

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**DINDA ANGGUN TASYA
NPM. 1946041013**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

DINDA ANGGUN TASYA

Kendaraan bermotor khususnya mengangkut barang dan orang atau penumpang harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Persyaratan laik jalan dapat dilakukan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Namun jika ditinjau lebih dalam lagi pada UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung terdapat ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, hal itu dapat dilihat berdasarkan pelayanan yang tidak berjalannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung serta hambatan yang dialami dalam kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Metode yang digunakan pada penelitian ini kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara umum sudah cukup maksimal dalam memberikan pelayanan. Sedangkan, pada indikator kualitas layanan dan responsivitas masih kurang maksimal karena lamanya proses administrasi dan kurangnya respon dalam menanggapi pengguna layanan. Terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam kinerja UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. yaitu faktor teknologi, budaya organisasi dan kepemimpinan yang belum maksimal.

Kata kunci: kinerja organisasi, kualitas pelayanan, UPT PKB

ABSTRAK

PERFORMANCE OF THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION IN INCREASING THE QUALITY OF MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG

By

Dinda Anggun Tasya

Motorized vehicles, especially those transporting goods and people or passengers, must meet technical and roadworthy requirements. Roadworthiness requirements can be carried out at the Motor Vehicle Testing UPT (PKB) of the Bandar Lampung City Transportation Service. However, if we look more deeply at the UPT PKB of the Bandar Lampung City Transportation Service, there are discrepancies in the implementation of motor vehicle testing, this can be seen based on services that are not running in accordance with the established SOP. This research aims to analyze the performance of the Transportation Service in improving the quality of motor vehicle testing services in Bandar Lampung City as well as the obstacles experienced in the performance of the Transportation Service in improving the quality of motor vehicle testing services in Bandar Lampung City. The method used in this research is qualitative using interview, observation and documentation data collection techniques. The results of this research show that the indicators of productivity, responsibility and accountability are generally quite optimal in providing services. Meanwhile, service quality and responsiveness indicators are still less than optimal due to the long administrative process and lack of response in responding to service users. There are factors that become obstacles in the performance of the UPT PKB Bandar Lampung City Transportation Service, namely technological factors, organizational culture and leadership that have not been maximized.

Keywords: organizational performance, quality of service, UPT PKB

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

DINDA ANGGUN TASYA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiwa : **Dinda Anggun Tasya**

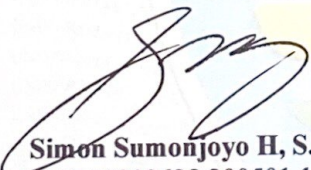
Nomor Pokok Mahasiswa : **1946041013**

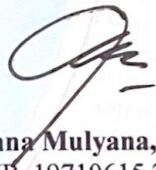
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

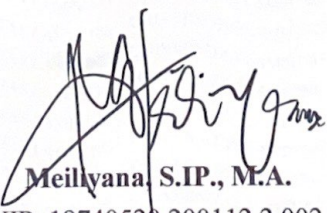
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Simon Sumonjyo H, S.A.N., M.PA.
NIP. 19810628 200501 1 003


Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP. 19710615 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meillyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

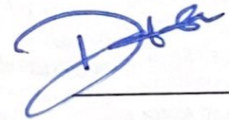
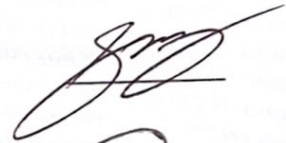
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Simon Sumanjoyo H., S.A.N, M.PA

Sekretaris : Nana Mulyana, S.IP, M.Si

Penguji Utama : Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 September 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 21 September 2023
Yang membuat pernyataan,



Dinda Anggun Tasya
NPM. 1946041013

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dinda Anggun Tasya, lahir di Bandar Lampung, 10 Januari 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Irwan dan Ibu Zubaidah serta memiliki seorang kakak yang bernama Utrizia Ulfa dan adik yang bernama Afrilia Khalisa. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Taruna Jaya Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun (2006). Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Al-Azhar 1 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2012, setelah itu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar 3 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2015. Kemudian meneruskan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) YP UNILA Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2018. Setelah itu pada tahun 2018-2019 melanjutkan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sebagai mahasiswa Jurusan Pemikiran Politik Islam.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur Paralel. Penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara). Pada periode Juli-Desember 2021 penulis mengikuti Kampus Mengajar Angkatan 2 di SDN 1 Jagabaya I Bandar Lampung. Kemudian periode Januari-Februari 2022 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Korpri Jaya, Kecamatan Sukarame, Bandar Lampung selama 40 hari. Setelah itu pada bulan Maret - Agustus 2022 penulis mengikuti Program Magang Kampus Merdeka di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah : 286)

“Jangan membenci apa yang tidak kamu ketahui, karena sebagian besar pengetahuan terdiri dari apa yang tidak kamu ketahui”

(Ali bin Ali Thalib)

“Setiap orang memiliki jalan hidupnya masing-masing”

(Dinda Anggun Tasya)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat Allah Subhanahu wa Ta'ala, sebagai rasa syukur dan terima kasih yang tulus, kupersembahkan skripsi ini kepada:

Ayah dan Umi Tersayang

Bapak Irwan dan Ibu Zubaidah

Segala pencapaian ini tidak terlepas dari adanya ridho dan doa yang Ayah dan Umi panjatkan di setiap sujud. Terima kasih untuk segala pengerbonan, dukungan, bimbingan serta cinta dan kasih sayang yang tak terhingga yang kalian berikan kepada saya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Umi bahagia karena kusadar selama ini belum dapat berbuat lebih.

Kakak dan Adik Tersayang

Utrizia Ulfa dan Afrilia Khalisa

Terima kasih untuk doa, dukungan dan semangat yang diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Mari bersama-sama kita berjuang untuk membuat Ayah dan Umi bangga dan bahagia.

Keluarga Besar dan Sahabat

Terima kasih untuk segala dukungan dan doa selama saya menyelesaikan skripsi ini serta menemani dalam setiap suka dan duka. Semoga semua doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian.

Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Terima kasih untuk membimbing dengan penuh ketulusan dan memberikan bekal ilmu pengetahuan serta pesan moral yang bermanfaat.

Serta

**Almamater Tercinta
Universitas Lampung**

SANWACANA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai penulisan. Namun berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayah, Umi, Kak Utri dan Lisa, terima kasih banyak atas doa yang selalu dipanjatkan serta tiada hentinya memberikan semangat dan dukungan. Terutama Ayah dan Umi yang sangat berjasa bagi hidup Dinda, selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan sudah banyak berkorban untuk anak-anaknya hingga dapat menempuh pendidikan dari TK sampai ke jenjang perkuliahan. Semoga Dinda bisa membalas kebaikan kalian, membahagiakan serta mengangkat derajat orang tua dan keluarga, aamiin. Terkhusus Ayah yang selalu Dinda rindukan, semoga Ayah bahagia disana bisa melihat Dinda sudah sampai di tahap ini.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Simon Sumanjoyo, H. S.A.N., M.PA., selaku dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing akademik. Terima kasih untuk segala ilmu, bimbingan, waktu dan masukan yang telah bapak berikan kepada saya selama proses perkuliahan. Segala masukan yang bapak berikan menjadi tambahan wawasan dan pelajaran baru untuk saya. Semoga kesehatan dan kebahagiaan selalu melimpahi bapak.
5. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping penulis. Terima kasih untuk keramahan, kesediannya waktu untuk membimbing sampai akhir dan memberikan saran serta ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan. Semoga bapak selalu dilimpahi kesehatan dan kebahagiaan.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji. Terima kasih ibu untuk kesediaannya dalam mengoreksi dan memberikan saran skripsi saya dari seminar proposal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat, serta tambahan ilmu yang ibu berikan selama proses perkuliahan. Semoga ibu selalu diberikan kebahagiaan dan kesehatan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih untuk seluruh dedikasi yang telah diberikan dalam mengajar para mahasiswa. Semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup ke depannya.
8. Seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih untuk selalu membantu dan mengurus dalam proses skripsi dan berbagai administrasi dari mulai mahasiswa baru hingga lulus.
9. Seluruh pegawai UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung terutama (Mba Ayu, Pak Andy, Pak Sarkoni, Pak Amri) terima kasih sudah menerima dengan sangat baik dan membantu dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi hingga selesai, terimakasih atas kerjasamanya. Semoga segala kebaikan akan dibalas dengan yang lebih baik dan diberikan kebahagiaan serta kesehatan.
10. Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, terima kasih sudah menerima dengan sangat baik dan mengajarkan banyak ilmu saat magang selama 6 bulan

dan telah memberikan pengetahuan baru. Semoga bapak/ibu selalu diberikan kebahagiaan dan kesehatan.

11. Keluarga besar (Mak, Kak Erin, Bunda, Let, Kak Dilla, Cek Mar, Cek Na, Cek San, Tante Tatik, Om Jan dan lain-lain) terima kasih telah mendoakan, mendukung dan memberikan semangat selama ini, terutama dalam menyelesaikan skripsi. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan umur yang panjang agar dapat berkumpul kembali, aamiin.
12. Teman-teman komplek (Rana, Atha, Arra) terima kasih banyak sudah menjadi bagian penting penuh canda tawa suka duka dari kecil hingga sampai saat ini, sudah banyak kenangan yang kita lalui bersama, walau sekarang kita sudah berbeda kota tapi komunikasi kita tetap baik, saling mendukung dan mendoakan satu sama lain. Terima kasih banyak untuk kalian karena sudah bersedia mendengar keluh kesah saya dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kita sukses dan selalu diberi kesehatan agar dapat berkumpul kembali, aamiin.
13. Teman-teman “Lajang Q” (Jeje, Arlinda, Vyvy, Pitri) terima kasih sudah berjuang bersama sejak masa putih abu-abu hingga saat ini serta mendoakan dan mendukung selama proses perkuliahan saya yang berliku-liku hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan kesuksesan, aamiin.
14. Terima kasih untuk Ricky Safei teman sedari SMP hingga saat ini yang selalu mendukung, mendoakan, menemani dalam suka dan duka, mendengarkan setiap keluh kesah saya, selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi dan membantu penyusunan skripsi ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan sukses untuk kedepannya.
15. Teman-teman “Bukan Circle” (Olivia, Zahra, Amalia, Kezia, Anada, Agustina) yang setiap ada acara suka dadakan. Terima kasih banyak sudah mendoakan, membantu, mendukung, mendengarkan keluh kesah saya terutama saat skripsian dan menemani dalam suka dan duka selama masa perkuliahan. Terkhusus Olivia dan Zahra terima kasih sudah menjadi teman terbaik saya selama masa perkuliahan. Semoga kita diberi kesehatan dan sukses ke depannya, aamiin.

16. Teman-teman kuliah Mutiara, Aidila, Cinta, Senja, Anin, Egi, Faradipa, Atha, Tria, Andin, Jono, Jimmy, Ivan, Rofiq, Risandi, Sholtan dan lain-lain. Terima kasih banyak untuk setiap kenangan kebersamaan yang kita lalui selama masa perkuliahan ini, terutama Septiya terima kasih sudah mau direpoti dan membantu dalam mengambil data serta bertukar pikiran terkait dengan skripsi ini. Semangat dan sukses untuk kita semua, aamiin.
17. Teman-teman angkatan GRANADA terutama Kelas Paralel, terima kasih untuk setiap kenangan kebersamaan yang kita lalui selama masa perkuliahan ini. Semoga kita semua dapat menggapai cita-cita yang kita inginkan dan bermanfaat bagi banyak orang, aamiin.
18. Teman-teman KKN Korpri Jaya (Ara, Yuni, Rissa, Raihan, Fathur, Farhan) terima kasih atas kenangan baru yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan ini. Semangat dan sukses untuk kita kedepannya, aamiin.
19. Terima kasih untuk abang mba Administrasi Negara 2018 (Mba Rani, Bang Agung, Mba Ghina, Mba Adel, Mba Vita, Bang Hisbul) sudah memberikan dalam memberi saran dan bantuannya selama perkuliahan hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
20. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya.

Akhir kata, penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua, aamiin.

Bandar Lampung, 21 September 2023
Penulis,

Dinda Anggun Tasya

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Kinerja	9
2.1.1 Definisi Kinerja	9
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.1.3 Penilaian Kinerja	12
2.1.4 Indikator Kinerja	14
2.2 Tinjauan Kinerja Organisasi	16
2.3 Tinjauan Pelayanan Publik	17
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik	17
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	18
2.3.3 Asas Pelayanan Publik	20
2.4 Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pikir	27
III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7 Teknik Keabsahan Data	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	38

4.1.2	Gambaran Umum Unit Pelaksanaan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandar Lampung	38
4.1.3	Tugas dan Fungsi Unit Pelaksanaan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Bandar Lampung	39
4.1.4	Visi dan Misi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.....	39
4.1.5	Struktur Organisasi	40
4.2	Hasil Penelitian.....	41
4.2.1	Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung.....	42
4.2.2	Faktor Pendukung Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung.....	68
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung.....	78
4.3.2	Faktor Pendukung Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung.....	95
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Saran	103
	DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Tahun 2019-2022	4
2. Kajian Penelitian Terdahulu	25
3. Daftar Informan Dalam Penelitian	32
4. Gambaran Objek Observasi Penelitian	33
5. Dokumentasi Dalam Penelitian	34
6. Standar Pelayanan Minimal (SPM) UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	43
7. Sumber Daya Manusia (SDM) UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	49
8. Matriks Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Bandar Lampung	76
9. Input Output Efisiensi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	27
2. Struktur Organisasi UPT. PKB Kota Bandar Lampung	40
3. Realisasi PAD UPT PKB Dinas Perhubungan Bandar Lampung 2022	45
4. Kotak Saran.....	55
5. Situs Web UPT PKB Kota Bandar Lampung	55
6. Percakapan Pengaduan Layanan	56
7. Persyaratan pengujian kendaraan bermotor	60
8. Papan informasi tarif retribusi pengujian kendaraan bermotor.....	64
9. Alur Prosedur Pengujian Kendaraan Bermotor	64
10. Dua jalur pengujian kendaraan bermotor.....	70
11. Sepuluh Budaya Malu	72
12. Apel pagi	73

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi sarana yang berperan penting dalam memudahkan dan mempercepat manusia atau barang untuk dapat berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. Dengan adanya transportasi dapat menjadi penghubung antar daerah dan dapat mengatasi berbagai hambatan terutama jarak geografis dan topografis dengan waktu yang relatif singkat, efektif dan efisien (Fatimah, 2019). Transportasi khususnya kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil, bus, truk ringan sampai truk berat dan kendaraan *off-road* wajib memenuhi persyaratan teknis laik jalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Pasal 64 Tentang Kendaraan yaitu setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan laik jalan.

Persyaratan laik jalan dapat dilakukan di Dinas Perhubungan merupakan lembaga pemerintah sebagai penyelenggara kewenangan pemerintah dalam urusan kebijakan dan memberikan serta menetapkan perencanaan umum lalu lintas yang terdapat di setiap daerah di Indonesia terutama Kota Bandar Lampung. Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung memiliki berbagai tugas salah satunya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pengujian kendaraan bermotor atau yang lebih sering diketahui yaitu uji KIR yang bertempat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung berfokus dalam melaksanakan pelayanan pemeriksaan teknis dan sertifikasi kelaikkan jalan kendaraan bermotor dalam pengendalian lalu lintas angkutan orang dan barang yang dilakukan secara berkualitas dengan memberikan pelayanan kepada

masyarakat untuk memenuhi wajib uji kendaraan. Adanya Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Transportasi Di Kota Bandar Lampung Pasal 1 pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

Persyaratan laik jalan diupayakan untuk menjaga kendaraan jika terjadi permasalahan teknis yang tidak diketahui oleh pemilik kendaraan agar tidak membahayakan pengendara lalu lintas lainnya dan lingkungan sekitar (Arakian et al, 2018). Pentingnya diadakan pengujian kendaraan bermotor bertujuan sebagai upaya dalam memberikan jaminan keselamatan kepada masyarakat selaku pengendara kendaraan, agar tidak terjadi kecelakaan lalu lintas. Terdapat beberapa kasus kecelakaan di Kota Bandar Lampung yang disebabkan rusaknya teknis komponen kendaraan, sebagai berikut:

Berdasarkan berita yang dikeluarkan melalui Poskota Lampung terkait kasus kecelakaan yang berlokasi di Jl. Sutami, Kota Bandar Lampung, terjadinya kecelakaan beruntun yang melibatkan 2 truk tronton, 8 sepeda motor dan adanya korban tewas, kecelakaan ini disebabkan rem blong dari salah satu truk tronton yang mengakibatkan sejumlah sepeda motor ringsek dan kendaraan minibus terpejal hingga pinggir jurang dan 1 korban meninggal ditempat (Poskota Lampung, 2022). Selanjutnya, terjadi kecelakaan yang dikeluarkan melalui Lampung Geh terkait kasus kecelakaan yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta Kota Bandar Lampung, kecelakaan terjadi melibatkan truk fuso dengan sepeda motor, kecelakaan disebabkan rem truk fuso tidak berfungsi dengan normal atau rem blong sehingga menabrak bagian belakang sepeda motor yang menyebabkan pengendara motor tersebut meninggal ditempat (Lampung Geh, 2022).

Kasus-kasus kecelakaan yang telah dipaparkan diatas menunjukkan bahwa pengujian kendaraan bermotor penting untuk dilakukan agar tidak membahayakan pengendara lalu lintas dan lingkungan sekitar. Selain itu pengujian kendaraan bermotor dapat mengurangi dampak terjadinya

kecelakaan lalu lintas, karena dengan kendaraan melakukan pengujian dapat dinyatakan laik untuk jalan. Pada saat menjalankan proses pengujian kendaraan bermotor setiap pegawai harus mematuhi dan mengikuti Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sesuai prosedur baku pelaksanaan kegiatan atau yang sudah ditetapkan di UPT PKB Kota Bandar Lampung, adapun SOP tersebut yaitu:

1. Pendaftaran pengujian kendaraan bermotor oleh pemohon diloket pendaftaran dengan membawa kelengkapan persyaratan.
2. Mengembalikan permohonan dan membayar retrebusi kendaraan.
3. Kendaraan pemohon masuk kebalai pengujian kendaraan bermotor melakukan pemeriksaan teknis kendaraan.
4. Kendaraan pemohon dinyatakan lulus atau tidak lulus uji kendaraan.
5. Dilakukan proses administrasi permohonan dari hasil uji kendaraan yang dilakukan dibalai pengujian.
6. Menerima dokumen hasil uji berupa sertifikat buku uji yang sudah ditandatangani oleh kepala penguji berdasarkan hasil pemeriksaan teknis.
7. Pengembalian atau pengambilan tanda bukti lulus uji yang berupa kartu uji atau buku uji.

Pengujian kendaraan yang dilakukan yaitu dengan memeriksa komponen kendaraan sesuai dengan persyaratan yang dilakukan yaitu pengecekan teknis secara visual dan secara manual dengan menggunakan alat bantu ataupun tidak dengan alat bantu. Selain melakukan pengecekan komponen kendaraan, surat-surat kendaraan juga harus diperiksa kelengkapannya seperti STNK, BPKB, dan buku KIR sebagai bukti izin resmi kelaikan kendaraan yang akan beroperasi di jalan. Adapun hasil jumlah kendaraan pada setiap jenis-jenis kendaraan yang melakukan proses pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung pada tahun 2019-2022, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jenis Kendaraan					Jumlah Kendaraan
		Taxi/ Minibus	Bus	Truck	Pick Up	Kereta Tempel	
1.	2019	139	750	5608	3060	39	9.586
2.	2020	224	920	7823	4011	70	13.048
3.	2021	161	834	13.041	3.175	198	17.409
4.	2022	247	848	11.306	3.356	355	16.112

Sumber: UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, 2023

Pada data diatas, setelah dilihat lebih lanjut pada tahun 2019-2021 mengalami peningkatan jumlah pengujian kendaraan bermotor akan tetapi, tahun 2022 mengalami penurunan. Penurunan tersebut disebabkan adanya faktor naiknya biaya tarif pengujian pada tahun 2022. Tentunya hal tersebut menjadi catatan bagi UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung untuk kedepannya, karena jumlah kendaraan yang diuji mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil prariset yang dilakukan peneliti melalui pengamatan awal yang dilakukan di UPT PKB Kota Bandar Lampung. Pada kenyataannya terjadi ketidaksesuaian dalam proses pengecekan komponen pokok kendaraan. Selain itu, alat pengujian kendaraan yang tersedia di ruang pemeriksaan tidak digunakan seluruhnya, alat yang akan digunakan terlihat tidak menyala sepenuhnya pada saat berlangsungnya proses pengecekan. Terlihat beberapa pegawai pada saat melakukan proses uji hanya mengambil foto komponen fisik kendaraan saja dan terdapat beberapa komponen yang tidak diuji dengan menggunakan alat teknis pengujian. Alat-alat yang digunakan selama proses pelaksanaan pengujian mekanis laik jalan yaitu uji emisi (CO/HC tester dan smoke tester), ply detector dan uji daya cahaya pada kaca, axle load meter/timbangan, noise tester, head light tester/uji lampu, slide slip tester/kincup roda depan, brake tester/uji rem.

Berdasarkan hasil informasi yang di sampaikan oleh Ibu Ayu Diah Artanti, A.Ma.PKB, S.H. selaku Penguji Tingkat II menyatakan bahwa faktor alasan mengapa penggunaan alat-alat tidak dilakukan secara optimal dikarenakan alat sudah tua dan usang, rata-rata pengadaan alat sejak tahun 1974 dan masih digunakan hingga sampai saat ini, sehingga alat-alat tersebut sudah tidak maksimal dan akan cepat rusak jika terus menerus digunakan setiap harinya. Seharusnya kegiatan pemeriksaan dan pengujian kendaraan dilakukan secara menyeluruh dengan menggunakan peralatan yang sudah tersedia guna mendapatkan hasil uji secara akurat (sumber:wawancara Ibu Ayu, 26 Oktober 2022).

Pada proses pengujian kendaraan bermotor berdasarkan hasil informasi yang disampaikan oleh Ibu Ayu yaitu pengujian yang dilakukan setiap harinya kurang lebih terdapat 70-90 kendaraan yang dipastikan sudah memenuhi target yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa para pegawai lebih mengutamakan kuantitas dari pada kualitas kendaraan yang akan diuji. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keselamatan kendaraan karena pengujian yang tidak dilakukan secara maksimal maka kinerja organisasi dapat dipastikan akan kurang baik sebab alat teknis sebagai penunjang utama pada pengujian tidak digunakan secara sepenuhnya (sumber: wawancara Ibu Ayu, 26 Oktober 2022).

Hasil informasi yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan yang telah melakukan pengujian kendaraan bermotor lebih dari 2 kali menunjukkan bahwa masih kurangnya profesionalitas yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu kurangnya tingkat keramahan dalam memberikan respon saat melakukan komplain mengenai kendala selama melakukan proses layanan, pengumuman mengenai lulus uji kendaraan terbilang cukup lama dan hal tersebut tidak di informasikan secara langsung kepada pengguna layanan terkait gangguan sistem administrasi. Maka dari itu sikap tanggap pegawai sangat menentukan tingkat keberhasilan kinerja organisasi dan menjadi kunci kesuksesan pada kualitas pelayanan pada organisasi.

Berdasarkan prariset yang telah dilakukan sebagai pengamatan awal pada kinerja pegawai di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tidak semua berjalan sesuai dengan UPT PKB Kota Bandar Lampung SOP dan SPM yang telah ditetapkan. Dapat diidentifikasi beberapa permasalahan selama pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pegawai UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengujian komponen kendaraan bermotor tidak dilakukan sepenuhnya dengan alat-alat mekanis yang telah tersedia, hal tersebut tidak sesuai dengan prosedur pengujian yang telah ditetapkan.
2. Pegawai lebih mengutamakan kuantitas dari pada kualitas, yang dimana jumlah kendaraan sudah memenuhi target harian namun kendaraan yang akan diuji tidak dilakukan sesuai dengan proses pengecekan, hal ini akan berdampak buruk apabila kendaraan mengalami kerusakan mesin yang tidak diketahui oleh pengemudi.
3. Rendahnya tingkat keramahan serta respon pegawai dalam memberikan informasi dan menanggapi komplain masyarakat mengenai proses layanan pengujian kendaraan kepada.

Adanya SOP dan SPM akan dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Apabila pegawai tidak berpedoman pada SOP yang sudah ditetapkan dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk pada hasil kinerja organisasi. Pada dasarnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada sektor publik perlu memperbaiki pola kinerja organisasi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Listiani, 2015). Perlu lebih mendalam untuk dilakukannya evaluasi terhadap kinerja organisasi, sehingga dapat diketahui secara keseluruhan permasalahan yang terjadi dan apa saja faktor-faktor penghambat pada kinerja organisasi di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijabarkan diatas, dapat dilihat bahwa belum optimalnya kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, permasalahan tersebut menjadi faktor utama dalam menurunnya tingkat kualitas pelayanan yang akan diberikan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mendalami lebih lanjut dan melakukan penelitian dengan menggunakan judul **“Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan pada penulisan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor penghambat kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu:

1. Untuk memperoleh deskripsi dan analisa terkait kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk memperoleh pengetahuan dan analisa terkait faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan pembaca dengan cara merealisasikan ilmu dan teori yang didapatkan selama masa perkuliahan sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam Ilmu Administrasi Negara terutama dalam kajian kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang perpedoman terhadap peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan di Kota Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kinerja

2.1.1 Definisi Kinerja

Aktivitas dalam membangun pertumbuhan organisasi berkenaan dengan penggambaran terkait pencapaian dari seorang pegawai dalam bertanggung jawab dan menyelesaikan suatu program kegiatan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang dapat disebut dengan kinerja. Pengembangan kinerja terutama pada Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang penting dalam membangun pertumbuhan organisasi.

Kinerja berasal dari kata *to perform* yang artinya melaksanakan suatu kegiatan yang telah diberikan dan dapat bertanggung jawab untuk mencapai hasil yang diharapkan. Menurut pendapat Mangkunegara dalam (Silaen et al., 2021) kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan. Definisi tersebut sejalan dengan pendapat dari Obsorn, dkk dalam (Kamaroella, 2014) bahwa kinerja merupakan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pencapaian tugas yang telah dilakukan oleh pegawai perseorangan atau kelompok dalam menjalankan suatu organisasi.

Kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam (Pasolong, 2019) merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pencapaian dalam melaksanakan suatu kegiatan, program dan kebijakan yang dapat mewujudkan tujuan, sasaran serta visi dan misi yang telah ditetapkan. Konsep tersebut dalam kinerja dapat dijadikan sebagai acuan pada suatu organisasi

yang dilakukan secara relevan dan sesuai dengan strategi yang telah dirancang.

Menurut pendapat Gibson dalam (Mukarom & Laksana, 2016) kinerja dapat ditentukan berdasarkan kemampuan serta motivasi dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan dan pelaksanaan dalam pekerjaan dapat ditentukan melalui interaksi antara kemampuan dan motivasi yang dimiliki. Hal ini motivasi kerja dalam kinerja sangat dibutuhkan dan saling berkaitan satu sama lain dengan adanya motivasi kerja dapat mempengaruhi peningkatan dalam kualitas kinerja (Rahayu, 2017).

Berdasarkan penjelasan dan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu proses atau hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh individu atau kelompok sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan untuk mencapai harapan serta tujuan dalam organisasi. Maka dari itu, kinerja sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dapat tercapai dengan adanya suatu upaya atau tindakan yang dihasilkan selama menjalankan suatu pekerjaan. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam menciptakan keberhasilan ataupun kegagalan, terutama pada saat mencapai suatu tujuan organisasi dalam menjalankan pekerjaannya dari sisi internal maupun eksternal organisasi.

Untuk mencapai suatu kinerja yang baik terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan serta hasil kinerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan pada organisasi yaitu menurut pendapat Mahmudi dalam (Pasolong, 2019), sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Pada faktor individu atau personal pada kinerja yaitu meliputi pengetahuan, kepercayaan diri, motivasi bekerja, komunikasi, komitmen yang dimiliki oleh setiap individu, kemampuan dan keterampilan.

2. Faktor Kepemimpinan

Pada faktor ini pemimpin harus memiliki kualitas dalam memberikan arahan, semangat serta dukungan dari pimpinan yang terkait.

3. Faktor Tim

Pada faktor ini dukungan serta semangat yang diberikan oleh rekan kerja satu tim sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan dapat meningkatkan kepercayaan serta kekompakan terhadap sesama anggota.

4. Faktor Sistem

Pada faktor ini menyangkut sistem kerja, fasilitas dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi sebagai penunjang kerja, serta proses dan budaya kinerja dalam lingkup organisasi.

5. Faktor Konsektual

Pada faktor ini meliputi berbagai tekanan serta perubahan lingkungan kerja eksternal dan internal.

Kinerja yang baik sangat berpengaruh besar terhadap proses sebuah organisasi. Pasolong (2019) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan merupakan kapasitas individu dalam mengerjakan berbagai tugas yang sudah ditetapkan dalam organisasi. Kemampuan didasari dari adanya bakat serta minat yang dimiliki seseorang dan dapat dikembangkan dengan melakukan pelatihan, pendidikan dan pengalaman kerja.

2. Kemauan

Kemauan merupakan kesediaan seseorang dalam mencapai tujuan organisasi, kemauan atau motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengaruh lingkungan kerja, pengaruh lingkungan sosial.

Pencapaian kinerja dalam organisasi banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, menurut pendapat Ruky (2001) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu:

1. Teknologi

Teknologi merupakan peralatan kerja dan teknik pelaksanaan pekerjaan yang digunakan untuk dapat menghasilkan produk serta jasa yang dihasilkan organisasi dan kualitas teknologi dapat meningkatkan kinerja organisasi.

2. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan pola tingkah laku dan pola kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan upaya dalam mengendalikan anggota atau pegawai dalam organisasi untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan atau standar yang telah ditetapkan.

Faktor dalam organisasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan yang telah diberikan dan akan berdampak pada hasil kerja selama menjalankan pekerjaan yang tentunya akan sangat dapat berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi.

2.1.3 Penilaian Kinerja

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal yang mendasar dalam keberlangsungan suatu organisasi. Organisasi berupaya untuk selalu mendukung dan memuaskan pegawai dengan upaya dapat mencapai tujuan atau hasil yang terbaik. Untuk dapat hasil yang terbaik sesuai dengan tujuan organisasi perlu adanya penilaian atau menjadi fokus terpenting dalam kinerja terutama pada proses organisasi untuk menilai bagaimana kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Menurut pendapat Dwiyanto dalam (Budiyanto & Mochklas, 2020) bahwa penilaian kinerja sangat penting karena berguna untuk dapat mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai visi dan misi organisasi. Pencapaian

hasil harus sesuai dengan tujuan yang sudah direncanakan serta dapat menunjang pertumbuhan organisasi dan untuk mengetahui sudah sejauh mana organisasi telah mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Organisasi wajib untuk mempertanggung jawabkan segala proses dan hasil kerja para pegawai agar dapat tercapai sesuai dengan harapan serta tujuan yang telah ditetapkan dan alokasi sumber daya tepat sasaran, maka dalam hal ini proses penilaian kinerja sangat dibutuhkan terutama bagi pegawai (Hartati et al., 2022).

Penilaian kinerja dapat dibagi menjadi dua cara menurut Mathis dan Jackson dalam (Indrasari, 2017) yaitu secara informal dan secara sistematis, penilaian yang secara informal dilakukan oleh pihak atasan yang pelaksanaannya sewaktu-waktu saja jika diperlukan, serta hubungan antara pimpinan dengan pegawai akan lebih mudah untuk dinilai. Penilaian sistematis dilakukan jika pimpinan dan pegawai bersifat formal dan menggunakan sistem sesuai dengan prosedur dalam melaporkan kesan dan observasi manajerial terhadap kinerja organisasi. Terdapat manfaat dalam penilaian kinerja yang berperan dalam mengambil keputusan, yaitu:

1. Perencanaan pada sumber daya manusia
2. Rekrutmen dan seleksi
3. Pelatihan dan pengembangan
4. Perencanaan dan pengembangan karir
5. Program kompensasi
6. Hubungan internal karyawan
7. Penilaian kemampuan karyawan

Tujuan diadakan penilaian pada kinerja secara umum yaitu untuk dapat memberikan timbal balik kepada pegawai dalam mengupayakan peningkatan kinerja dan meningkatkan produktivitas pada organisasi. Penilaian kinerja tidak hanya mengukur kinerja para pegawai saja selain itu dapat membantu untuk mencapai kinerja yang diharapkan organisasi yang berorientasi pada keberlangsungan pengembangan pegawai.

2.1.4 Indikator Kinerja

Kriteria kinerja secara garis besar digunakan untuk mengukur atau menentukan tujuan yang diinginkan dalam organisasi. Dalam mencapai tujuan tersebut organisasi harus merumuskan indikator agar dapat tercapai dengan baik. Indikator kinerja menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas terutama bagi kinerja organisasi.

Pada kinerja organisasi terdapat indikator kinerja digunakan untuk dapat menganalisis kegiatan yang telah dilakukan dalam organisasi apakah sudah berjalan dengan efisien dan efektif (Inayati, 2018). Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam (Pasolong, 2019) indikator kinerja merupakan suatu pengukuran yang dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif dalam menilai tingkat pencapaian yang dilakukan sesuai dengan tujuannya yang telah ditetapkan dengan indikator pemasukan (*input*), pengeluaran (*output*), hasil (*outcome*) dan dampak (*impact*).

Pada kinerja organisasi dalam pelayanan publik terdapat kriteria yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi menurut Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2006), yaitu:

1. Efisiensi

Efisiensi menjadi pertimbangan menyangkut keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi dan pertimbangan rasionalitas ekonomis.

2. Efektivitas

Efektivitas menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi dan fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan untuk mengetahui distribusi dan alokasi pelayanan yang diselenggarakan organisasi pelayanan publik, terdapat. Kriteria erat kaitannya dengan konsep ketercukupan dan kepatasan, yang menjadi persoalan apakah efektifitas, kebutuhan serta nilai-nilai dapat dipenuhi untuk masyarakat.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap pada organisasi harus dipertanggungjawabkan secara keluruhan yang dilakukan secara transparan.

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti berpedoman pada indikator Dwiyanto (2006), yang menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu:

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan tingkat efisiensi dan efektivitas pada pelayanan publik. Produktivitas secara umum sebagai rasio antara *input* dan *output*, yang dapat mengembangkan ukuran produktivitas secara luas dengan memasukan tingkat pelayanan yang diharapkan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan hal penting dalam kinerja organisasi, adanya pandangan negatif mengenai organisasi publik terhadap kualitas bagi kepuasan masyarakat, maka dapat dijadikan sebagai tolak ukur penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengetahui kebutuhan masyarakat serta menyusun agenda pelayanan, serta dapat mengembangkan berbagai program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan adanya responsivitas untuk dapat mengetahui kemampuan organisasi dalam menjalankan misi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan mengenai pelaksanaan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi serta sesuai dengan kebijakan baik secara eksplisit atau implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merujuk pada seberapa besar kebijakan dan pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang sesuai dengan pejabat pilihan masyarakat, maka akuntabilitas publik dapat ditujukan sebagai

pengukuran kebijakan dan kegiatan organisasi publik. Kinerja dapat dilihat dengan mengukur secara internal maupun eksternal, seperti nilai-nilai serta norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Indikator-indikator dalam kinerja sangat penting dan menjadi tolak ukur keberhasilan pada suatu organisasi untuk menilai kinerja para pegawai dan dapat dijadikan sebagai pedoman bagi organisasi untuk selalu meningkatkan mutu pegawai, dengan tujuan agar dapat menjalankan pekerjaan yang telah ditetapkan dan mencapai tujuan organisasi.

2.2 Tinjauan Kinerja Organisasi

Organisasi menjadi suatu kesatuan atau wadah bagi sekumpulan orang yang dapat disebut dengan pegawai atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang berupaya dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam segala kegiatan organisasi dan telah dipertimbangkan dari berbagai aspek, seperti merumuskan segala tanggung jawab serta tugas yang harus dilaksanakan dan disepakati bersama dengan upaya untuk dapat mewujudkan harapan atau tujuan dalam organisasi.

Chaizi Nasucha dalam (Pasolong, 2019) berpendapat bahwa kinerja organisasi merupakan daya guna organisasi yang dilakukan secara menyeluruh dalam memenuhi segala kebutuhan yang sudah ditetapkan pada setiap kelompok secara sistematis dalam meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus. Adanya upaya dalam meningkatkan organisasi yaitu setiap pegawai harus memiliki komitmen dalam bekerja, dengan adanya komitmen menunjukkan sikap loyalitas pegawai pada organisasi untuk dapat mempererat kerjasama yang baik antar tim dalam mencapai tujuan bersama (Ridwan et al., 2020).

Pencapaian hasil kerja pada organisasi harus dilakukan secara maksimal, setiap organisasi harus dapat berusaha untuk memenuhi tujuannya dengan memanfaatkan sumber daya yang sudah dimiliki, sekaligus menjamin

keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan bagi masyarakat (Suryani, N. K., & FoEh, 2018). Hal ini diupaya untuk dapat terus meningkatkan kinerja organisasi dalam mencapai tingkat produktivitas. Pencapaian organisasi diperlukan pegawai yang sesuai dengan ketentuan syarat dalam organisasi, serta dapat menjalankan tugas yang sudah ditentukan. Organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya, dengan upaya tujuan organisasi dapat tercapai.

2.3 Tinjauan Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting di segala aspek kebutuhan dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi ukuran dalam keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Konsep pelayanan publik di Indonesia sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimana negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut pendapat Agung Kurniawain dalam (Pasolong, 2019) merupakan suatu kegiatan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi dan harus sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moenir dalam (Sawir, 2020) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang ataupun sekelompok orang berdasarkan landasan sistem atau prosedur yang telah ditetapkan dengan tujuan memenuhi kepentingan masyarakat yang sesuai dengan haknya.

Pada hakikatnya proses dalam pelayanan publik merupakan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara pemerintah dengan

masyarakat, dan kepentingan masyarakat menjadi pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik (Maulidiah, 2014). Menyediakan pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu cara untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, pelayanan yang berkualitas bergantung dari berbagai aspek yaitu tata laksana atau pola penyelenggaraan, kelembangaan dan sumber daya manusia (Puspita Sari, 2018).

Berdasarkan penjelasan dan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari pemenuhan kebutuhan masyarakat yang telah ditetapkan dalam undang-undang, dan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi serta kewenangannya.

2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Upaya dalam meningkatkan pelayanan publik harus mengikuti prinsip-prinsip yang sudah ditetapkan, sebagai dasar perkembangan dalam meningkatkan pelayanan publik agar semakin berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat membawa dampak positif, namun begitu juga sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan buruk maka akan berdampak negatif bagi organisasi.

Para pakar administrasi telah berpendapat dalam Purwanto et al., (2017) mengenai prinsip yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan dapat menjadi acuan penyelenggara pelayanan dalam mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik agar berjalan secara prima, prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut yaitu:

1. Partisipatif

Penyelenggara pelayanan perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan serta mengevaluasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. **Transparan**
Pelenggara pelayanan perlu menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat terkait pelayanan yang telah diselenggarakan seperti biaya, prosedur, persyaratan.
3. **Responsif**
Pelenggara pelayanan perlu memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme penyelenggara pelayanan.
4. **Tidak Diskriminatif**
Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tidak boleh adanya perbedaan atau diskriminatif seperti ras, agama, status sosial, tingkatan ekonomi, dll.
5. **Mudah dan Murah**
Pelayanan publik yang akan diberikan harus memenuhi persyaratan yang mudah untuk dijangkau tanpa membebani atau mencari keuntungan masyarakat.
6. **Efektif dan Efisien**
Pelenggara pelayanan harus dapat mewujudkan tujuan yang hendak dicapai dan dilakukan sesuai dengan prosedur yang sederhana serta biaya yang murah.
7. **Aksesibel**
Pelayanan yang telah diselenggarakan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat seperti lokasi yang mudah dijangkau atau strategis, mudah ditemukan serta biaya dan persyaratan yang harus untuk dipenuhi oleh masyarakat.
8. **Akuntabel**
Pelayanan publik yang diselenggarakan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh masyarakat melalui media cetak atau media sosial.

9. Berkeadilan

Pelenggara pelayanan yang dilakukan harus memiliki tujuan seperti melindungi masyarakat dari berbagai praktik buruk, khususnya kelompok rentan.

Adanya penerapan dalam prinsip-prinsip pelayanan publik memberikan pengaruh yang baik pada pelayanan publik dan akan mendorong peningkatan terhadap kinerja organisasi serta dapat meningkatkan mutu organisasi dan secara otomatis berdampak baik bagi organisasi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2.3.3 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk dapat memberikan kepuasan layanan bagi masyarakat selaku pengguna jasa, maka dari itu dibutuhkannya asas-asas untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik secara berkualitas, hal tersebut sangat penting untuk dapat memperhatikan penetapan asas pelayanan publik. Asas-asas dalam pelayanan publik harus ditaati oleh pelaksana pelayanan sebagai upaya meminimalisir keluhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Terdapat asas-asas dalam pelayanan publik menurut pendapat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018), yaitu:

1. **Transparansi** yaitu pemberian pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah untuk di jangkau dan dapat diakses dan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat.
2. **Akuntabilitas** yaitu memberikan pelayanan yang dapat untuk dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan undang-undang.
3. **Kondisional** yaitu pemberian pelayanan yang berkemampuan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** yaitu bertujuan untuk mendorong pelaksanaan peran masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kepentingan serta harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** dalam pelayanan yaitu tidak melaukan diskriminatif atau membeda-bedakan suku, ras, agama, status ekonomi masyarakat.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan suatu pemberian pelayanan yang harus memenuhi hak serta kewajiban dari masing-masing pihak.

Terwujudnya sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Supriadi et al., (2021) mengenai asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. **Kepentingan umum**
Pemberian pelayanan yang harus memenuhi kepentingan umum dalam mewujudkan nilai kemanusiaan dan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi.
2. **Kepastian hukum**
Segala penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan harus memiliki batasan yang jelas mengenai hak, wewenang dan wewenang sebagai upaya melindungi kepentingan masyarakat.
3. **Kesamaan hak**
Pemberian pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan kesamaan hak, tanpa membedakan suku, ras, agama serta status ekonomi.
4. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemenuhan hak pelayanan kepada masyarakat yang sebanding dengan dengan kewajiban yang harus dilaksanakan dengan mematuhi undang-undang.
5. **Keprofesionalan**
Penyelenggara layanan dalam memnuhi berbagai aspek kebutuhan masyarakat yang memiliki kompetensi harus profesional dalam memberikan pelayanan.
6. **Partisipatif**
Menyelenggarakan pelayanan dengan melibatkan masyarakat dalam merencanakan serta mengevaluasi hasil pelayanan yang telah diberikan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

7. **Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif**
Penyediaan pelayanan memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil.
8. **Keterbukaan**
Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh penyelenggara harus dilakukan secara terbuka mengenai standar pelayanan, kinerja para penyelenggara, biaya, dll dengan tujuan mengurangi hal yang tidak diinginkan seperti pecaloman.
9. **Akuntabilitas**
Penyediaan dalam penyelenggara pelayanan harus bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
10. **Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan**
Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan kelompok rentan secara khusus, agar dapat memperoleh terciptanya keadilan dalam pelayanan.
11. **Ketepatan waktu**
Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
12. **Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan**
Pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat harus dilakukan secara cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, serta mudah dipahami prosesnya dan beban biaya yang terjangkau tidak memberatkan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami dengan jelas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus didasari oleh asas-asas pelayanan publik untuk dapat mencapai standar pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya asas-asas ditunjukkan kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik untuk dapat mengetahui keluhan masyarakat serta menjangkau segala kebutuhan masyarakat.

2.4 Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan dan menjadi ukuran dalam keberhasilan penyelenggara pelayanan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh untuk mencapai kepuasan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dapat membangun rasa kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Menurut pendapat Dwiyanto dalam (Along, 2020) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa baik dalam pelayanan teknis maupun administrasi. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas tergantung bagaimana pola penyelenggaraan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melihat bagaimana pengembangan model-model dalam layanan, pengelolaan dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara khusus untuk dapat menghasilkan kualitas yang baik (Khairunnisa, 2022).

Menurut pendapat Zeithaml, dkk dalam (Pasolong, 2019) terdapat indikator pengukuran kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan dan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah terimplementasi dengan baik atau tidak terhadap masyarakat yaitu dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* merupakan kualitas pelayanan berupa fasilitas seperti ruang tunggu yang memadai, tempat layanan informasi dan komputerisasi administrasi.
2. *Reliability* merupakan suatu kemampuan dan keahlian untuk dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya bagi masyarakat.
3. *Responsiveness* merupakan kesigapan petugas layanan untuk membantu dan memberi pelayanan dengan tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan masyarakat.

4. Assurance merupakan kemampuan petugas layanan untuk meyakinkan dan membangun kepercayaan masyarakat dengan melakukan pelayanan dengan baik dan ramah.
5. Empathy merupakan sikap tegas petugas layanan kepada masyarakat dalam memberi pelayanan

Dimensi pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari berbagai bidang organisasi kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dan acuan untuk mengetahui sudah sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat teralisasi dengan baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Nurdin, 2019).

Pada dasarnya kualitas pelayanan publik sebagai suatu tingkat harapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sudut pandang penyelenggara saja, namun dapat juga menurut persepsi masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan. Masyarakat dapat menentukan atau menilai bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara. Hasil dari penilaian masyarakat dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan pembaharuan agar tetap terus berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu acuan bagi peneliti yang bertujuan untuk dapat menunjukkan keterbaruan dari penelitian yang akan dilakukan dan untuk menjadi bahan pertimbangan serta acuan dalam melakukan penelitian. Dalam hal ini penelitian terdahulu juga ditunjukkan untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian ini. Berikut adalah hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan dalam tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 2 Kajian Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Fokus/Variabel	Hasil Penelitian
Jinang Zulfayana, (2018). Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang.	Penelitian ini memiliki fokus yaitu objek penelitian yang membahas mengenai pengujian kendaraan jenis angkutan barang menggunakan teori Levine yang menyebutkan ada lima indikator untuk mengukur kinerja sektor publik.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan indikator kualitas layanan, akuntabilitas dan responsivitas sudah terlaksana dengan cukup baik dengan memberikan informasi serta melayani masyarakat dengan baik, para pegawai juga memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam bekerja serta masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang sudah diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.
Khairunnisa (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.	Penelitian ini memiliki fokus yaitu membahas kualitas pelayanan dan menggunakan teori Zeithaml dengan indikator dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta berjalan cukup baik, namun terdapat penghambat yaitu sistem administrasi yang belum terhubung dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, serta kurangnya sosialisasi pentingnya pengujian kendaraan bermotor oleh pegawai yang berakibatkan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan wajib uji dan tidak ada pendaftaran secara online.
Jiff Akbar Zulhadji, (2021). Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Di Kota Kotamobagu.	Penelitian ini memiliki fokus yaitu mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan menganai strategi aparatur dinas perhubungan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara belum terlaksana dengan optimal, terdapat kendala yaitu kurangnya sumber daya aparatur dari segi kualitas, terbatasnya sarana dan prasarana, serta kurangnya pengawasan balai pengujian kendaraan bermotor dan kurangnya anggaran yang diberikan.

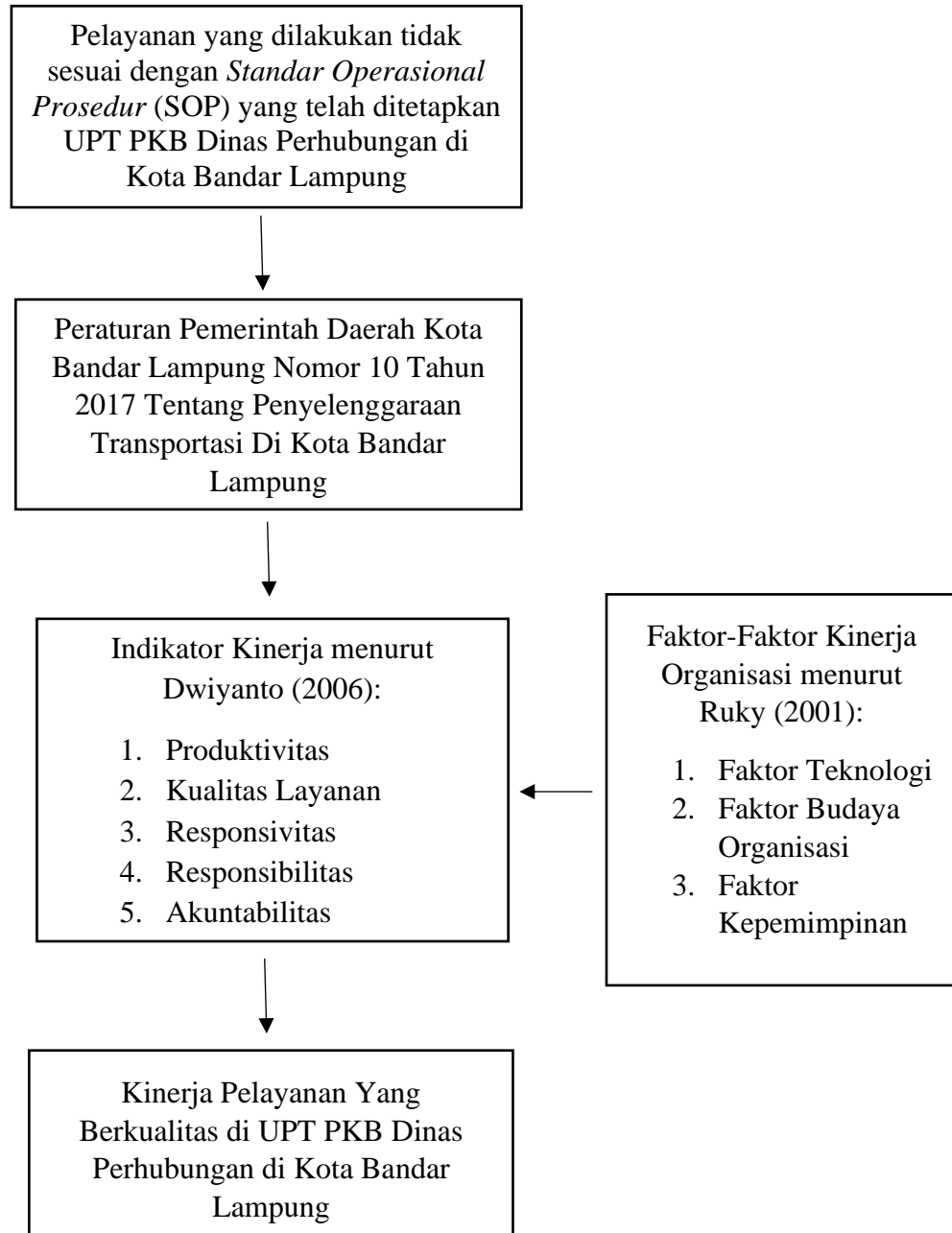
Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah diteliti dan diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa penelitian ini terdapat persamaan yaitu pada metode penelitian dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan fokus penelitian yang membahas pengujian kendaraan bermotor. Serta terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu objek yang akan

diteliti, pada penelitian terdahulu yang telah dipaparkan akan membahas terkait pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ada pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan secara menyeluruh serta terdapat perbedaan penggunaan teori faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pengujian kendaraan bermotor hal tersebut merupakan kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti karena pada penelitian-penelitian yang telah dipaparkan belum ada yang menggunakan faktor penghambat atau pendukung pada kinerja organisasi dengan menggunakan teori Ruky (2001) yaitu teknologi, budaya organisasi dan kepemimpinan.

2.6 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan suatu landasan secara keseluruhan dalam melaksanakan proses penelitian. Kerangka berpikir menjadi acuan peneliti untuk membuat batasan-batasan dalam proses penelitian agar dapat berfokus pada suatu masalah yang akan diteliti.



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Gambar 1. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan tipe penelitian kualitatif dalam penelitian ini yaitu sesuai dengan dasar tujuan penelitian yaitu untuk dapat mengetahui gambaran fenomena. Menurut pendapat Sugiyono (2013) penelitian kualitatif merupakan metode pada penelitian yang bersifat sementara dapat dikembangkan sesuai dengan situasi yang ada dan digunakan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data secara digabungkan serta dengan menggunakan analisis data yang bersifat induktif. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Raco (2010) yang menyatakan kualitatif merupakan suatu penelitian yang diharuskan terjun langsung ke lapangan dan terlibat dengan partisipan atau masyarakat, dengan tujuan mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai situasi setempat.

Penggunaan tipe dan pendekatan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPT PKB Dinas Perhubungan di Kota Bandar Lampung diharapkan dapat mempermudah jalannya penelitian dan sebagai penunjang penelitian. Selain itu pendekatan kualitatif pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berguna untuk mendapatkan hasil yang baik, peneliti harus mengumpulkan data dan fakta atas fenomena tersebut dari berbagai sumber kemudian ditelaah dengan teori yang ada agar mendapatkan hasil yang sesuai dan berkaitan dengan kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian. Pada penelitian kualitatif dibutuhkan analisis terhadap data hasil pendahuluan atau data skunder untuk dapat menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian pada kualitatif bertujuan untuk membantu peneliti dalam memberikan batasan lingkup studi dan pengumpulan data, sehingga penelitian ini dapat diharapkan akan lebih terfokus pada permasalahan yang menjadi tujuan awal dalam melakukan penelitian. Adapun fokus dari penelitian ini mengenai kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Dalam mencapai fokus penelitian maka peneliti menggunakan pengukuran kinerja pelayanan menurut Agus Dwiyanto dalam (Dwiyanto, 2006). Adapun indikator dalam pengukuran kinerja, sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan pengukuran efisiensi dan efektivitas seberapa besar pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang telah diberikan kepada masyarakat.

- 1) Efisiensi hasil dari keberhasilan proses pengujian kendaraan bermotor secara maksimal yang dinilai berdasarkan sumber daya dalam mencapai hasil pelaksanaan prosedur pengujian kendaraan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung.
- 2) Efektivitas hasil dari penilaian sudah sejauh mana UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung memanfaatkan sumber daya manusia dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan pada instansi UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur penilaian kinerja organisasi, serta mengenai sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pegawai dan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan pengukuran kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dengan mengembangkan program-program membangun prioritas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat dan sudah sejauh mana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor.

4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan pengukuran pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor apakah sudah sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada saat melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPT PKB Dinas Pehubungan Kota Bandar Lampung.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab dan profesionalisme kinerja organisasi dalam melaksanakan kegiatan pengujian kendaraan bermotor yang harus sesuai dengan prosedur.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi UPT PKB Dinas Pehubungan Kota Bandar Lampung menurut pendapat Ruky (2001), yaitu:

1. Faktor teknologi

Teknologi merupakan peralatan kerja yang digunakan untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor yang meliputi alat-alat uji komponen kendaraan.

2. Faktor budaya organisasi

Budaya organisasi merupakan pola tingkah laku dan pola kerja dalam organisasi.

3. Faktor kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan upaya dalam mengendalikan anggota atau pegawai dalam organisasi bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Lokasi penelitian yang dipilih penulis dikarenakan, menemukan beberapa fenomena atau permasalahan mengenai kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung memiliki wewenang dan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR, yang berfokus melaksanakan pemeriksaan teknis dan sertifikasi kelayakan jalan kendaraan bermotor dalam pengendalian lalu lintas angkutan orang dan barang. Pemilihan lokasi tersebut karena terdapat permasalahan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan fakta yang dikumpulkan oleh peneliti untuk dapat digunakan sebagai acuan menyelesaikan masalah dalam penelitian. Data yang dihasilkan melalui pengamatan yang didapat dengan berbentuk angket, kata-kata dan hasil lainnya. Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan melakukan pengamatan secara langsung. Untuk mengumpulkan data primer dapat dilakukan observasi penelitian di lapangan, wawancara secara mendalam dengan informan dan dokumentasi untuk mengumpulkan data-data penting yang dibutuhkan mengenai UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian, untuk memperoleh data dapat dari berbagai sumber

seperti buku, jurnal, skripsi, website dan peraturan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang akan dibutuhkan. Menurut Raco (2010) teknik pengumpulan data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara bertahap dengan melakukan penegasan atas teori yang pernah ada atau suatu penemuan baru. Terdapat teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang diperoleh melalui tahapan observasi, peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan mengenai penelitian. Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur, dengan menyusun dan membuat pertanyaan untuk diajukan kepada informan. Peneliti akan melakukan wawancara di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, untuk mengumpulkan data terkait masalah dalam penelitian.

Tabel 3. Daftar Informan Dalam Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Andy Irawan Koenang, S.H., M.H.	Kepala UPT Pengujian Kendaraan Kota Bandar Lampung	02 Mei 2023
2	Sarkoni, S.Sos.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Pengujian Kendaraan Kota Bandar Lampung	02 Mei 2023
3	Ayu Diah Artanti, A.Ma.PKB, S.H	Fungsional Pengujian Tingkat II UPT Pengujian Kendaraan Kota Bandar Lampung	02 Mei 2023
4	Amri Yuli, S.E.	Koordinator Pembantu Bandahara Penerima UPT Pengujian Kendaraan Kota Bandar Lampung	02 Mei 2023

5	Pak Suwarno	Pengguna Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor dari PT. Bintang Lintas Samudra	03 Mei 2023
6	Bapak Aceng	Pengguna Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor dari PT. PT. Trijaya Tirta Dharma	03 Mei 2023
7	Bapak Saepul	Pengguna Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor dari PT. PT. Petromart Desa Mandiri	03 Mei 2023
8	Bapak Suharudin	Pengguna Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor dari PT. PT. Karya Indah	03 Mei 2023

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara sistematis dan langsung terkait kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor yang menjadi penghambat pada kinerja, pengamatan yang dilakukan peneliti dengan melihat kesesuaian beban kerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan, mengamati penggunaan alat untuk melakukan pengecekan komponen kendaraan serta proses sistem administrasi, kemudian mekanisme serta penanganan pengaduan atau saran yang diberikan oleh pengguna layanan, setelah itu pengamatan terhadap proses administrasi pada pemenuhan persyaratan pengujian kendaraan bermotor dan melihat sumber informasi mengenai prosedur serta tarif redistribusi pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

Tabel 4. Gambaran Objek Observasi Penelitian

No	Objek Yang Diamati	Informasi Yang Dicari
1	Produktivitas	Untuk mendapati kesesuaian beban kerja dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi yang dibagi menjadi bidang yaitu bidang administrasi dan bidang teknis pengujian kendaraan bermotor.
2	Kualitas Layanan	Melakukan pengamatan pada proses pengecekan komponen kendaraan dengan menggunakan alat yang telah tersedia dan proses sistem administrasi.
3	Responvitas	Untuk mengetahui mekanisme dan penanganan pengaduan atau saran yang diberikan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan melalui sistem <i>online</i> dan <i>offline</i> .

4	Responsibilitas	Mengetahui proses administrasi dalam pemenuhan persyaratan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pengguna layanan.
5	Akuntabilitas	Mengamati sumber informasi yang diberikan kepada pengguna layanan melalui sistem online dan offline seperti prosedur pelayanan, tarif retirbusi.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

3. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan catatan yang berupa informasi melalui penelitian. Teknik dokumentasi dapat digunakan sebagai data pendukung, berupa dokumen atau laporan seperti struktur organisasi, visi dan misi serta gambaran mengenai lokasi penelitian berkaitan dengan kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Tabel 5. Dokumentasi Dalam Penelitian

No	Dokumen	Substansi
1.	Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan/Standar Prosedur UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan/Standar Operasional Prosedur
2.	Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2017	Pelenggaraan Transportasi Di Kota Bandar Lampung
3.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012	Kendaraan
4.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.	Pelayanan Publik
5.	Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 19 Tahun 2018	Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung
6.	Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 19 Tahun 2018	Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung
7.	Peraturan Walikota Bandar Lampung No 37 Tahun 2021	Penyelenggaraan Dan Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor
8.	Surat Perintah Tugas UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	Kebijakan pelaksanaan tugas

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2013) merupakan suatu proses untuk menyusun data yang dilakukan secara sistematis yang diperoleh melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami temuannya. Analisis data pada kualitatif bersifat induktif yang berarti sumber berdasarkan data yang telah diperoleh kemudian dikembangkan dan dapat disimpulkan hasil penelitiannya. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam teknik analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu kegiatan dalam merangkum, menentukan hal pokok, serta memfokuskan hal penting sesuai dengan tema dan polanya, dengan demikian data tersebut dapat memberi gambaran yang lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Sehingga dengan melakukan reduksi data dapat mempermudah peneliti untuk menemukan dan memberikan gambaran mengenai kinerja dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk mempermudah dalam memahami dan merencanakan penelitian dengan menyajikan data dalam bentuk tabel, diagram, bagan, dan sejenisnya, dengan adanya penyajian data yang didapat lebih mudah untuk tersusun dan membentuk suatu pola yang akan lebih mudah untuk dipahami (Sugiyono, 2013). Penyajian data yang didapat peneliti mengenai kinerja dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung yang akan dijelaskan sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang sudah direncanakan pada awal penelitian. Pada tahap penelitian kesimpulan dilakukan berdasarkan data valid dan konsistensi

peneliti dalam mengumpulkan data, sehingga kesimpulan tersebut dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang aktual, terutama dalam menjawab rumusan masalah mengenai kinerja dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data ditujukan mengetahui validitas pada data dan ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian atau data yang sesungguhnya dengan data yang akan disajikan oleh peneliti dengan hasil penelitiannya. Pada penelitian terdapat beberapa syarat untuk dapat dipenuhi untuk menguji keabsahan data penelitian kualitatif dengan menggunakan empat kriteria menurut Sugiyono (2013), yaitu:

1. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data digunakan untuk dapat menghasilkan kepercayaan terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan dengan cara triangulasi data. Menurut pendapat Sugiyono (2017) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada dan melakukan pengecekan. Terdapat berbagai teknik yang dapat digunakan dalam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini, teknik triangulasi yang akan digunakan adalah triangulasi sumber, triangulasi sumber akan digunakan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan menggunakan teknik yang sama. Teknik yang sama dengan melakukan wawancara dengan beberapa orang dengan topik yang sama.

2. Uji Keteralihan

Uji Keteralihan merupakan penelitian yang digunakan agar pembaca dapat memahami hasil penelitian, sehingga peneliti dalam membuat laporan harus dapat memberikan uraian ataupun penjelasan secara rinci, jelas,

sistematis serta dapat dipercaya dan jika hasil laporan penelitian jelas maka dapat memenuhi standar yang telah ditentukan.

3. Uji Ketergantungan

Uji Ketergantungan pada penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan audit atau pengawasan peneliti, terhadap keseluruhan proses penelitian dan dilakukan pengujian oleh pembimbing untuk dapat mengaudit aktivitas dalam melakukan penelitian. Hal ini untuk dapat mengetahui bagaimana peneliti mulai menentukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data dan membuat kesimpulan. Keseluruhan proses penelitian ini harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. Uji Kepastian

Uji kepastian merupakan proses dalam penelitian yang disebut dengan uji objektivitas terkait proses yang dilakukan. Penelitian yang sudah memenuhi standar dan disepakati oleh banyak orang sehingga penelitian tersebut dianggap objektif. Pengujian ini merupakan hasil dari penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan hingga mendapatkan hasil yang diinginkan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan tentang “Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Dinas Perhubungan ditinjau dari sisi produktivitas telah terlaksana dengan maksimal yang ditinjau dari ketercapaian target anggaran yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan kesesuaian beban kerja pada setiap bidang di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Pada kualitas layanan terkait ketepatan waktu pengujian terutama dalam proses administrasi masih kurang cepat dalam memberikan hasil uji kendaraan, hal ini menjadi salah satu keluhan yang sering kali diberikan oleh pengguna layanan. Masih berkaitan dengan kualitas layanan terdapat responsivitas yang masih kurang maksimal dalam menanggapi keluhan atau komplain yang diberikan oleh pengguna layanan. Kemudian pada tanggung jawab ditinjau dari ketetapan persyaratan pengujian kendaraan sudah tersampaikan dengan baik kepada pengguna layanan, hal ini didukung dengan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas. Untuk akuntabilitas terkait akses informasi yang seputar pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan dan informasi yang diberikan sudah transparan.
2. Hambatan pada Kinerja Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung kepada masyarakat yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor teknologi masih terdapat hambatan yaitu terjadinya gangguan server pada penginputan data kendaraan yang telah diuji yang menyebabkan lamanya proses administrasi pada pengambilan hasil lulus uji kendaraan.
- 2) Faktor budaya organisasi yaitu ketidak disiplin pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang tidak mematuhi SPM dan 10 budaya organisasi dalam melaksanakan pekerjaan.
- 3) Faktor kepemimpinan yang masih belum optimal dalam memberikan ketegasan kepada bawahannya yang tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas saran yang dapat penulis berikan terkait kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin menerapkan sanksi tegas kepada pegawai atau petugas layanan yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan pedoman dan memberikan penghargaan atau apresiasi kepada petugas layanan yang optimal dalam memberikan pelayanan.
2. Memberikan fasilitas secara lengkap pada kotak saran dengan menyediakan kertas dan pulpen untuk memudahkan masyarakat memberi saran mengenai pelayanan.
3. Melakukan pembenahan pada sikap pegawai khususnya harus mengutamakan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
4. Pihak UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung seharusnya memberi informasi mengenai jenis-jenis alat uji komponen kendaraan bermotor kepada pengguna layanan.
5. Melakukan koordinasi dari aspek teknologi dalam penggunaan server yang tersentralisasi dengan pemerintah pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Arakian, M. A., Karsiman, K., & Ichwan, S. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kota Sorong. *Gradual*.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja*. In *Evaluasi Kinerja SDM*. Banten: CV.AA.Rizky.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 31–43.
- Dwiyanto, A. dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Makasar: Myria Publisher.
- Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Administrasi Negara*, 1–18.
- Inayati, N. I. (2018). Implementasi Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*.
- Indrasari, D. M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Kamaroella, A. (2014). *Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, Implementasi dan Penilaian Kinerja)*. Surabaya: Buku Pustaka Radja.

- Khairunnisa. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 1–14.
- Khoiriyah, L. S., & Alkadafi, M. (2020). Kinerja Organisasi Publik Dalam Mencapai Target Sasaran. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 97.
- Lampung Geh. (2022). *Kecelakaan di Bandar Lampung: Truk Diduga Rem Blong, 1 Pelajar Tewas*. <https://kumparan.com/lampunggeh/kecelakaan-di-bandar-lampung-truk-diduga-rem-blong-1-pelajar-tewas-1xkrBxXCwUQ/full>. Diakses pada 06 Maret 2023
- Listiani, T. (2015). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiarmo, A. (2014). Pengaruh standar operasional prosedur dan pengawasan terhadap kinerja pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187-195.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Shabat Cendekia.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pelenggaraan Transportasi Di Kota Bandar Lampung.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.
- Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

- Poskota Lampung. (2022). *Tabrakan Beruntun 2 Tronton, 8 Motor, 1 Tewas di Turunan PJR Sutami*. <https://lampung.poskota.co.id/2022/05/30/tabrakan-beruntun-2-tronton-8-motor-1-tewas-di-turunan-pjr-sutami/amp>. Diakses pada 06 Maret 2023
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). *Modul Pelayanan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*.
- Raco, J. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rahayu, K. W. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Ekonomia*, 6.
- Ratnasari, D. (2015). Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Improving employee performance through perceived organizational support, organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 839–849.
- Rivai, Veithzal (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruky, S. Achmad. (2001). *Sistem Manajemen Kinerja: Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina.

- Sinambela, E. A., Al Hakim, Y. R., & Irfan, M. (2019). Pengaruh Kedisiplinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 15(2), 308-320.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. (2018). *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wulandari, A. R., Suharsono, A., & Hidayat, R. (2012). Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*.
- Yosuf, L., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stregioulas. (2008). An Evaluation Framework For Health Information Systems: Human, Organization, and Technology-Fit Factors (HOT-Fit). *International Journal of Medical Informatics*.
- Zulhadji, J. A. (2021). Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Di Kota Kotamobagu. *Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor*.
- Zulfauziah, J. (2018). Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang. Makassar: Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.