

FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan  
Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar)

*Oleh :*

**Suprianto**

(Email : [suprianto@gmail.com](mailto:suprianto@gmail.com))

Counselor : **Hery Suryadi, S.Sos, M.Si**

(Cp : 08117668 41)

**Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau**

**Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km.12,5 Simp. Baru Pekanbaru  
28293**

**Abstract**

In Kampar government functions in terms of the implementation of the public service in motor vehicle feasibility test basically already done, just that in the implementation of these things – there are still things that are considered incompatible with the standard operational procedure. According to Perda Kampar in 2010 of the standard public service (SPP) and standard Operasioanal (SOP) Service UNIT for the testing of motor vehicles and the establishment and organization of the Department of arrangement of Kampar, motor vehicle testing unit established within one agency Implementing Technical Service Unit (UNIT) Testing of motor vehicles under the Department of transportation, communication and Informatics of Kampar Regency. UNIT Testing a motor vehicle (PKB) Kampar Regency, periodically testing the feasibility of public motor vehicles in Kampar.

on the practice test implementation feasibility dilapangannya motorists who do UNIT Testing of motor vehicles (PKB) Kampar it was still prone to going wild (pungli) levy. A number of citizens claiming to be concerned with an action that is usually pungli often occur. Phenomenon that occurs when the real testing of motor vehicles made there is often a pungli. Pungli done ostensibly for easier management.

Weak control of the Government with respect to the performance of an employee as well as the lack of a sense of responsibility to the safety of passengers on public transport, making the employees unable to provide public services.

The results of this study the author gives the conclusion that the function of the Government in the public service in motor vehicle feasibility test cases covering fairness, simplicity, compassion, reliability, comfort, and trust is good enough. This is demonstrated by the responses of the respondents who are likely to declare less well, however by the presence of a pretty good response from respondents does not mean existing in the service UNIT for information and communication Department of transportation district of Kampar is already very good, but there is still need for improvement of quality of service to the community is really satisfied with the service given by the employees of the

UNIT for information and communication Department of transportation district of Kampar.

*Keywords: Government, Public Service Function, Test Eligibility*

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik terhadap segenap masyarakat Indonesia adalah menjadi tanggungjawab pemerintah. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik banyak mengalami hambatan terutama dalam kualitas pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Secara garis besar bahwa pelayanan publik dianggap masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Adanya indikasi-indikasi yang dijumpai seperti pungutan biaya diluar ketentuan, dan keterlambatan penyelesaian uji kelayakan kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor seharusnya pegawai benar-benar melakukan pengecekan sesuai prosedur, akan tetapi pada kenyataannya tidak dilakukan hanya meminta sopir atau pemilik kendaraan menghidupkan mesin, lampu sen kiri dan kanan jika itu berfungsi maka sudah bisa dikeluarkan surat izin kelayakan. padahal sebenarnya banyak hal yang harus dicek ulang oleh petugas sesuai prosedur yang berlaku. Bagi petugas ada surat dan uang bayaran kelebihan itu sudah bisa diselesaikan ditempat.

Salahsatu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah. Untuk

mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan. Transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Di Kabupaten Kampar pelaksanaan fungsi pemerintah dalam hal pelayanan publik uji kelayakan kendaraan bermotor pada dasarnya sudah terlaksana, hanya saja dalam pelaksanaan tersebut masih terdapat hal-hal yang dianggap tidak sesuai dengan standar operasional prosedurnya. Sesuai dengan Perda Kabupaten Kampar Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasioanal Pelayanan (SOP) UPTD Pengujian Kendaraan bermotor dan Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kabupaten Kampar, unit pengujian kendaraan bermotor dibentuk dalam satu lembaga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor dibawah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kampar. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Kampar secara berkala melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan-kendaraan umum bermotor di Kabupaten Kampar .

Lemahnya kontrol dari pemerintah terhadap kinerja pegawai serta kurangnya rasa tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang kendaraan umum, membuat pegawai tidak mampu memberikan pelayanan publik yang prima.

### **Rumusan Masalah**

Dari penjelasan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.” Mengapa Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Di Kabupaten Kampar) belum terlaksana dengan baik?”

## A. Kerangka Teoritis

### 1. Fungsi Pemerintah

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Dalam memenuhi kebutuhan dasar itu, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain; dan bagi kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat. Kebutuhan sekunder tersebut adalah kebutuhan untuk bekerjasama, menyelesaikan konflik, dan interaksi antar sesama warga masyarakat. Dengan timbulnya kebutuhan dasar dan sekunder tersebut maka terbentuk pula institusi sosial yang dapat memberi pedoman melakukan kontrol dan mempersatukan (integrasi) anggota masyarakat

Ndraha (2003 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*. Sejalan dengan itu, Kaufman (dalam Thoha, 1995 : 101) menyebutkan bahwa:

Pendapat lain dikemukakan oleh Rasyid (2000 : 13) yang menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup: *Pertama*, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan. *Kedua*, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontokgontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai. *Ketiga*, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka. *Keempat*, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah. *Kelima*, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan semacamnya. *Keenam*, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat. *Ketujuh*, menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Menurut Ndraha (2001 : 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkaskan menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: *Pertama*, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan

civil termasuk layanan birokrasi. *Kedua*, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Kualitas Layanan Publik**

### **1. Pengertian Kualitas**

Menurut Vincent Gaspersz (1997 : 4) pengertian tentang kualitas dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu defenisi konvensional dan defenisi strategic. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Sedangkan defenisi strategic menyatakan bahwa kualitas adalah segala yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needsof costumers*). Dengan mengacu kepada kedua defenisi tersebut menurut Gaspersz (1997 : 5) mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Sedangkan Tjiptono (1996 : 51) mengatakan, secara spesifik tidak ada defenisi mengenai kualitas yang diterima, namun secara universal, dari defenisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yaitu:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Lebih lanjut Tjiptono (1996 : 51) mengatakan bahwa: Konsep kualitas

sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri dari atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) membuat defenisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin (dalam Lovelock, 1994 ) dapat memahami perbedaan pengertian kualitas dari berbagai ahli, karena itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas tersebut dalam lima perspektif ini bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berada dalam situasi yang berbeda pula. Kelima macam perspektif kualitas yang dikemukakan Garvin tersebut adalah:

1. *Transendental Approach*, yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefenisikan dan dioperasikan.

2. *Product based approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat di ukur.
3. *User based approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan menurut preferensi seseorang merupakan produk yang paling berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing based approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitas bersifat *operations driven*.
5. *Value based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Selanjutnya Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai:

"Standard yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organi sasi

mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat." Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara kerja aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan/penyampaian yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara cepat, dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional, dan mampu".

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) "kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Ini berarti, bila jasa/layanan

yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa/layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kotler (1994 : 64) bahwa: Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan. Persepsi pelanggan terhadap jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat *intrinsic* dan *extrinsic* jasa sebagai acuan.

Kemudian total kualitas suatu jasa menurut Gronross (dalam Tjiptono, 1996 : 60) membagi tiga komponen utama total kualitas jasa:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Oleh Parasuraman, et al, *technical quality* dapat dirinci menjadi:
  - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, contohnya: ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.

- c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Fungsional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan

## 2. Konsep Layanan

*Service*/layanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kotler (dalam Tjiptono, 1996 : 6). Sedangkan Lovelock (1997:7) mengatakan bahwa *service* (layanan) merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami. Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat yang menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain. Menurut Martani (1995:) bahwa karakteristik dari layanan adalah:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah/beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

Berdasarkan pemikiran tentang layanan tersebut, maka diketahui bahwa berbicara tentang layanan (*service*), maka ada dua pihak yang terlibat didalamnya, yaitu pelayan dan pelanggan. Dalam hal ini pelayan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan pelanggan. Konsep ini lebih identik dengan organisasi *private*, sebab dalam organisasi publik pengertian pelanggan masih jarang digunakan sebagai istilah pengganti masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan.

SESPANAS LAN seperti yang dikutip Sudarsono dkk (1998 : 10) mengemukakan bahwa dalam hubungan

dengan pelayanan publik, maka terdapat 8 (delapan) variabel yang *inherm* didalamnya yaitu:

1. Pemerintah yang bertugas melayani;
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard asas-asas pelayanan;
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Pemerintah memang dibentuk untuk menciptakan ketertauran dan memberikan pelayanan bagi masyarakat, tetapi tidak semua unit pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Karena itu tidak mengherankan jika sampai saat ini masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat sehubungan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Dalam hubungan ini Davidow dan Uttal dalam Soerjono (1993 : 6) mengemukakan bahwa turunnya kualitas layanan masyarakat (*the service crisis*) antara lain disebabkan karena:

1. Manakala persediaan lebih sedikit dari pemerintah;
2. Manakala ada kegiatan pada satu unit tertentu saja;
3. Manakala ada sentralisasi pelayanan tanpa membuka kemungkinan desentralisasi pelayanan;
4. Manakala ada perbedaan pelayanan sekalipun telah didesentralisasikan;
5. Manakala tidak menyediakan pelayanan untuk masyarakat yang lebih mampu, sehingga yang lebih mampu tidak mau mempergunakan pelayanan yang tidak setara dengan kemampuannya;

6. Pelayanan masyarakat yang terlalu banyak ketentuannya sehingga prosedurnya kurang jelas, berbelit-belit dan melelahkan;
7. Pelayanan yang tidak ada petunjuk pelaksanaannya sehingga manakala didesentralisasikan kualitas dan keseragaman pelayanan tidak sama;
8. Pelayanan yang lebih baik tetapi membebankan biaya terlalu banyak kepada masyarakat sehingga menimbulkan dampak taut – mentaut yang negatif.

Turunnya kualitas pelayanan tersebut akan membawa dampak buruk pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat yang menerima pelayanan paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan ini tentunya akan membentuk pendapat umum (*publik opinion*) tentang organisasi publik tersebut. Oleh karena itu, untuk menjaga agar citra baik tetap melekat pada organisasi publik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Gasperzs (1997 : 2) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas (penanganan permintaan khusus).

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi.
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan lain-lain.

### **3. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Masyarakat**

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan masyarakat berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo (1993 : 8) dengan mengatakan bahwa: Semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-berangsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani.

Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (1997 : 11) bahwa: Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani

kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Sedangkan Rasyid (1997 : 48) mengemukakan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah “salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut. Berkaitan dengan hal itu, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara “Pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara” (Ndraha, 1990 : 1) Tugas negara atau pemerintah tercermin dalam struktur serta proses pelaksanaan kegiatan yang tekanannya pada kegiatan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan dan dikerjakan oleh beberapa orang dengan pembagian tugas tertentu. Tugas mengorganisasi pekerjaan ini dilakukan dalam birokrasi.

#### 4. Dimensi Kualitas Layanan Publik

Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid, 1997 : 48).

Menurut klasifikasi lapangan usaha Indonesia (Hidayat dan Sucherly, 1986 : 86) “sektor pemerintah termasuk

dalam sektor jasa”. Pengalaman melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa atau pelayanan menunjukkan adanya kesulitan terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis dan ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 1999 : 70) ada lima dimensi pokok dalam menilai kualitas jasa atau layanan, yaitu:

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*: kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
3. *Responsiveness*: kemajuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Sedangkan menurut **Monang Sitorus (2009 : 86)**, untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada beberapa dimensi yang dapat dijadikan sebagai indikator antara lain :

1. Keadilan yaitu, pelayanan yang diberikan aparat dengan sikap netral dan tidak diskriminatif, tidak melihat person, dan tidak membedakan karena kemampuan ekonomi, satu kampung atau bahasa lokal, latar belakang sosial serta primordialisme.
2. Kemudahan yaitu, segala sesuatu yang mudah dipenuhi dan tidak menghabiskan energi (tidak

melelahkan) serta biayanya mudah dipenuhi publik, baik dari segi menemukan lokasi kantor, persyaratan, dan akses informasi.

3. Kepedulian yaitu adanya perhatian dengan suasana yang bersahabat, senyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik dan mereka dihargai dan dihormati.
4. Keandalan, yaitu kecepatan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan, yaitu adanya suasana yang sejuk dan asri, mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu yang sejuk, bebas dari polusi dan percaloan akan membuat publik merasa aman dan tidak was-was atau ragu-ragu ketika menerima proses layanan.
6. Kepercayaan, yaitu nilai perekat yang dianut aparatur dan menjadi suatu keyakinan abadi untuk bertindak yang khas memungkinkan organisasi mempercayai orang lain dalam mengorganisasi dan menggunakan sumber daya secara efektif dan menciptakan nilai tambah bagi semua umat.

## **B. Metodologi Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi pada Kantor Unit Pelayanan Tekhnis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar.

### **2. Populasi**

Populasi adalah semua nilai, baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok obyek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/Publik yang pernah atau sedang mendapatkan pelayanan uji

kelayakan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Kampar, yang terdaftar sebagai populasi dalam penelitian ini berjumlah 15.000 kendaraan.

### **Teknik Analisa Data**

Untuk menganalisa data yang dikumpulkan atau diperoleh, penulis menggunakan analisa data Deskriptif kuantitatif, dimana analisa deskriptif adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dalam bentuk tabel tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.(Sugiyono, 2010)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas pelayanan yang dilakukan di Dinas Perubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar(Kasus Pegujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Di Kabupaten Kampar)**

Pada dasarnya Pembentukan UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kab. Kampar ini untuk lebih meningkatkan pelayanan publik dan mempersingkat jangkauan pelayanan kepada masyarakat serta menghindari birokrasi yang berbelit.

Berikut disajikan rekapitulasi tanggapan responden mengenai fungsi pemerintah dalam pelayanan publik untuk kasus uji kelayakan kendaraan pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar.

**Tabel 3.10**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Fungsi Pemerintah dalam pelayanan Publik Kasus Uji kelayakan kendaraan bermotor pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Kumunikasi Kab. Kampar**

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	Keadilan	845	Cukup Baik
2	Kemudahan	1015	Cukup Baik
3	Kepedulian	740	Kurang Baik
4	Kehandalan	1142	Baik
5	Kenyamanan	962	Cukup Baik
6	Kepercayaan	1076	Baik
	<b>Jumlah</b>	<b>5780</b>	-
	<b>Rata – rata</b>	<b>963</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2014

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa fungsi pemerintah dalam pelayanan publik pada kasus uji kelayakan kendaraan bermotor yang meliputi keadilan, kemudahan, kepedulian, kehandalan, kenyamanan, dan kepercayaan adalah cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden yang cenderung menyatakan kurang baik, namun demikian dengan adanya tanggapan yang cukup baik dari responden bukan berarti pelayanan yang ada di UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar sudah sangat baik, akan tetapi masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar masyarakat benar-benar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan komunikasi Kabupaten Kampar.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Keadilan yang dimaksud disini meliputi: sikap netral petugas kepada masyarakat, perlakuan petugas kepada masyarakat, yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat yang mendaftarkan kendaraannya untuk dilakukan uji kelayakan dapat disimpulkan kurang baik. sikap jujur petugas terhadap masyarakat yang datang berasal dari kalangan orang biasa. karena masih terdapat sikap pegawai yang belum netral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana masih terdapat petugas yang masih pilih-pilih orang untuk didahulukan.
- b. kemudahan yang dimaksud disini meliputi yaitu: kemudahan mengunjungi kantor (dekat pemukiman masyarakat, transportasi ada), mudah dalam proses perizinan(formulir tersedia langsung, petugas langsung memproses kebutuhan masyarakat), kemudahan persyaratan (syarat yang diberikan petugas tidak berbelit-belit, syarat syarat pengurusan dapat langsung dibaca dipapan pengumuman), kemudahan menjumpai petugas(petugas selalu berada ditempat selama jam kerja), keseimbangan loket dengan jumlah masyarakat yang mau berurusan(terdapat loket loket sesuai dengan pembagian kerja petugas dalam pengurusan surat), kemudahan biaya admistrasi (biaya administrasi sesuai dengan ketentuan di UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan komunikasi Kabupaten Kampar ,

- tidak ada pungutan biaya administrasi selain yang sudah ditetapkan), dari hasil penelitian kemudahan yang diberikan petugas kepada masyarakat dianggap cukup baik karena fasilitas kemudahan itu tidak terlaksana dengan sangat baik,
- c. kepedulian disini meliputi: keramahan petugas(menghadapi masyarakat dengan senyum menghargai siapapun yang datang beurusan tanpa pilih kasih), sikap sabar petugas menghadapi masyarakat(tidak emosi dalam menjawab jika masyarakat bertanya, tidak besikap ketus pada masyarakat yang baru datang), petugas memiliki kemampuan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat(berusaha memahami masalah masyarakat,petugas berusaha membantu jalan keluar permasalahan masyarakat) . secara umum hasil penelitian tentang pelayanan dilihat dari kepedulian kurang baik, hal ini dilihat dari jawaban responden, kepedulian petugas terhadap masyarakat tidak maksimal karena masih terdapat keluhan masyarakat tentang petugas yang masih tidak ramah, ketus terhadap masyarakat, dan petugas hanya baik terhadap orang-orang yang mau membayar lebih/bonus tambahan dari ketetapan.
  - d. kehandalan yang dimaksud disini meliputi: kecepatan memberikan pelayanan(tidak mengukur-unggu waktu), ketepatan waktu dalam penyelesaian(, kemampuan menggunakan komputer/mesin tik.dari hasil penelitian menunjukkan tanggapan responden bahwa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dinilai baik, karena secara garis besar dari tiga pertanyaan yang diajukan rata –rata menyatakan baik. Artinya kehandalan yang dilakukan pegawai UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar
  - e. Kenyamanan yang dimaksud disini meliputi: kepastian petugas(ada kejelasan berapa lama penyelesaian surat yang diurus), kejelasan informasi pelayanan(ada informasi yang jelas jika terjadi keterlambatan) , tersedia areal parkir yang aman, tidak ada calo /perantara dalam pengurusan surat –surat yang dibutuhkan oleh masyarakat.berdasarkan tanggapan responden mengenai kenyamanan yang diberikan Pegawai cukup baik, hal ini dikarenakan terdapat calo yang berasal dari petugas itu sendiri, kemudian jika terjadi kerlambatan penyelesaian surat yang dibutuhkan masyarakat tidak ada pemberitahuan ulang kapan dapat diselesaikan oleh petugas.
  - f. Kepercayaan yang dimaksud disini meliputi: waktu penyelesaian yang dijanjikan benar terlaksana, adanya hubungan yang baik antara petugas dengan masyarakat. Dari hasil penelitian tanggapan responden menunjukkan masih cukup baik hal ini dianggap kalau petugas masih belum bisa menyelesaikan sesuai dengan apa yang dijanjikan masih sering terlambat seperti surat seharusnya selesai dalam waktu 1 sampai 2 hari akan tetapi sering selesai dalam waktu 1 minggu bahkan lebih. Sedangkan pada pasca pemekaran
    1. Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik untuk kasus uji kelayakan kendaraan pada UPTD Dinas perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar dinilai dari Tanggapan masyarakat mengenai pelayanan dianggap cukup baik

karena masih terdapat kelemahan-kelemahan yang dirasakan masyarakat dari pelayanan yang diberikan pegawai dan terlalu banyak birokrasi yang harus dilalui, sedangkan keinginan masyarakat bisa selesai dengan cepat, dikarenakan masyarakat harus segera mengoperasikan kendaraannya guna untuk mencari nafkah dan lainnya. sehingga sulit untuk bolak-balik ke kantor untuk berurusan. Ditambah lagi kurangnya tenaga petugas berada ditempat, waktu penyelesaian uji kelayakan memakan waktu yang cukup lama tidak sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan.

#### Saran

1. Dalam peningkatan pelayanan diharapkan UPTD Dinas Perhubungan Infoamsi dan Komunikasi Kabupaten Kampar sebaiknya segera menambah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan komunikasi Kab. Kampar.
2. Melakukan penyuluhan kepada masyarakat terhadap kepentingan kantor UPTD Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi dan persyaratan serta prosedur yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan, sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara petugas dengan masyarakat

#### Daftar Pustaka

Draha, 2000, ilmu Pemerintahan Jilid I , Institut Ilmu Pemerintahan.UGM

\_\_\_\_\_, 1995, Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat

Tinggal Landas, PT. Rineka Cipta, Jakarta

Garna, . (1996). Ilmu- Ilmu Sosial, Dasar Konsepsi. Bandung: PPU

Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Hidayat, Sucherly, 1986, Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah, Pustaka JayaJakarta.

Hamidi, Jasim, 1999, Penerapan Azas-Azas umum Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Layak (AAUPL)Di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia(Upaya Menuju”Clean And Stable Government”) Bandung: Citra Aditya BaktiTjiptono, Fandy. 1996. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. PT. Andi Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 1990, Total Quality Manajemen, Ofest, Yogyakarta

Lovelock, 1994, Service Quality, PT. Gramedia, Jakarta

Kotler, Philip, 1994. Manajemen Kualitas Pelyanan. PT. Gramedia, Jakarta.

Komorotomo, 1996, Ilmu Negara, Gaya Media Pratama, Jakarta

Monang Sitorus, 2009. Manajemen Publik. Unpad Press, Bandung.

Martani, 1995, Perencanaan Stratejik dalam Organisasi. PMJ. Jakarta

Parasuraman, 2001. *Service Quality*. Rajawali Press, Jakarta.

Rasyid, 2000, Makna Pemerintahan, PT. Mutiara Sumber Widya, jakarta

Soerjono Soekanto, 1993, Mengenal Sosiologi Hukum, Cetakan Ke VI

Supriatna, Tjahya, 1996, Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, PT. Mutiara, Jakarta.

Sudarsono, 1998, Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Bisnis, Raja Grafindo, Jakarta

Sudarsono, dkk, 1997, Privatisasi Pelayanan Prima-Membangun Visi dan Orientasi Manajemen Pembangunan Nomor 19/V/4/1997.

Umar, Husein, 2003. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Cet Ke 6: PT: Raja Grafindo Persada. Jakarta

Vinsent, Gasper, 1997, Manajemen kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Manajemen Bisnis Total, PT. Rineka Cipta, Jakarta

Triguno, 1997, Budaya Kerja, PT. Golden Terayon Press, Jakarta

Thoha, Miftah, 1995, Dimensi prima Administrasi Negara, FISIP, Yogyakarta

Tjipton, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta

### **Sumber Dokumen :**

*Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kampar*, 2005, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kampar

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 4 Tahun 2002 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor