



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Haikal Fikri¹, Emilia Emharis², Sarjan M³

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan
Email: fikrihaykal@gmail.com¹ , papamarwah@gmail.com² ,
sarjan.fadlan@gmail.com³

ABSTRACT

Public service is the completion of official duties carried out by employees to achieve a goal in accordance with the guidelines determined by the agency. This research was conducted at the motor vehicle testing services section at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service. The purpose of this research is to find out and analyze the Analysis of Motor Vehicle Testing Services at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service. The type of research used in this research is qualitative research, the author determines the entire population as a sample. The technique used in sampling is purposive sampling technique. The informants in this research were 22 employees and members of the public at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service Office. Data collection techniques used in this research are quissioner, observation and documentation. Based on the results of field research, it can be seen that the motor vehicle testing service at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service has been running quite well.

Keywords: *Public Service Analysis*

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada bagian pelayan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif, penulis menetapkan keseluruhan populasi dijadikan sampel. teknik yang digunakan dalam penarika sampel yaitu teknik purposive sampling. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah 22 orang pegawai dan masyarakat yang ada pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat dilihat bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik.

Kata Kunci : *Analisis Pelayanan Publik*



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

1.1. Pelayanan selalu menjadi sebuah pembicaraan ditengah-tengah masyarakat banyak atau sering disebut dengan isu publik. Menurut Kotler, setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apapun. Semua proses produksi dapat dihubungkan satu produk fisik. Dari penjelasan itu, pengertian pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas sebagai upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Melalui Peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor, terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang pengujian tipe kendaraan bermotor yaitu dilakukan terhadap fisik kendaraan bermotor sebagai upaya memeriksa secara teknis dan melihat kondisi kendaraan baik angkutan barang maupun angkutan penumpang yang beroperasi di jalan. Uji KIR dilakukan setiap enam bulan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu pelayanan publik yang sangat berperan penting dalam kelancaran lalu lintas masyarakat ketika bepergian. Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai belum optimalnya pelayanan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana analisis kualitas pelayan pengujian kendaraan bermotor pada dinas perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi tersebut. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian:“**Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi**”

1.2 Rumusan Masalah



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi

1.4.2 Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang baik pada Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin ad dan ministrare, yang berarti “membantu, melayani, dan memenuhi”. Di Indonesia disebut Administrasi dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Yaitu, yang pertama administratie dari bahasa Belanda, yang berarti tata usaha dalam arti sempit. Kemudian secara istilah, yaitu manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi. Yang kedua administration yang berasal dari bahasa inggris, yaitu proses kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian ada beberapa hal yang terdandung dari pengertian administrasi, yaitu, sekelompok orang, kegiatan, kerja sama, tujuan, dan efisien. Menurut Dimock (dalam Anggara, 2012:134) mengemukakan definisi Administrasi negara sebagai berikut :Administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan, dan dikemudikan.

2.1.2 Teori/Konsep Kualitas

Kualitas merupakan sesuatu yang dianggap bernilai, mahal, tahan lama, kuat, dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan persyaratan dan ketentuan tertentu yang ada (Sutrisno, 2018:49

2.1.3 Teori/Konsep Pelayanan Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk



Juhanperak

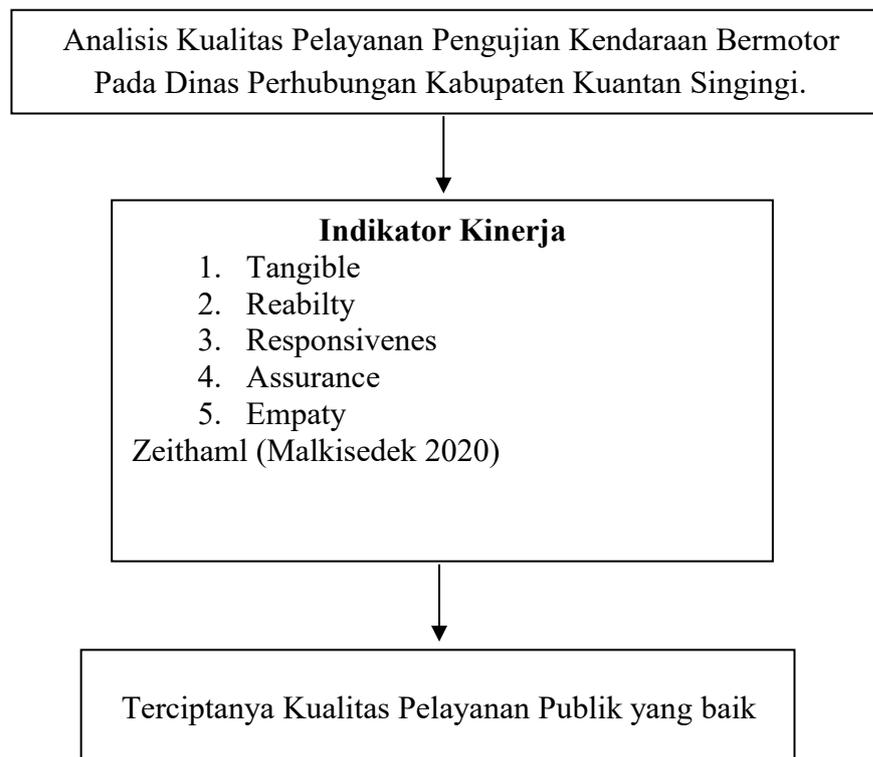
e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Moenir (dalam Hardiansyah, 2018;22) mengungkapkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka pemikiran



Sumber : Modifikasi peneliti 2024

2.3 Defenisi Operasional

Untuk memudahkan dalam menganalisa penelitian ini, maka berikut ini dijelaskan konsep yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.

1. *Tangible* (berwujud) adalah bukti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik berupa kenyamanan dan kedisiplinan bagi pelanggan baik dalam bentuk fasilitas (sarana dan prasarana) serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas penguji dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan baik berupa jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati), yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

2.4 Konsep Operasional

Judul	Indikator	Sub Indikator	Penilaian
Analisi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.	<i>Tangible</i>	Kenyamanan Kedisiplinan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang baik Tidak baik
	<i>Reliability</i>	Kemampuan Kecermatan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang baik Tidak baik
	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan Ketepatan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang baik Tidak baik
	<i>Assurance</i>	Biaya Waktu	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang baik Tidak baik
	<i>Empathy</i>	Keramahan Prioritas	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang baik Tidak baik

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:8) Metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel

No.	Nama Responden	Jumlah		Persentase (%)
		Populasi	Sampel	
1.	Masyarakat yang melakukan pelayanan	500	61	12,2%
2	Pegawai	4	4	100%
Jumlah		500	65	100%

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data pokok atau data yang diperoleh langsung dari responden, data yang dibutuhkan adalah data tentang Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh sebagai data pendukung dalam penelitian ini, data ini didapat atau diketahui dari Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.4. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5. Lokasi Penelitian

Yang menjadi Lokasi penelitian ini adalah Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi dengan alamat Kota Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2018:142) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.6.2 Dokumentasi

Yang dimaksud dengan dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.



3.6.3 Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada obyek penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel ini yaitu:

$$P = \frac{F}{N}$$

$$X = \frac{\sum(F.X)}{N}$$

Keterangan:

P =Persentase (%)

F =Frekuensi

X =Rata-Rata

$\sum(F.X)$ =Jumlah Skor Kategori Jawaban

N =Jumlah Responden

Adapun skala likert untuk melakukan penelitian,dengan menggunakan rumus:

Interval = $\frac{\text{Nilai skor Tertinggi} - \text{Nilai Skor Terendah}}{\text{Banyak kelas}}$

Banyak kelas

Analisis data juga menggunakan skala Likert untuk memudahkan analisis pernyataan yang diajukan kepada responden. Pemberian skor di mulai dari nilai tertinggi dengan skor 5 dan skor terendah 1 Sugiyono (2015:165). Kemudian skor berdasarkan skala likert berikut ini :

SB =Sangat Baik diberi skor 5

B =Baik diberi skor 4

CB =Cukup Baik diberi skor 3

KB =Kurang Baik diberi skor 2

TB =Tidak Baik diberi skor 1

Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut:

Jumlah Total = Jawaban Responden x Skor

Menurut Sugiyono (2019:148), setelah data di olah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

00 - 1,89 = Tidak Baik

1,90 - 2,97 = Kurang Baik



- 2,80 – 3,69 = Cukup Baik
- 3,70 – 4,59 = Baik
- 4,60 – 5,00 = Sangat Baik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan pada tiap indikator Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi, dilihat dari beberapa pertanyaan yang telah peneliti peroleh dari penyebaran kuisisioner kepada masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.

Indikator Tangible

Tangible (berwujud) adalah bukti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik berupa kenyamanan dan kedisiplinan bagi pelanggan baik dalam bentuk fasilitas (sarana dan prasarana) serta penampilan pegawai.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator produktivitas

No.	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	kenyaman yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	12	20	25	5	3	65	3,50
2.	tingkat kedisiplinan yang ditunjukkan oleh petugas atau pegawai pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	8	22	28	4	3	65	3,43
Jumlah		20	42	53	9	6	130	3,46
Jumlah Responden		10	21	27	4	3	65	
Persentase (%)		15	32	42	6	5	100	

Sumber : Olahan Data Tahun 2024

Dapat dilihat pada 5.5 di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator tangible dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Sangat Baik 10 Responden atau sebesar (15%), Baik 21 Responden atau sebesar (32%), Cukup Baik 27 Responden atau sebesar (42%) , Kurang Baik 4 Responden atau sebesar (6%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden atau



sebesar (5%). Maka secara rata-rata adalah 3,46 berada pada interval Cukup Baik. Dapat disimpulkan berdasarkan observasi bahwa jawaban responden terhadap indikator tangible dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik berada pada skala 2,80 – 3,69. Selain hasil sebaran kuisioner yang peneliti berikan kepada responden, hasil observasi atau analisa peneliti dilapangan juga menunjukkan bahwa untuk Analisis kulaitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah berjalan dengan cukup baik.

Indikator Reliability

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas penguji dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Reliability

No.	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	8	10	35	8	4	65	3,15
2.	Tingkat kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	8	20	30	5	2	65	3,41
Jumlah		16	30	65	13	6	130	3,28
Jumlah Responden		8	15	32	7	3	65	
Persentase(%)		12	23	49	11	5	100	

Sumber : Olahan Data Tahun 2024



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Dapat dilihat pada 5.8 di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Reliability dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik 8 Responden atau sebesar (12%), Baik 15 Responden atau sebesar (23%), Cukup Baik 32 Responden atau sebesar (49%) , Kurang Baik 7 Responden atau sebesar (11%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden atau sebesar (5%). Maka secara rata-rata adalah 3,28 berada pada interval Cukup Baik. Dapat disimpulkan bawah responden terhadap indikator Reliability dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan pelaksanaannya cukup baik. Selain menggunakan hasil sebaran kuisioner dilapangan yang penulis berikan kepada responden, hasil ini juga penulis tambahkan dari analisa peneliti dilapangan atau hasil dari obsevasi dilapangan, yang mana untuk hasil observasi dilapangan juga tidak jauh berbeda denga hasil kuisioner, yaitu bila dilihat dari indikator reliability untuk Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah berjalan dan terlaksana dengan cukup baik.

Indikator Responsiveness

Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsiveness

No.	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	10	15	29	8	3	65	3,32
2.	ketepatan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	9	15	30	7	4	65	3,27



Jumlah	19	30	59	15	7	130	3,29
Jumlah Responden	9	15	30	8	3	65	
Persentase(%)	14	23	46	12	5	100	

Sumber : Olahan Data Tahun 2024

Dapat dilihat pada 5.11 di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Responsiveness dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik 9 Responden atau sebesar (14%), Baik 15 Responden atau sebesar (23%), Cukup Baik 30 Responden atau sebesar (46%) , Kurang Baik 8 Responden atau sebesar (12%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden atau sebesar (5%). Maka secara rata-rata adalah 3,29 berada pada interval Cukup Baik. Dapat disimpulkan bawah responden terhadap indikator Responsiveness dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan pelaksanaannya cukup baik. Selain menggunakan hasil sebaran kuisisioner dilapangan yang penulis berikan kepada responden, hasil ini juga penulis tambahkan dari analisa peneliti dilapangan atau hasil dari obsevasi dilapangan, yang mana untuk hasil observasi dilapangan juga tidak jauh berbeda denga hasil kuisisioner, yaitu bila dilihat dari indikator responsiveness untuk Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah berjalan dan terlaksana dengan cukup baik.

Indikator Assurance

Assurance (jaminan), yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan baik berupa jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Assurance

No.	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	kejelasan pembiayaan dalam pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	9	18	32	5	1	65	3,44
2.	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat pada Kantor Dinas	8	17	33	7	0	65	3,40



	Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi							
	Jumlah	17	35	65	12	1	130	3,42
	Jumlah Responden	8	17	33	6	1	65	
	Persentase(%)	12	26	51	9	2	100	

Sumber : Olahan Data Tahun 2024

Dapat dilihat pada 5.14 di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Assurance dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik 8 Responden atau sebesar (12%), Baik 17 Responden atau sebesar (26%), Cukup Baik 33 Responden atau sebesar (51%) , Kurang Baik 6 Responden atau sebesar (9%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 1 responden atau sebesar (2%). Maka secara rata-rata adalah 3,42 berada pada interval Cukup Baik. Dapat disimpulkan bawah responden terhadap indikator Assurance dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan pelaksanaannya cukup baik. Selain menggunakan hasil sebaran kuisioner dilapangan yang penulis berikan kepada responden, hasil ini juga penulis tambahkan dari analisa peneliti dilapangan atau hasil dari obsevasi dilapangan, yang mana untuk hasil observasi dilapangan juga tidak jauh berbeda denga hasil kuisioner, yaitu bila dilihat dari indikator Assurance untuk Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah berjalan dan terlaksana dengan cukup baik.

Indikator Empathy

Empathy (empati), yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empathy

No.	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Keramahan petugas atau pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi	9	18	32	5	1	65	3,44
2.	skala prioritas	8	17	33	7	0	65	3,40



pelayanan petugas atau pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi								
Jumlah	17	35	65	12	1	130	3,42	
Jumlah Responden	8	17	33	6	1	65		
Persentase(%)	12	26	51	9	2	100		

Sumber : Olahan Data Tahun 2024

Dapat dilihat pada 5.14 di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Empathy dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik 8 Responden atau sebesar (12%), Baik 17 Responden atau sebesar (26%), Cukup Baik 33 Responden atau sebesar (51%) , Kurang Baik 6 Responden atau sebesar (9%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 1 responden atau sebesar (2%). Maka secara rata-rata adalah 3,42 berada pada interval Cukup Baik. Dapat disimpulkan bawah responden terhadap indikator Empathy dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan pelaksanaannya cukup baik. Selain menggunakan hasil sebaran kuisioner dilapangan yang penulis berikan kepada responden, hasil ini juga penulis tambahkan dari analisa peneliti dilapangan atau hasil dari obsevasi dilapangan, yang mana untuk hasil observasi dilapangan juga tidak jauh berbeda denga hasil kuisioner, yaitu bila dilihat dari indikator empathy untuk Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah berjalan dan terlaksana dengan cukup baik.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keseluruhan Indikator

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Tangible	10	21	27	4	3	65	3,46
2.	Reliability	8	15	32	7	3	65	3,28
3.	Responsiveness	9	15	30	8	3	65	3,29
4.	Assurance	8	17	33	6	1	65	3,42
5	Empathy	8	17	33	6	1	65	3,42
Jumlah		43	85	155	31	11	325	3,37
Jumlah Responden		9	17	31	6	2	65	



Persentase(%)	14	26	48	9	3	100	
----------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	------------	--

Sumber : Olahan Data Tahun 2024

Apabila dilihat tabel 5.15 diatas dapat diketahui tanggapan responden secara keseluruhan adalah menjawab Sangat Baik 9 Responden (14%), menjawab Baik sebanyak 17 Responden (26%), menjawab Cukup Baik sebanyak 31 Responden (48%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 Responden (9%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 Responden (3%). Dengan demikian penilaian tentang Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi dilihat cukup baik dengan penilaian rata-rata adalah 3,37 dan nilai rata-rata tersebut dapat menunjukkan bahwa Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,80 – 3,69. Berdasarkan rekap kuensioner dan hasil dari sebaran kuensioner yang telah dilakukan bahwa Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi Cukup Baik. Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti selain menggunakan hasil kuisisioner yang peneliti berikan kepada responden, peneliti juga melakukan pengamatan dan analisa tersendiri, analisa peneliti menggambarkan dan memperhatikan setiap kegiatan yang dilakukan dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi, yang mana peneliti menganalisa kegiatan Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah berjalan dengan cukup baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan dapat diketahui bahwa Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan Cukup Baik, dengan nilai keseluruhan indikator tersebut di dapatkan nilai rata-rata 3,37 berarti berada pada skala interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik pelayanan pegawai atau petugasnya dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.

Saran

- 6.2.1** Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah menunjukkan pelaksanaan kegiatan dengan Cukup Baik Namun masih perlu ditingkatkan untuk lebih baik lagi.
- 6.2.2** Sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi menambah jumlah petugas atau pegawai teknisnya dilapangan agar pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- 6.2.3** Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya menambah kelengkapan alat teknologi dalam setiap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Alex, MA., 2014. *Kamus Ilmiah Populer Internasional*. Surabaya: Alpa
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ali, Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budiardjo Meriam, Prof., 2014. *Dasar-dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dantes, nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Prestasi Jakarta : Pustakaraya
- Dantes, nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dewi, Irra Chrisyanti, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Prestasi Jakarta, Pustakaraya
- Nugroho, Rian D., 2018. *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Retno Sunu Astuti, 2014. *Penguatan Governance dan Kelembagaan dalam meningkatkan daya saing bangsa*. Semarang. UNDIP
- Siagian P. Sondang. 2018. *Administrasi Pembangunan; Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Sulistio, Eko Budi, dan Rahayu Sulistiowati. 2015. *Azas-azas Manajemen*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).

Sutrisno, Edi. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Terry, George. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Tresiana, Novita. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandar Lampung: Universitas Lampung

Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.