

# **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAMUJU UTARA**

**Roniwati**

*harajukulovee@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The aim of this study; (1) untuk mengetahui pengaruh simultaneous performance of the service quality of the vehicle testing bermotordi Department of Transportation, Communications and Information Technology of North Mamuju regency; (2) to determine the effect of partial performance of the service quality testing of motor vehicles in the Department of Transportation, Communications and Information Technology of North Mamuju regency. Theory of performance used from Kast and Rosenzweig (2002: 25), while the service quality theory from Parasuraman et al. (1988: 23). This type of research inikuantitatif. This study population pegawaidan society, where the number of employees 32 people, while in 1085 the community numbered drawn using the formula to 92 people. Employees using census sampling, while for people to use simple random sampling, and data analysis techniques using multiple linear regression. The results showed; (1) the effect of simultaneous kinerjaterhadap service quality testing of motor vehicles in the Department of Transportation, Communications and Information Technology of North Mamuju regency is determined by the dimensions of ability (ability), effort (effort), and the chance (opportunity), with the effect of 72.6% and tngkat a very strong relationship. This means that the rise of performance it will improve the quality of service. Descriptive analysis of the cumulative results show the ability (ability) has the highest percentage, especially on indicators of technological mastery, while the cumulative result is a low chance (opportunity) in terms of training opportunities; (2) The effect of partial kinerjaterhadap service quality testing of motor vehicles in the Department of Transportation, Communications and Information Technology of North Mamuju regency determined by ability (ability) significantly affects the quality of service. Effort (effort) significantly affects the quality of service, and the chance (opportunity) significantly affects the quality of service.*

**Keywords:** *Performance, Service, Quality of Service.*

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada selurus aspek pelayanan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik

(*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kotler dalam Tjiptono(1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja

atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Melihat uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah sangatlah penting, yang dalam hal ini Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, terutama dalam melakukan Uji KIR atau pengujian terhadap kendaraan bermotor (PKB). Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan terhadap kendaraan bermotor kendaraan penumpang umum, mobil bus, mobil barang kendaraan khusus, kereta gandengan dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan umum, sesuai pasal-pasal 48 hingga pasal 55 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Uji KIR merupakan persyaratan teknis dan laik jalan bagi sebuah kendaraan

bermotor. Atau bagian untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu-lintas. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Unit PKB dan pemeriksaan dilakukan oleh yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, bagi kendaraan yang memenuhi kelaikan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk akan diberi tanda uji. Dalam aktivitasnya, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, maka aparat yang berwenang melakukan uji KIR harus memiliki pengetahuan yang memadai atau memiliki kualifikasi yang dibuktikan dengan sertifikat.

Adanya pengakuan yang dimiliki penguji KIR tersebut tentunya dapat menunjang kinerja dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, karena potensi perhubungan di bidang Transportasi Darat Kabupaten Mamuju Utara cukup tinggi, terbukti meningkatnya mobil angkutan barang yang beroperasi di wilayah Kabupaten Mamuju Utara pada Tahun 2014 sekitar 5764 Unit, hal ini ditunjang dengan posisi geografis Kabupaten Mamuju Utarayang menjadi perlintasan trans sulawesi. Posisi ini memberikan aksesibilitas kepada pengguna angkutan barang sehingga mereka bisa beroperasi sepanjang musim (LAKIP, 2014).

Peningkatan transportasi darat di Kabupaten Mamuju Utara perlu diantisipasi dengan tenaga penguji PKB yang handal dan bersertifikat, dengan tujuan agar dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dapat berjalan dengan baik dan tentunya dapat memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas. Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2010:22) menyatakan bahwa secara umum kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan.

Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan Uji KIR atau PKB di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara masih

banyak menunjukkan keluhan, disebabkan oleh pelayanan yang kurang berkualitas, seperti ketanggapan penguji kendaraan yang masih rendah. Selain itu jaminan atas pelayanan yang berkualitas juga masih rendah, dimana tingkat pengetahuan penguji kendaraan masih terbatas, serta jumlah penguji kendaraan yang sangat minim yaitu hanya 2 (dua) orang yang bersertifikat atau memenuhi persyaratan sehingga menimbulkan pelayanan yang kurang berkualitas, seperti menimbulkan antrian yang panjang serta adanya pelayanan yang diskriminatif sehingga membuat keluhan masyarakat semakin meningkat, di samping itu besaran biaya yang dibutuhkan untuk pengujian PKB juga belum jelas sehingga membuat masyarakat bertanya-tanya.

Permasalahan - permasalahan tersebut membuat masyarakat kurang antusias untuk melakukan pengujian terhadap kendaraannya, dan ini bertentangan dengan aturan perundang-undangan, dimana berdasar Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, maka Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di Jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan, maka kendaraan yang beredar di Indonesia diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Khususnya terdapat pada Bab VII bagian kedua dan ketiga didalam Undang-Undang Dasar Nomor 22 Tahun 2009 mengenai Persyaratan Teknis dan Laik Jalan Kendaraan Bermotor, bahwa kendaraan Kendaraan Bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang diimpor, dibuat dan/atau dirakit didalam negeri yang akan dioperasikan di Jalan wajib dilakukan pengujian.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian sehingga dianggap perlu melakukan pengkajian secara mendalam dengan jalan melakukan penelitian melalui judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan

Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, di mana penelitian kuantitatif bertujuan untuk melakukan pengujian statistik guna melihat pengaruh dan hubungan sebab akibat di antara variabel yang diteliti.

Lokasi penelitian ini di bertempat di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. Adapun pertimbangan penentuan lokasi tersebut disebabkan terjadinya permasalahan yang perlu dipecahkan seperti masalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR yang cenderung kurang berkualitas dan menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Populasi menurut Sugiyono (2008:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang berjumlah 32 orang dan pengguna jasa yang melakukan uji KIR pada unitnya di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara yang berjumlah 1085 orang.

Sehubungan dengan jumlah populasi dalam penelitian ini besar, maka terlebih dahulu ditarik menggunakan rumus dari Taro Yamane dalam Riduwan (2010:65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

d<sup>2</sup> =Presisi yang ditetapkan

(ditetapkan 10%)

Maka besarnya sampel dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{1085}{1085 \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{1085}{1085 \cdot 0,01 + 1}$$

$$= \frac{1085}{11,85} = 91,56$$

$$\approx 92 \text{ responden}$$

Jadi berdasarkan hasil penarikan sampel dengan menggunakan rumus tersebut maka jumlah sampel untuk pengguna jasa uji KIR dalam penelitian ini adalah 92 responden

Analisis menggunakan dua pendekatan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensia. Dimana Analisis deskriptif merupakan analisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara persentase yang disertai dengan penjelasan. Untuk menentukan persentase tanggapan responden atas skor yang diperoleh maka digunakan rumus menurut Sugiyono (2010:109) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Ideal/tertinggi}} \times 100\%$$

Analisis inferensia pada penelitian ini menggunakan analisis model regresi berganda. Adapun model regresi berganda yang digunakan menurut Sunarto dan Riduwan (2009:108) yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \dots + b_n X_n + e$$

Di mana:

Y= Variabel Dependen

a= Konstanta

X<sub>1</sub>-X<sub>n</sub>= Variabel Independen

b<sub>1</sub>-b<sub>n</sub>= Koefisien Regresi

e= Faktor Pengganggu

Apabila faktor tersebut disesuaikan dengan metode penelitian ini, maka persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Di mana:

Y= Kualitas Pelayanan

a= Konstanta

b<sub>1</sub>-b<sub>2</sub>= Koefisien Regresi

X<sub>1,1</sub>= Kesanggupan (*ability*)

X<sub>1,2</sub>= Usaha (*effort*)

X<sub>1,3</sub>= Kesempatan (*opportunity*)

e= Faktor Pengganggu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Secara Simultan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan modern dengan didukung adanya pendidikan masyarakat yang semakin tinggi, adanya struktur sosial dan lingkungan kehidupan yang menuntut pemerintah untuk terus mengembangkan dan meningkatkan dalam hal ini mengenai pelayanan yang diberikan agar semakin berkualitas. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dimana dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa setiap kendaraan, baik kendaraan angkutan penumpang, barang dan kendaraan khusus, wajib melakukan uji kelayakan setiap 6 (enam) bulan sekali yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan instansi yang terkait lainnya.

Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Utara sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelayakan kendaraan/KIR atau pemastian layak jalan kepada pemilik kendaraan bermotor, harus memberikan pelayanan yang

berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Apalagi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna kendaraan bermotor.

Tujuan dari pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau bisa juga disebut dengan uji kir adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan atau polusi udara, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada transportasi yang digunakan.

Secara substantif, bahwa dalam upaya menjamin keamanan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan pencemaran udara yang diakibatkan oleh jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi, sangat perlu diselenggarakan pengujian kendaraan bermotor. Pengujian tersebut semestinya diperuntukan bagi semua kendaraan wajib uji dan kendaraan dapat diuji yang beroperasi di jalan agar sarana angkutan memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

Untuk itu diperlukan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor ayau uji KIR tersebut. Kualitas pelayanan dapat dihasilkan dengan meningkatkan kinerja para petugas uji KIR, agar hasil pekerjaan yang diharapkan sesuai harapan pengguna jasa uji KIR. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai hitung (7,572) lebih besar dari F tabel (3.027) yang dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi kesanggupan (*ability*), usaha (*effort*),

dan kesempatan (*opportunity*). Kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan besarnya variasi dalam variabel terikat adalah sebesar 44,8% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak masuk dalam persamaan sebesar 55,2%. Selain itu terdapat hubungan yang “kuat” di antara variabel kinerja dengan kualitas pelayanan. Artinya adalah kenaikan satu satuan kinerja akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif secara kumulatif menunjukkan bahwa kesanggupan (*ability*) memiliki persentase tertinggi terutama pada indikator penguasaan teknologi (87,50%) yang memperoleh persentase tinggi, sedangkan hasil kumulatif yang rendah adalah kesempatan (*opportunity*) terutama dalam hal kesempatan mengikuti pelatihan (70,63%).

Kemampuan yang dihasilkan dalam penelitian ini, adalah kemampuan pegawai yang mampu menguasai peralatan teknologi yang menunjang pelayanan uji KIR, sementara itu kemampuan atau keahlian pegawai dibidang uji KIR belum menunjukkan hasil yang optimal, karena dari segi itu masih mengalami keterbatasan, yaitu terbatasnya pegawai yang memiliki sertifikat untuk melakukan uji KIR tersebut. Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan pegawai didalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut.

Berdasarkan uraian pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi kesanggupan (*ability*), usaha (*effort*), dan kesempatan (*opportunity*). Kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan besarnya variasi dalam

variabel terikat adalah sebesar 44,2% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak masuk dalam persamaan sebesar 55,2%. Selain itu terdapat hubungan yang “kuat” di antara variabel kinerja dengan kualitas pelayanan. Artinya adalah kenaikan satu satuan kinerja akan meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Secara Parsial Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara**

Pengaruh secara parsial dalam penelitian ini menampilkan pengaruh kesanggupan (*ability*), usaha (*effort*), dan kesempatan (*opportunity*) secara parsial terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.

### **Pengaruh Kesanggupan (*ability*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara**

Pemerintah pada hakekatnya pelayanan kepada masyarakat, dan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi - instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap kualitas yang melekat pada seluruh aspek pelayanan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berhasil tidaknya suatu organisasi pelayanan ditentukan oleh unsur manusiayangmelakukan pekerjaan pelayanan sehingga kemampuan pegawai pemberi pelayanan menjadi salah satu hal yangharus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas pegawai, seperti faktor kesanggupan. Kesanggupan (*ability*) merupakan kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerrjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang. Adapun hasil penelitian ini menunjukkannilai t hitung (3,086) lebih besar dari t tabel (1.701) yang dapat disimpulkan bahwa kesanggupan (*ability*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotordi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi kesanggupan sebesar 0,981 artinya jika kesanggupan mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,981. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kesanggupan dengan kualitas pelayanan. Hubungan tersebut dikategorikan “sangat kuat” karena berada di interval 0,80 – 1,000. Artinya semakin naik kesanggupan maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif kinerja pegawai yang dilihat dari kesanggupan sangat dipengaruhi oleh indikator penguasaan teknologi (87,50%) yang memperoleh persentase tinggi, sedangkan inidikator yang rendah adalah pengetahuan/skill (83,75%). Hasil tersebut menjelaskan bahwa petugas uji KIR memiliki pengetahuan dan skill yang belum mumpuni dalam melakukan uji KIR,

namun mereka memiliki pengetahuan terhadap peralatan teknologi dalam menjalankan tugasnya.

Kemampuan menguasai peralatan teknologi tersebut tentunya belum mampu membantu dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR, karena dalam uji tersebut diperlukan petugas yang memiliki kemampuan untuk melakukan uji KIR yang didasarkan atas sertifikat. Hal ini dimaksudkan agar tercipta kualitas pelayanan dari uji KIR itu sendiri dan tidak menimbulkan keraguan kepada pengguna jasa uji KIR atas hasil pengujian yang dilakukan.

Hal demikian perlu diperhatikan, karena saat ini terjadi peningkatan jumlah kendaraan yang perlu dilakukan pengujian, agar layak jalan dan dapat menghindari pencemaran lingkungan. Semua hal tersebut dapat dihindari dengan adanya pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh dinas terkait, yang dalam hal ini Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. Dalam menjalankan uji KIR tersebut, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya manusia yang handal di bidangnya, hanya 2 (dua) orang sumber daya manusia yang bersertifikat atau memenuhi persyaratan untuk melakukan uji KIR di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, hal ini tentunya berdampak pada peningkatan kinerja dalam melakukan pelayanan uji KIR.

Meskipun kesanggupan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, maka perlu memperhatikan kesanggupan (*ability*) yang dimiliki petugas, terutama bagaimana cara meningkatkan kemampuan mereka dalam melakukan uji KIR, seperti dengan meningkatkan jumlah pegawai yang bersertifikat. Hal ini perlu dilakukan mengingat jumlah kendaraan yang

melakukan uji KIR begitu banyak, sehingga perlu mempersiapkan tenaga yang bersertifikat, karena hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan/skill petugas uji KIR masih rendah.

Berdasarkan uraian pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwakesanggupan (*ability*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, dan memiliki hubungan yang “sangat kuat”. Artinya semakin naik kesanggupan maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif kinerja pegawai yang dilihat dari kesanggupan sangat dipengaruhi oleh indikator penguasaan teknologi yang memperoleh persentase tinggi, sedangkan indikator yang rendah adalah pengetahuan/skill.

#### **Pengaruh Usaha (*effort*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara**

Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh. Manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting terutama dalam merespon tuntutan-tuntutan pelayanan oleh masyarakat.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang secara pribadi maupun kelompok yang bersifat universal. Hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh

organisasi ataupun yang juga tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan, yang dalam hal ini kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utarayang merupakan unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat dihasilkan jika kinerja pemberi layanan dapat mendukung. Dukungan tersebut dihasilkan dari usaha atau kemauan pegawai dalam mencapai hasil yang diinginkan, karena dengan adanya usaha tersebut, maka seseorang atau pegawai termotivasi untuk memberikan hasil yang maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t$  hitung usaha (*effort*) sebesar 2,077. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (2,077) lebih besar dari dan  $t$  tabel (1,701) yang dapat disimpulkan bahwa usaha (*effort*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi usaha sebesar 0,694 artinya jika kesanggupan mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,694. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara usaha dengan kualitas pelayanan. Hubungan tersebut dikategorikan “kuat” karena berada

diinterval 0,60 – 0,799. Artinya semakin naik usaha maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah kebutuhan imbalan (81,25%), sedangkan indikator yang rendah adalah kemauan mencapai sasaran (78,75%). Hasil tersebut memberikan makna bahwa petugas kurang memiliki kemauan untuk mencapai sasaran yang ditentukan dalam uji KIR, mereka memiliki usaha jika mendapat imbalan dalam menjalankan tugasnya. Jadi mereka memiliki kemauan yang besar dalam bekerja jika mendapat imbalan. Hal itu dipertegas oleh pendapat Hasibuan (2005:76) bahwa usaha adalah kemauan, kesungguhan dan semangat kerja dalam mencapai kebutuhan, sasaran, harapan dan imbalan.

Imbalan tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong seseorang untuk bekerja dan mencapai prestasi, sebagaimana yang ditunjukkan dalam penelitian ini bahwa petugas uji KIR memiliki usaha dalam mencapai hasil kerja yang maksimal jika mendapat imbalan. Keberadaan imbalan tersebut membuat seseorang memiliki keinginan besar untuk menunjukkan kemampuannya, karena tanpa adanya hal tersebut keinginan untuk mencapai sasaran yang ditentukan sebelumnya akan sulit tercapai. Untuk itu diperlukan keberadaan usaha tersebut, karena menurut Mathis dan Jackson (2001:83) bahwa usaha adalah suatu praktik yang diperlukan untuk kegiatan organisasi yang aman dan efisien. Usaha (upaya) yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan (target) merupakan kegiatan yang efisien.

Berdasarkan uraian pembahasan yang dikemukakan, maka disimpulkan bahwa usaha (*effort*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, dan hubungan yang “kuat”. Artinya semakin naik usaha maka semakin



meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah kebutuhan imbalan, sedangkan indikator yang rendah adalah kemauan mencapai sasaran.

### **Pengaruh Kesempatan (*opportunity*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara**

Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi, salah satu implikasinya ialah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh suatu organisasi adalah Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang diharapkan oleh semua pihak. Dengan demikian Sumber Daya Manusia yang ada akan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan khususnya pada pelayanan surat dan buku uji berkala kendaraan bermotor (KIR) yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemohon KIR serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pemohon.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat atau pelanggan. Masyarakatlah yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan pelayanan surat dan buku uji berkala kendaraan bermotor (KIR).

Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara merupakan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat di bidang perhubungan dan transportasi. Mengingat tugas pokok yang harus dilaksanakan cukup sentral dalam mendukung keberlangsungan perputaran ekonomi masyarakat, maka Dinas

Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara memerlukan sumber daya manusia yang mampu melaksanakan tugas secara maksimal, pelaksanaan peningkatan sumber daya manusia tersebut dapat direalisasikan dengan cara seperti peningkatan ilmu pengetahuan, teknologi, moral pegawai dan lain-lain, yang intinya diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setelah hal tersebut dilakukan, maka sumberdaya manusia atau petugas uji KIR perlu meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan kesempatan yang dimilikinya dalam pekerjaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t$  hitung kesempatan (*opportunity*) sebesar 2,349. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (2,349) lebih besar dari dan  $t$  tabel (1,701) yang dapat disimpulkan bahwa kesempatan (*opportunity*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi kesempatan sebesar 0,699 artinya jika kesempatan mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,699. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kesempatan dengan kualitas pelayanan. Hubungan tersebut dikategorikan “kuat” karena berada di interval 0,60 – 0,799. Artinya semakin naik kesempatan maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah indikator indikator kesempatan kerja (79,38%), sedangkan indikator yang rendah adalah kesempatan mengikuti pelatihan (70,63%). Hasil tersebut menjelaskan bahwa petugas diberikan kesempatan kerja yang berkaitan dengan uji KIR, namun di sisi lain Dinas kurang memberikan kesempatan kepada petugas uji KIR untuk mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan uji KIR.

Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas uji KIR kurang mendapatkan pelatihan dalam menjalankan tugasnya, sementara untuk meningkatkan kinerja petugas uji KIR diperlukan adanya pelatihan yang dilakukan kepada seluruh petugas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dalam hal kesempatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Dalam organisasi pemerintah seperti Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya dinas mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa uji KIR dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya.

Berdasarkan uraian pembahasan yang dikemukakan, maka disimpulkan bahwa kesempatan (*opportunity*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara, dan hubungan yang “kuat”. Artinya semakin naik kesempatan maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah indikator kesempatan kerja, sedangkan indikator yang rendah adalah kesempatan mengikuti pelatihan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa:

- 1) Pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi kesanggupan (*ability*), usaha (*effort*), dan kesempatan (*opportunity*), dengan pengaruh sebesar 72,6% dan tingkat hubungan yang sangat kuat. Artinya semakin naik kinerja maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif secara kumulatif menunjukkan kesanggupan (*ability*) memiliki persentase tertinggi terutama pada indikator penguasaan teknologi, sedangkan hasil kumulatif yang rendah adalah kesempatan (*opportunity*) terutama dalam hal kesempatan mengikuti pelatihan.
- 2) Pengaruh secara parsial kinerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kesanggupan (*ability*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Usaha (*effort*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan kesempatan (*opportunity*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka disarankan kepada pihak terkait yang dalam hal ini kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara untuk memberikan kesempatan (*opportunity*) kepada pegawai atau petugas pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR untuk mengikuti pelatihan yang terkait dengan bidangnya, karena saat ini masih 2 orang yang sudah mendapat

sertifikat, sehingga jumlahnya perlu ditingkatkan lagi untuk mendukung kualitas pelayanan uji KIR kedepannya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis banyak mendapatkan arahan, saran dan bimbingan dari dosen pembimbing, untuk itu penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Mustainah, M.Si. selaku Ketua Tim Pembimbing dan Bapak Dr. Nawawi Natsir, MSi selaku anggota Tim Pembimbing. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka atas kebaikan yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

### DAFTAR RUJUKAN

- Kast, Fremont dan Rosenzweig, James E.. 2002. *Organisasi dan Manajemen*. Jilid 1 Edisi Keempat. Terjemahan. Jakarta: Bumi Aksara.
- LAKIP. 2014. Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara.
- Mathis, Robert L., and John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerjemah: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, A. berry, L. and Zeithaml. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R & D) Cetakan Ke Tujuh Belas*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Gramedia.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.