu : Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas. Kemampuan Petugas, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan dalam Pelayanan, Kecanggihan Teknologi Peralatan dalam Pelayanan.

c. Kuadran C Tidak menjadi Prioritas / Prioritas Rendah

Sedangkan pada kuadran C menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap kurang penting dan dalam pelaksanaannya atau penyelenggaraannya pelayanannya pihak pemberi pelayanan PKB Dishubkominfo Kabupaten Kudus tidak perlu menjadikan prioritas. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran C yaitu : Kecepatan pelayanan, Kepastian Jadwal dan Kenyamanan lingkungan pelayanan.

d. Kuadran D Di Biarkan Saja

Pada kuadran D yang terakhir ini menunjukkan pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap kurang penting namun pelaksanaannya oleh pihak pemberi pelayanan Dishubkominfo Kabupaten Kudus, dilakukan secara baik. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini diantaranya : Kemudahan prosedur, Beban persyaratan dan Penampilan petugas pelayanan.

5. Analisis Faktor-faktor Penghambat Kinerja Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus

Berdasarkan dari semua faktor-faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus yaitu Perilaku *Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, Kontrol Sosial dan Pengawasan Fungsional*, peneliti menganalisis bahwa tidak semua indikator dalam unsur-unsur pengahambat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi faktor yang sangat dominan terhadap menurunnya kualitas pelayanan dan peneliti memperdalam informasi dengan cara pendekatan melalui dept interview dari beberapa petugas pelayanan dan kepala bidang pelayanan didapat informasi bahwa:

1. Tidak semua unsur-unsur Kepemimpinan menjadi faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor, peneliti menggambarkan bahwa terdapat lima faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu perilaku *arahan* kepala bidang pelayanan belum dapat, mengarahkan dalam penetapan tujuan kerja yang peru dicapai oleh para bawahannya. Kedua, memberikan arahan secara spesifik bagi para bawahannya. Selanjutnya perilaku *dukungan* kepala bidang pelayanan belum dapat, menetapkan dan mesyaratkan adanya

laporan reguler tentang kemajuan pelaksanaan pekerjaan para bawahannya. Kedua, memberikan dukungan dan dorongan kepada bawahannya, ketiga, memberikan umpan balik atau feedback kepada petugas pelayanan atas prestasi yang telah diperoleh.

2. Tidak semua unsur-unsur Komunikasi Organisasi menjadi faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor, peneliti menggambarkan bahwa terdapat dua unsur yang menjadi penghambat kualitas pelayanan bahwa kepala bidang pelayanan belum dapat berkomunikasi dengan baik ketika menyampaikan intruksi kerja kepada bawahannya, dan terkait penyampaian informasi tentang peraturan-peraturan tugas kepada bawahannya sehingga sulit untuk dimengerti oleh petugas pelayanan.
3. Tidak semua unsur-unsur Motivasi Kerja menjadi faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor, peneliti menggambarkan bahwa terdapat tujuh unsur yang menjadi penghambat kualitas pelayanan yaitu, bahwa petugas pelayanan mempunyai motivasi yang lemah terkait dengan suka mengambil resiko yang moderat, suka memperhitungkan keberhasilan dengan menetapkan sendiri hasil karyanya, suka terlibat secara emosional dengan orang lain (rekan kerja), senang memberi pujian kepada orang lain, keinginan untuk mengawasi orang lain, keinginan untuk mempengaruhi tindakan orang lain dan keinginan untuk menilai hasil kerja orang lain.
4. Tidak semua unsur-unsur Kontrol Sosial menjadi faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor, peneliti menggambarkan bahwa terdapat unsur yang menjadi

penghambat kualitas pelayanan yaitu Media massa dan wartawan belum digunakan dengan baik oleh masyarakat pengguna pelayanan, padahal nantinya dapat menjadi bahan acuan perbaikan kualitas pelayanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus termasuk pada kategori memuaskan namun belum semua unsur dapat dikategorikan memuaskan. Peneliti dapat menggambarkan bahwa unsur kualitas pelayanan yang kinerjanya *memuaskan* meliputi: Kemudahan Prosedur, Beban Persyaratan, Penampilan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan dalam Pelayanan, Kecanggihan teknologi peralatan pelayanan. Sedangkan unsur kualitas pelayanan yang kinerjanya *belum memuaskan* meliputi: Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Kepastian Jadwal, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.

Dengan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan pelayanan tinggi sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan atau diperbaiki adalah Kewajaran biaya dan Kepastian biaya. Kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya karena memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan yang tinggi adalah Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan dalam



Pelayanan, Kecanggihan Teknologi Peralatan dalam Pelayanan. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah dan kepentingan rendah sehingga pelaksanaannya dilakukan secara biasa saja adalah Kecepatan pelayanan, Kepastian Jadwal dan Kenyamanan lingkungan pelayanan. Dan kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan pelayanan rendah atau penyelenggaraannya dianggap berlebihan adalah Kemudahan prosedur, beban persyaratan, dan penampilan petugas pelayanan.

Sedangkan faktor-faktor penghambat kinerja kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus meliputi :

1. Perilaku Kepemimpinan, bahwa perilaku *arahan* oleh kepala bidang pelayanan belum dapat, mengarahkan dalam penetapan tujuan kerja yang perlu dicapai oleh para bawahannya. Kedua, memberikan arahan secara spesifik bagi para bawahannya. Sedangkan perilaku *dukungan* kepala bidang pelayanan belum dapat, menetapkan dan mensyaratkan adanya laporan reguler tentang kemajuan pelaksanaan pekerjaan para bawahannya. Kedua, memberikan dukungan dan dorongan kepada bawahannya, ketiga, memberikan umpan balik atau *feedback* kepada petugas pelayanan atas prestasi yang telah diperoleh.
2. Komunikasi Organisasi, bahwa kepala bidang pelayanan belum dapat berkomunikasi dengan baik ketika menyampaikan intruksi kerja kepada bawahannya dan terkait penyampaian informasi tentang peraturan-peraturan tugas kepada bawahannya sehingga sulit untuk dimengerti oleh petugas pelayanan dan menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan.
3. Motivasi Kerja, bahwa terdapat tujuh unsur yang menjadi penghambat kualitas pelayanan, bahwa petugas pelayanan mempunyai motivasi yang lemah terkait dengan suka mengambil resiko yang moderat, suka memperhitungkan keberhasilan dengan menetapkan sendiri hasil karyanya, suka terlibat secara emosional dengan orang lain (rekan kerja), senang memberi pujian kepada orang lain, keinginan untuk mengawasi orang lain, keinginan untuk mempengaruhi tindakan orang lain dan keinginan untuk menilai hasil kerja orang lain. Dengan unsur motivasi yang lemah tersebut memberi dampak bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo akan menurun apabila unsur motivasi tersebut tidak diperbaiki.
4. Kontrol Sosial, bahwa terdapat unsur yang menjadi penghambat kualitas pelayanan yaitu Media massa dan wartawan belum dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat pengguna pelayanan, padahal nantinya dapat menjadi bahan acuan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus. Sehingga kualitas pelayanan yang belum memuaskan dan masih perlu diperbaiki belum tersalurkan dengan baik kepada pemberi pelayanan.
5. Pengawasan Fungsional, pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus pada pelaksanaannya sudah baik sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pengguna pelayanan.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disampaikan beberapa saran untuk sebagai berikut:

1. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

a. Kewajaran Biaya

Kewajaran biaya pelayanan harus diartikan sebagai keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, dalam hal ini kewajaran biaya pelayanan dinilai dari kewajaran biaya yang dibebankan kepada pengguna pelayanan masih banyak keluhan dan keresahan dari masyarakat karena, masyarakat merasa kewajaran biaya pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus terlalu tinggi. Dengan demikian perlunya evaluasi dan perubahan oleh pemerintah daerah atas kewajaran biaya yang ditetapkan, dengan melihat kemampuan masyarakat dalam membayar jasa pelayanan, agar masyarakat tidak mengeluh dan resah karena biaya pengujian kendaraan bermotor yang terlalu tinggi.

b. Kepastian Biaya

Kepastian Biaya merupakan biaya pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang sudah pasti dan ada rincian-rincian keperluan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat atau pelanggan pelayanan, kepastian biaya masih dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan karena masyarakat merasa biaya yang tertera tidak sesuai dengan kenyataannya oleh karena itu, perlu diterapkannya sistem pemberian rincian atau kuitansi keperluan biaya yang jelas agar masyarakat yakin bahwa biaya yang dikeluarkan memang pantas untuk pelayanan yang telah diterima.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan yang perlu diperbaiki

a. Perilaku Kepemimpinan

Pada perilaku kepemimpinan, disarankan agar pemimpin atau kepala bidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus, terhadap *prilaku arahan dan prilaku dukungan* perlu ditingkatkan diantaranya dengan cara kepala bidang pelayanan perlu melakukan pengawasan sebagai langkah untuk mengontrol secara langsung jalannya proses pelayanan dalam mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas atau kompensasi sebagai semangat menyelesaikan tugas bagi petugas pelayanan dan dalam membuat suatu rencana kerja hendaknya pemimpin memahami keadaan atau kemampuan yang dimiliki oleh para bawahannya (mengetahui kematangan bawahan) sehingga dalam pembagian pemberian tugas sesuai dengan kemampuannya masing-masing petugas pelayanan.

b. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan alat terpenting dalam berorganisasi, karena tanpa adanya komunikasi, organisasi tidak akan berjalan dengan maksimal. Pada komunikasi organisasi disarankan agar kepala bidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan metode *media dan non media* dalam penyampaian informasi kepada bawahan yaitu: metode *media* diantaranya dengan SOP yang ditempel di setiap papan informasi untuk petugas pelayanan, e-mail, dan komunikasi melalui sosial media (Line, WA, Bbm, dsb). Sehingga komunikasi organisasi oleh pimpinan dapat tersalurkan dengan efektif bahkan ketika pimpinan sedang bertugas diluarpun, komunikasi tetap berjalan, yang kedua metode *non media* diantaranya dengan rapat umum, rapat perunit dan rapat kondisional ketika memang rapat benar-benar harus dilakukan. Dengan kedua metode tersebut diharapkan

akan memberi dampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dishubkominfo Kabupaten Kudus, karena penyampaian informasi atau intruksi kerja dapat tersalurkan dan mudah dimengerti oleh petugas pelayanan (bawahan).

c. Motivasi Kerja

Pada motivasi kerja disarankan agar Dishubkominfo Kabupaten Kudus khususnya bidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat membuat diklat motivasi kerja, agenda rapat kecil setelah apel pagi yang didalamnya pemimpin memberikan arahan dan motivasi semangat kerja, pemberian *reward* bagi petugas pelayanan yang berprestasi dan apresiasi penuh atas pekerjaan kepada petugas pelayanan yang berprestasi, sehingga petugas pelayanan lebih termotivasi dalam bekerja dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

d. Kontrol Sosial

Pada kontrol sosial, disarankan agar bidang pelayanan dapat memberikan aksi secara langsung kepada masyarakat, apabila pelayanan yang diberikan dirasa kurang memuaskan dan masyarakat berani memberikan kritik atau penyampaian keluhan melalui media yang sudah disediakan bahkan secara langsung dan dapat dipertanggung jawabkan, akan mendapat "*Apresiasi*" dari kepala bidang pelayanan berupa : pelayanan gratis di tahun selanjutnya ketika akan mengurus pengujian kendaraan bermotor atau mendapatkan "*Apresiasi*" berupa pulsa sebesar Rp.200.000,- sehingga dengan demikian dapat memacu masyarakat pengguna layanan untuk turut kritis dalam perbaikan pelayanan yang lebih baik.

e. Pengawasan Fungsional

Pengawasan Fungsional, pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus pada pelaksanaannya sudah baik sehingga perlu *dipertahankan* bahkan ditingkatkan lagi, supaya dalam pelaksanaan pelayanan dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan dan berkualitas bagi pengguna jasa pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Faules, R Wayne Pace Don F. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2010. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Islamy, M Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava media.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Herbani 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sankri. 2003. *Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: PERUM PERCETAKAN NEGARA RI.

- Sinambela, Lijan Poltak, dan kawan-kawan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI.