

**ANALISIS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
JENIS ANGKUTAN UMUM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

**Afrida Suryaningsih
171010058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FALKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

**ANALISIS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
JENIS ANGKUTAN UMUM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



Oleh :

**Afrida Suryaningsih
171010058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FALKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Afrida Suryaningsih
Npm : 171010058
Falkultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

"Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam"

Merupakan hasil dari karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini, tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah dituliskan maupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam ini dan disebutkan sumber kutipan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan, terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya dapatkan dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikia pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 29 Juli 2021



Afrida Suryaningsih

171010058

**ANALISIS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
JENIS ANGKUTAN UMUM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh

Afrida Suryaingsih

171010058

**Telah disetujui oleh pembimbing pada
tanggal seperti yang sudah tertera di
bawah ini**

Batam, 24 Agustus 2021



Timbul Dompok, S.E., M.Si.

Pembimbing



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Batam dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam. Data memperlihatkan adanya masalah yang terjadi dalam penerapan kinerja pelayanan seperti kurangnya komitmen dalam menetapkan pengujian kendaraan bermotor, masih banyaknya angkutan yang beroperasi dalam kondisi yang tidak layak jalan. Sehingga menyebabkan banyaknya keluhan yang terjadi di masyarakat yang dikarenakan ketakutan masyarakat terjadinya kecelakaan sehingga menjadi pertanyaan terkait kualitas kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Batam. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan mampu menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang peneliti ambil dari Dinas Perhubungan Kota Batam dan masyarakat yaitu supir angkutan sebagai pengguna jasa pelayanan. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi langsung kelapangan, wawancara langsung kelapangan serta dokumentasi yang peneliti dapatkan dari jurnal maupun buku. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Batam dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik akan tetapi masih ada yang perlu diperbaiki khususnya pada kesadaran serta tanggungjawab dari sumberdaya manusianya dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat ditemukan pada teori indicator kinerja Dwiyanto dan Pasolong, seperti akuntabilitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas serta akuntabilitas dan faktor yang mempengaruhi seperti kemampuan, kemauan, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan serta keamanan

Keyword: kinerja, pelayanan, pengujian angkutan umum

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the performance of the Batam City Transportation Service in carrying out vehicle testing services for public transportation types in Batam City. The data shows that there are problems that occur in the application of service performance, such as the lack of commitment in determining motor vehicle testing, there are still many transports operating in conditions that are not roadworthy. Thus causing many complaints that occur in the community due to public fear of accidents so that it becomes a question regarding the quality of service performance of the Batam City Transportation Service. How the implementation of the services provided is able to produce effective and efficient performance in carrying out their duties. This research method uses qualitative research with a descriptive approach. The informants that the researchers took from the Batam City Transportation Service and the community were transportation drivers as service users. Researchers collected data through direct field observations, direct field interviews and documentation that researchers got from journals and books. The results obtained from this study can be concluded that the performance of the Batam City Transportation Service in providing services can be said to be good but there is still something that needs to be improved, especially in the awareness and responsibility of its human resources in providing services. This can be found in the theory of performance indicators Dwiyanto and Pasolong, such as accountability, service quality, responsiveness, responsibility and accountability and influencing factors such as ability, willingness, energy, technology, compensation, clarity of purpose and security.

Keywords: *performance, service, public transport testing*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “analisis kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di kota batam”. Salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara di fakultas Universitas Putera Batam.

penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini ta akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih pada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dan Ketua Program Studi Administrasi Negara;
3. Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi yang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku pembimbing akademik yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
7. Bapak/ Ibu Dosen Penguji selaku penguji Skripsi yang telah bersedia memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis;
8. kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Batam yang menerbitkan surat izin penelitian ke Dinas Perhubungan;

9. Bapak Endi Fauzimar S. IP selaku kepala Dinas sekretaris Dinas Perhubungan Kota Batam yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di Dinas Perhubungan;
10. Bapak Jimmi Aritonang, Raja Effendi, dan Asmadi selaku pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam yang mau berbagi informasi data yang peneliti butuhkan;
11. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
12. Kedua orang tuaku Bapak Manshur (Alm), Ibu Junaidah dan adik M. Amin yang selalu memberikan doa, motivasi baik internal maupun eksternal hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini;
13. Teman-teman perkuliahan saya Riri Nurmawaty, Tri Juniati dan Anju yang saling memberikan motivasi, bantuan dan berkerja sama dalam suka maupun duka dari awal hingga akhir perkuliahan;
14. Patner saya Rahmat Pangestu yang selalu memberi semangat dan ikut andil dalam melakukan penelitian saat dilapangan;
15. serta seluruh pihak yang ikut memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu;

akhir kata penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, untuk setia doa, dukungan, bantuan, motivasi yang diberikan semoga apa yang telah rekan-rekan berikan kepada penulis dibalas oleh ALLAH SWT dengan berlimpah kebaikan dan rahmatnya.

Batam, 29 Juli 2021

Afrida Suryaningsih



DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kinerja.....	7
2.1.1 Definisi Kinerja.....	7
2.1.2 Indikator Kinerja.....	7
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.2 Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik	13
2.2.3 Asas Pelayanan Publik	13
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.3 Angkutan Umum.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Fokus Penelitian.....	24
3.3 Sumber Data.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Metode Analisis Data.....	27
3.6 Keabsahan Data	28
3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Batam	32

4.2	Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kota Batam	32
4.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan.....	32
4.4	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam	33
4.5	Sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Batam.....	35
4.6	Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum DiKota Batam.....	35
4.7	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	46
4.8	Pembahasan.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	SIMPULAN.....	64
5.2	SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		70
LAMPIRAN 1: PEDOMAN WAWANCARA.....		70
LAMPIRAN 2: DOKUMENTASI WAWANCARA.....		77
LAMPIRAN 3: DAFTAR RIWAYAT HIDUP		80
LAMPIRAN 4: SURAT KETERANGAN PENELITIAN		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Angkutan Kota Batam.....	2
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam.....	33
Gambar 4. 2 Prosedur Pengujian kendaraan bermotor.....	36
Gambar 4. 3 Form Kuesioner Kepuasan Masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Batam	40
Gambar 4. 4 Bagan Pengaduan, Dinas Perhubungan Kota Batam.....	49
Gambar 4. 5 Software Sitem Komputer	51
Gambar 4. 6 Smart Card dan Kode QR,.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nama Informan Penelitian	25
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam	35



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kota Batam merupakan wilayah terbesar yang berada di provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terbagi menjadi beberapa seperti Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang serta terdapat pulau-pulau kecil lainnya dikawasan selat Singapore dan Selat Malaka. Menurut catatan Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kota Batam per 2015, terdapat sekitar 1.037.187 jiwa penduduk Kota Batam.

Kota Batam merupakan kota yang memiliki letak yang strategis. Selain letaknya yang berada di jalur pelayaran internasional, Kota Batam juga berbatasan langsung dengan negara Singapore dan Malaysia. Kota ini memiliki luas wilayah mencapai 1.575 km. Maka tidak heran Kota Batam menjadi salah satu kota yang mengalami perkembangan yang begitu pesat. Perkembangan yang terjadi membuat banyaknya aktivitas pergerakan kegiatan yang terjadi sehingga Kota Batam memerlukan suatu sistem pergerakan seperti transportasi.(JDIH.Kota Batam, n.d.)

Transportasi merupakan sarana prasarana yang dimanfaatkan oleh manusia untuk memindahkan manusia, hewan, maupun barang dari tempat satu ke tempat lainya dengan menggunakan bantuan dari hewan maupun mesin yang diatur oleh manusia. Pada hakikatnya transportasi digunakan oleh manusia untuk mempermudah dan mempercepat suatu kegiatan yang dijalankan dalam setiap aktivitasnya.

Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang seperti efektivitas, dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas memadai, tertata, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta dari segi efisiensi dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan sistem transportasi. Demi mendapatkan keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang ada di Kota Batam, maka setiap kendaraan bermotor umum harus dilakukan uji teknis dan layak jalan sebagai persyaratan beroperasi. Kota Batam sendiri memiliki banyak jenis angkutan umum yang beroperasi seperti Bus kota, Bus Trans Batam, dan Metro tras, non trayek Taksi. Angkutan umum di Kota Batam juga memiliki aturan dalam melakukan layak jalan dan dapat beroperasi di jalan, Sebagai bentuk gambaran jumlah angkutan yang layak operasi dan sudah habis masa operasi yang ada di Kota Batam dapat dilihat melalui gambar sebagai berikut.

**REKAPITULASI JUMLAH
ANGKUTAN TRAYEK CABANG DI KOTA BATAM**

1. Jumlah Total Kendaraan Angkutan Trayek Cabang : **1745 unit**
2. Jumlah Kendaraan Telah Habis Usia Operasi berdasarkan tahun : **1603 unit**
3. Jumlah Kendaraan Yang Masih Layak Operasi berdasarkan tahun : **142 unit**
dengan rincian sebagai berikut :

a. Habis Usia Operasi	b. Layak Usia Operasi
- Tahun 1986 -1994 : 36 unit	- Tahun 2006 : 30 unit
- Tahun 1995 : 118 unit	- Tahun 2007 : 16 unit
- Tahun 1996 : 197 unit	- Tahun 2008 : 10 unit
- Tahun 1997 : 356 unit	- Tahun 2009 : 12 unit
- Tahun 1998 : 77 unit	- Tahun 2010 : 19 unit
- Tahun 1999 : 37 unit	- Tahun 2011 : 15 unit
- Tahun 2000 : 119 unit	- Tahun 2012 : 16 unit
- Tahun 2001 : 358 unit	- Tahun 2013 : 15 unit
- Tahun 2002 : 81 unit	- Tahun 2014 : 8 unit
- Tahun 2003 : 97 unit	- Tahun 2015 : 1 unit
- Tahun 2004 : 67 unit	Jumlah : 142 unit
Jumlah : 1603 unit	

Gambar 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Angkutan Kota Batam

(sumber: situs Dinas Perhubungan Kota Batam)

Berdasarkan gambar diatas terkait banyaknya jumlah angkutan yang sudah direkapitulasi oleh Dinas Perhubungan, dapat disimpulkan bahwa dari jumlah

angkutan 1745 unit hanya sekitar 142 yang masih layak operasi. maka perlunya peningkatan dalam kinerja pelayanan dalam pengujian kendaraan. Keberhasilan meningkatkan kinerja pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya instansi pada pelayanan transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam yang dituntut langsung oleh masyarakat untuk mewujudkan pelayanan dan semakin meningkatkan kinerja pelayanan. Akan tetapi masih banyak ditemukan prosedur dari Dinas Perhubungan yang tidak sesuai sehingga membuat masyarakat enggan melakukan kewajibannya melakukan pengujian kendaraan.

Permasalahan yang terjadi banyaknya supir angkutan yang tidak mau melakukan pengujian kendaraan. Mengakibatkan banyaknya masalah yang tidak diinginkan seperti banyaknya kasus kecelakaan, maka perlunya peningkatan peran Dinas Perhubungan sebagai aparat yang memang berperan langsung dalam pelaksanaan pengujian kendaraan. Dikutip dari Batamtoday, pada kasus kecelakaan terjadi pada senin 17 februari 2020 angkutan umum jenis bus kota BP 7601 DU kecelakaan lalulintas di jalan Letjen R. Suprpto (bukit daeng) Batu Aji Kota Batam, yang menabrak dua sepeda motor dan satu orang meninggal dunia supir angkutan umum tersebut di vonis lima tahun penjara. Dipastikan tidak mengikuti uji layak jalan, karena setelah dilakukan pengamatan ternyata angkutan tersebut lampu penerangan mati, tidak dilengkapi lampu sen, dan rem depan dan belakang tidak berfungsi secara normal.

Penyebab dari kecelakaan tersebut dikarenakan kondisi angkutan yang tidak layak turun kejalan, dari pernyataan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kurang

maksimalnya pelaksanaan prosedur kinerja dari instansi Dinas Perhubungan serta kesadaran dari sumber daya manusia itu sendiri. Dilansir dari surat kabar pada jumat 21 febuari 2020 salah satu sumber, bapak Lamsihar mengungkapkan berkaitan dengan uji KIR, selama dua tahun belakangan ini sekitar 60% dari 72 unit mobil tidak melakukan uji KIR. Penyebabnya dikarenakan sikap dari intansi pemerintahan Dinas Perhubungan yang tidak memiliki komitmen dalam pelaksanaannya. Dimana banyak kendaraan yang digunakan sebagai taksi online tidak melakukan uji kir tetapi tetap beroperasi, sehingga membuat para supir angkutan enggan melakukan uji kir. Belum lagi para pendedara juga mengalami tekanan untuk mendapatkan setoran, sehingga menyebabkan permasalahan yang memang tidak diinginkan (Trinbun.News, 2020). Disini saja bisa kita lihat bahwa ketidak inginan masyarakat dalam pengujian begitu nyata terlihat.

Harapannya dengan mengetahui fenomena masalah di lapangan terkait kinerja pelayanan Dinas Perhubungan di Kota Batam, maka akan diketahui seberapa tinggi tingkat kinerja layanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam. Dengan adanya peraturan yang dikeluarkan pemerintah, diharapkan lembaga/instansi di Indonesia semakin memperhatikan dalam menyediakan akses layanan guna memenuhi kebutuhan konsumen yaitu dengan menyediakan kinerja pelayanan yang maksimal. Dinas Perhubungan dalam hal ini wajib menerapkan pengujian terhadap kendaraan jenis angkutan umum. Kinerja pegawai menjadi suatu hal yang penting dalam mempertahankan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Seluruh kegiatan lembaga yang akan berakhir kepada masyarakat

mengenai kepuasan yang dirasakan. Untuk membuktikan hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian terhadap kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam.

Mengutip dari jurnal Erick Timpal mengatakan bahwa aspek terpenting dalam melakukan pelayanan publik yaitu dengan cara mengukur kualitas serta kuantitas kerja dari seseorang aparatur pegawai, dimana dalam pelaksanaan kegiatan dan jumlah siklus kegiatan dapat terimplementasikan dengan sempurna. Sehingga kinerja pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan terutama pada lembaga pemerintahan yang bertujuan utama untuk memberikan pelayanan pada masyarakat/publik (Publik, 2020). Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya diatas dan juga terdapat fenomena dari adanya penurunan kinerja lebih khususnya adalah dalam memberikan kualitas pelayanan pada Dinas Perhubungan di Kota Batam. berdasarkan dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum di Kota Batam.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas maka penelitian membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan angkutan umum di Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan yaitu:

1. Menganalisis kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam.
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih mendalam pada Ilmu Administrasi Publik terutama tentang konsep Manajemen Pelayanan Publik, Good Government, dan Kajian Birokrasi Publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah dan dinas-dinas terkait dalam meningkatkan inovasi kinerja khususnya pelayanan pengujian kendaraan oleh Dinas Perhubungan di Kota Batam
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi serta pengetahuan Kepada peneliti selanjutnya khususnya berkaitan dengan pelayanan publik.
 - c. pelayanan publik kinerja pelayanan Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kota Batam.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Definisi Kinerja

Kinerja pegawai adalah keberhasilan seorang dalam kinerjanya pada suatu instansi. Sedangkan kinerja organisasi merupakan keseluruhan dari hasil kinerja yang telah dicapai oleh suatu instansi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi tentu memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Adapun menurut Widodo (pasolong, 2016:175) menjelaskan kinerja adalah aktivitas yang sedang dikerjakan serta menyempurnakan kegiatan yang sesuai dengan pertanggungjawaban dari hasil yang diinginkan, sedangkan menurut Gibson (pasolong, 2016:176) mengatakan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang ditentukan dari keinginan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal serupa juga dikemukakan oleh Sinambela (Pasolong, 2016:176) yang mengatakan bahwa kinerja merupakan kinerja suatu pegawai ditentukan oleh pengetahuan yang dimiliki sehingga sesuai dengan kinerja yang akan diberikan. Maka tercapainya tujuan dari suatu organisasi dapat dilihat dari kemampuan seseorang dan performa yang dimiliki oleh suatu organisasi itu sendiri.

2.1.2 Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut LAN-RI dalam Pasolong (2016:178) adalah penetapan antara sistem dan pengolahan data informasi untuk menetapkan keberhasilan dalam mendapatkan tujuan yang telah dibuat dengan berbagai pertimbangan:

1. Keluaran (Output)
2. Hasil (Outcomes)
3. Manfaat (Benefits)
4. Dampak (Impacts)

Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2016:178-180), menjelaskan beberapa indikator kinerja antara lain:

1. Produktivitas

Dalam produktivitas, efisiensi dan efektivitas menjadi hal penting dalam pelayanan. Produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara *input* dan *output* yang berfokus pada hasil. Menurut Dewan Produktivitas Nasional produktivitas diartikan sebagai suatu gambaran yang akan terjadi dimasa mendatang akan lebih baik lagi.

2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat menjadi faktor yang menentukan kualitas sudah berjalan sesuai dengan diinginkan atau tidak. Dalam pelaksanaannya di lapangan, birokrasi publik masih mendapat penilaian yang kurang baik yang disebabkan oleh pelayanan publik yang diterima masyarakat kurang memuaskan dan masih kurang tanggapnya dalam menerapkan pelayanan. Maka, akan menjadi pekerjaan rumah bagi setiap organisasi dan badan birokrasi untuk menunjukkan kualitas pelayanannya yang baik agar dapat membangun citra yang baik di hadapan masyarakat. Kualitas layanan yang baik di nilai berdasarkan aspek *tangible* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Jika semua aspek berjalan dengan baik, maka

citra masyarakat terhadap kinerja birokrasi publik mengalami perubahan yang lebih baik.

3. Responsivitas

Dalam hal responsivitas, keahlian suatu instansi dituntut untuk bisa memenuhi keperluan masyarakatnya termasuk dalam hal pengembangan pelayanan publik. Responsivitas harus berjalan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan ini, organisasi publik bisa mengimplementasikan visi dan misinya. Hasil dari kinerja responsivitas ini dapat diketahui dengan mengetahui tingkat tinggi rendahnya tingkat kesesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Jika rendah, maka birokrasi tersebut gagal dalam menjalankan responsivitasnya untuk masyarakat, akan tetapi sebaliknya jika tingkat pelayanannya tinggi tentu birokrasi berhasil menjalankan tugasnya

4. Responsibilitas

Memperlihatkan keserasian antara kegiatan organisasi publik yang sudah berjalan dengan berpedoman pada prinsip administrasi dengan kebijakan organisasi tersebut atau belum.

5. Akuntabilitas

Dalam aspek akuntabilitas, kinerja dapat diukur apabila kegiatan sudah berjalan sesuai dengan kaidah serta norma-norma dalam masyarakat. Pejabat publik yang menjalankan tugasnya di birokrasi publik harus dapat mengutamakan kepentingan publik dan tidak adanya sistem diskriminasi. Faktor internal yang meliputi pencapaian target dan faktor eksternal dalam hal norma yang berlaku di masyarakat merupakan faktor-faktor dalam hal akuntabilitas agar kinerja birokrasi

dapat berjalan dengan benar sesuai dengan prosedur.

Sedangkan menurut Zeithami Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (pasolong, 2016:180) kinerja pelayanan publik dilihat dari wujud atau fisik seperti terdapat fasilitas gedung yang memadai, sarana dan prasarana dengan teknologi canggih yang dapat memudahkan akses bagi masyarakatnya.

Menurut Abidin, Zaid Zaenal dalam Pasolong (Pasolong, 2016:181) indikator kinerja birokrasi publik meliputi:

1. Terdapat fasilitas publik di tiap-tiap daerah
2. Memiliki pelayanan prima
3. Mementingkan unit yang saling berkaitan
4. Terdapat lingkungan yang lestari
5. Hingga mempunyai birokrasi yang lestari

Dari dua indikator yang dijelaskan, maka peneliti lebih memilih pendapat menurut Dwiyanto dan Pasolong (Pasolong, 2016:186-180) yaitu indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, *responsibility* dan akuntabilitas yang lebih sesuai dengan judul penelitian.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Pasolong, 2016:186-189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan

Robbins mengungkapkan kemampuan dalam (Pasolong, 2016:186) adalah kapabilitas seseorang dalam mengimplementasikan setiap tanggungjawabnya. Kapabilitas ini memiliki dua aspek yaitu kecerdasan terdapat pada diri

seseorang dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual dapat terus ditingkatkan melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja.

2. Kemauan

Merupakan suatu upaya yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Kemauan bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial.

3. Energi

Energi yang dimaksud berupa semangat yang berkobar dalam jiwa. Kinerja yang terampil dapat terhambat jika energi psikis dan fisik sedang tidak baik. Energi yang terus mengalir dalam jiwa manusia akan berdampak pada daya tanggap terhadap tugasnya, mudah merespon dan dapat menanggapi dengan cepat tanpa berpikir panjang.

4. Teknologi

Yaitu kegiatan berupa fisik dan mental untuk merubah isi dari suatu objek tertentu dengan maupun tanpa bantuan alat mekanikal. Dengan teknologi, pegawai akan lebih kreatif dan memiliki banyak strategi untuk menanggapi setiap tugasnya.

5. Kompensasi

Merupakan balasan yang diterima atas kinerja dan jasa yang diterimanya. Hal ini mempengaruhi kinerja setiap pegawai dalam menjalankan setiap aktivitasnya.

6. Kejelasan Tujuan

Keberhasilan kinerja bisa dilihat dari kejelasan tujuan birokrasi publik.

Dalam hal ini pemimpin birokrasi harus memiliki tujuan yang jelas serta dapat menentukan standar kinerja birokrasi.

7. Keamanan

Diartikan sebagai kepentingan dasar manusia yang fundamental dalam arti seseorang akan lebih mementingkan keamanan dibandingkan kenaikan pangkat. Seseorang yang merasa aman dilingkungan kerja akan memberikan kinerjanya yang baik.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang, kelompok dan organisasi yang dilakukan secara langsung ataupun tidak. Dalam (Pasolong, 2016:128) Agung Kurniawan mengungkapkan pelayanan publik adalah kegiatan memberi pelayanan kepada seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pribadi atau organisasi dengan berlandaskan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sinambela (Pasolong, 2016:128) pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi kepada manusia yang memiliki keuntungan dalam suatu kumpulan serta memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak bergantung pada suatu produk secara fisik.

Gronroos dalam (Zaenal Mukarom, 2015:80) menjelaskan pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki sifatnya tidak terlihat wujudnya yang terjadi karena adanya suatu interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dari pelanggan. Sedangkan menurut Monir

pelayanan merupakan proses yang dilakukan untuk memenuhi keperluan melalui berbagai aktivitas orang lain secara langsung. Maka pelayanan publik menjadi suatu gambaran bagi masyarakat dalam menilai kinerja yang diberikan serta Kualitas pelayanan yang harus selalu berjalan secara efektif dan efisien.

2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik

Menurut buku yang dibuat oleh Zaenal mukarom (2015:129) pelayanan publik di kelompokkan menjadi tiga bentuk pelayanan yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan memiliki bentuk dokumen yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat resmi misalnya sertifikat kompetensi, tanda bukti kewarganegaraan dan penguasaan suatu barang. Contoh jenis pelayanan sertifikat SIM, KTP, Passpor, akte kelahiran dan kematian serta BPKB.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang dapat mewujudkan suatu jenis barang yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas diantaranya aliran tenaga listrik, persediaan air bersih, jaringan telpon serta banyak lagi jenis pelayanan barang.
3. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk suatu kegiatan atau jasa yang diperlukan oleh publik, diantaranya pelayanan dalam segi Pendidikan, Kesehatan, Transportasi dan lainnya.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

1. Transparan

Pelayanan yang memiliki sifat terbuka serta mudah dalam mengakses suatu informasi sehingga dapat digunakan saat diperlukan oleh publik.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan yang dipertanggungjawabkan saat dipublikasikan kepada publik, sebagaimana telah dibuat dalam peraturan perundang-undangan oleh pemerintahan Indonesia.

3. Kondisional

Pelayanan yang bisa menyesuaikan dengan keadaan dan keahlian dalam memberi serta menerima pelayanan sehingga memiliki prinsip efektif dan efisien

4. Partisipatif

Ikut serta dalam masyarakat melaksanakan pelayanan publik dan tetap mengamati keluhan, aspirasi, keperluan dan keinginan publik.

5. Persamaan Hak

Persamaan hak yaitu tidak membedakan agama, ras, suku, golongan, budaya, gender serta status sosial dalam melakukan pelayanan, tanpa adanya diskriminatif.

6. Kesetaraan kewajiban dan Hak

Penyediaan dan pengguna pelayanan publik harus tetap memenuhi hak dan kewajiban dalam menggunakan pelayanan publik

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik yaitu penilaian saat melakukan pelayanan publik yang harus diikuti oleh petugas selaku pemberi pelayanan.

1. Prosedur pelayanan yaitu pelaksanaan ditujukan pada pengguna jasa dalam penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian yaitu dilaksanakannya mulai dari pengajuan permohonan yang dibuat hingga selesai pelayanan.
3. Tarif pelayanan yaitu perhitungan jumlah yang harus dibayar saat melakukan proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu berupa barang atau jasa yang telah diterima dari proses awal pelayanan hingga selesai pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Fasilitas pelayanan yaitu, penyediaan sarana dan prasarana yang mencukupi dalam melaksanakan pelayanan publik.
6. Keahlian petugas dalam pelayanan yaitu pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, sikap serta keahlian yang dimiliki.

2.3 Angkutan Umum

Angkutan merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan berbagai jenis barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lainnya. Tujuan dari angkutan tersebut yaitu untuk mempermudah orang atau kelompok orang untuk sampai ke berbagai tempat yang akan mereka tuju, atau juga mengirim barang dari tempat awal ke tempat yang lainnya. Dalam melakukan pengangkutan tersebut dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan bisa berupa kendaraan, dan tanpa kendaraan. Didalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan memiliki berbagai jenis angkutan umum, yaitu:

1. Kendaraan bermotor yaitu kendaraan yang digunakan sebagai alat bantu mempermudah kegiatan seseorang dengan menggunakan tenaga mesin.
2. Kendaraan tidak bermotor yaitu kendaraan yang digunakan untuk menunjang

aktivitas atau kegiatan akan tetapi menggunakan tenaga manusia.

3. Kendaraan umum yaitu kendaraan yang digunakan sebagai penunjang aktivitas manusia dengan dipungut biaya.
4. Perusahaan angkutan umum yaitu kendaraan yang digunakan untuk kegiatan manusia yang dijalankan oleh badan hukum. Dalam pelaksanaannya harus tetap mementingkan standar keamanan, keselamatan, kesetaraan dan keteraturan. (Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), n.d.)

Pelayanan angkutan yang diberikan kepada masyarakat atau orang terdiri atas:

1. Angkutan orang dalam trayek
 - a. Trayek utama
 - b. Trayek cabang
 - c. Trayek ranting
2. Angkutan orang tidak dalam trayek
 - a. Taksi
 - b. Angkutan sekolah
 - c. Angkutan karyawan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam tentang lalu lintas angkutan jalan dan jaringan transportasi jalan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan sebagai berikut:

1. Lalu Lintas merupakan gerak kendaraan dan orang di ruang lintas jalan.
2. Angkutan merupakan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Berdasarkan penjelasan tentang angkutan umum maka perlunya selalu dilakukan pengujian kendaraan angkutan umum. Sehingga dalam pelaksanaan pengujian memiliki tujuan dan fungsi dalam pengujian berkala kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Tujuan

Dalam pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan;
- b. Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan;
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

2. Fungsi

Adapun fungsi dari pengujian berkala kendaraan bermotor adalah:

- a. Mencegah atau mengurangi kemungkinan terjadinya
- b. Kecelakaan lalu lintas akibat kekurangan teknis;

- c. Gangguan terhadap lingkungan;
- d. Kerusakan yang dapat mengganggu kelancaran operasi kendaraan.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Sofi Wahyu Ningrum dengan judul, “Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan”. Jurnal Respon Publik ISSN 2302-8432 Volume 13, No2, tahun 2019, metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Malang dalam bidang transportasi umum perkotaan sudah berjalan cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki diantaranya kemampuan aparatur dalam pelaksanaan tugasnya dan pengawasan terhadap transportasi umum perkotaan. Maka perlunya meningkatkan sumber daya aparatur serta pengawasan dalam bidang transportasi sehingga Dinas Perhubungan Kota Malang dapat berjalan secara maksimal (Ningrum et al., 2019)
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurghidayah, Mappamiring, Burhanudin dengan judul “Kinerja Birokrasi Pemerintahan Daerah studi kasus: Masalah pengetahuan dan keterampilan aparatur di sekretariat Daerah Banteang dalam otoritas” Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3 Nomor 12, 2013, ISSN 2502-9320. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa rendahnya tingkat pendidikan menjadi penyebab rendahnya kinerja yang diberikan oleh Sekretariat Kabupaten bantaeng sehingga perlunya diberikan inovasi serta gebrakan pembaruan

adaministrasi secara keseluruhan guna untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja kedepannya (Nurhidayah et al., 2013)

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dadang Supriyanto, Dengan judul penelitian "Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Di Kabupaten Sidoarjo" dimuat dalam Teknik Sipil Jurnal Transportasi Vol. 15 No. 1 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian dijelaskan bahwa pelaksanaan kinerja dalam pengawasan layanan angkutan umum di kabupaten Sidoarjo belum terlaksana secara optimal. Dapat dilihat pada frekuensi rata-rata yang diberikan kurang dari 6 kendaraan/jam, serta dihitung dari waktu rata-rata diberikan lebih besar dari 10 menit, dan faktor muatan kurang dari 70%, untuk kecepatan rata rata kurang dari 30 km/jam dan waktu yang di tempuh selama perjalanan rata-ratanya kurang dari 60 menit. Sehingga untuk faktor muatan yang kurang akan bermasalah pada kurangnya dan menurunnya hasil yang didapatkan oleh operator yang terlibat, apa lagi pada trayek yang sepi penumpang (Supriyatno, Dadang, 2015)
4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ria Ariany, Roni Ekha Putera dengan judul "Analisis Kinerja Organisasi Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik DiKota Pariaman". Jurnal Sosial dan Pembangunan, volume 29, nomor 1, tahun 2013, ISSN: 0215-8175 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kurang maksimalnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh dua SKPD Pemerintahan Kota Pariaman dalam memberikan Pelayanan Perizinan Perpadu dan Penanaman modal (KP2TPM). Walaupun pelayan yang diberikan sudah cukup

maksimal akan tetapi masih memiliki kelemahan berkaitan dengan koordinasi SKPD berkaitan dengan perizinan di lembaga tersebut. Sementara itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga sudah memberikan pelayanan yang maksimal akan tetapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur belum diterapkan dengan baik. Maka dari itu perlunya memperhatikan sumber daya aparatur pemerintah terutama kualitas pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik (Ariany & Putera, 2013).

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Raja Juarisman, Harapan Tua, R.F.S, Ali Yusri dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik”. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 16, Nomor 1, Tahun 2020, ISSN 1411-948X, menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan penelitian dilakukan dapat dikatakan evaluasi kinerja pelayanan publik unit pelaksanaan teknis daerah system penyediaan air minum (UPTB SPAM) di daerah Kabupaten Siak belum berjalan dengan baik. Permasalahan yang dihadapi yaitu masyarakat kurang mendapatkan akses air minum. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan penyebab kurang maksimalnya pelayanan dikarenakan kendala dari sumber daya manusia, faktor biaya, faktor fasilitas dan faktor kurangnya motivasi kinerja yang diberikan. sehingga menyebabkan akses yang didapatkan oleh masyarakat terhambat dan pelayanan kinerja tidak berjalan secara optimal (Juarisman et al., 2020).
6. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Uen Haeruman dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Perhubungan Tasikmalaya”. Jurnal kajian ekonomi dan kebijakan publik, Volume 6, Nomor 1, Januari tahun

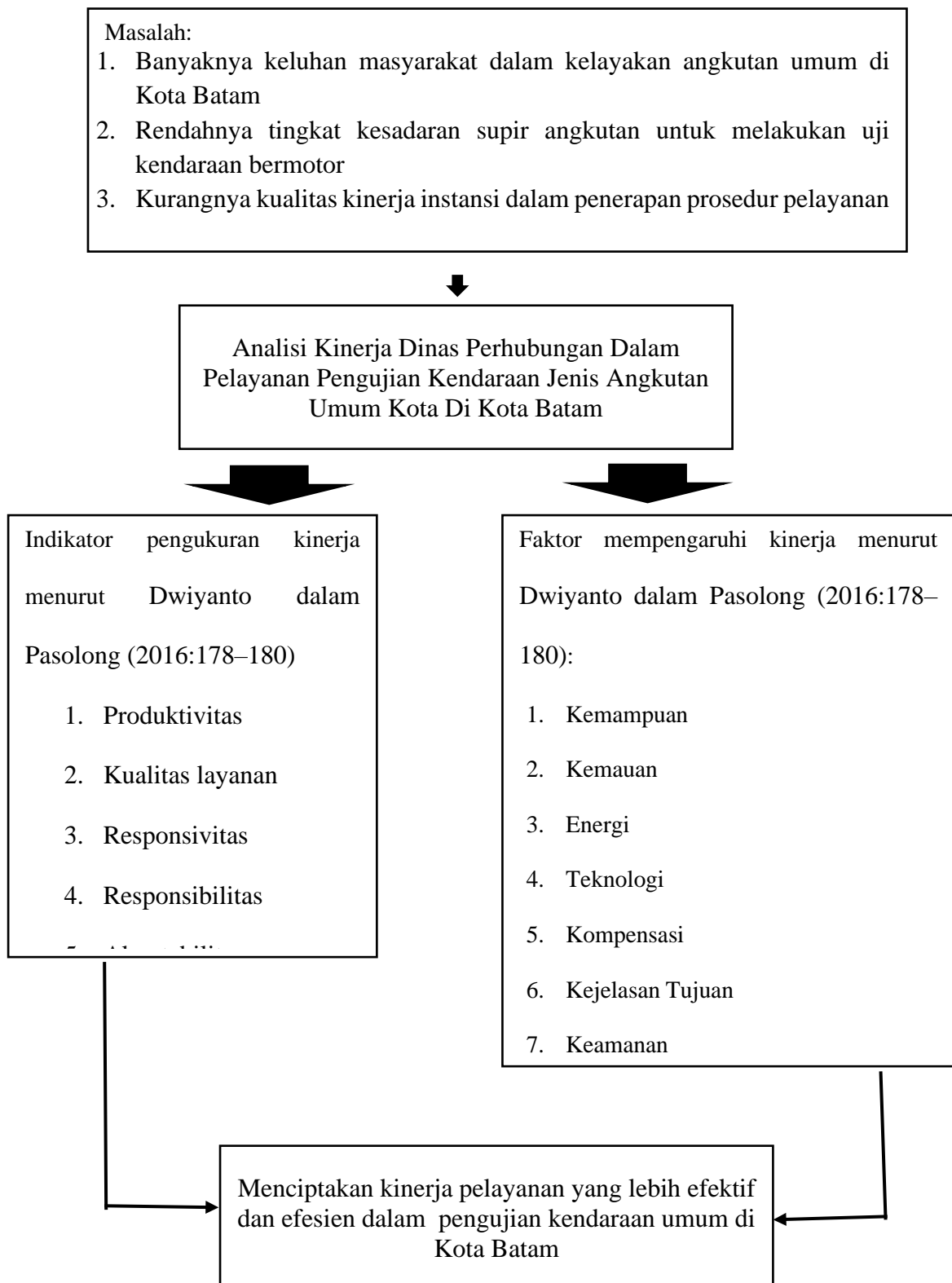
2021, ISSN 2527-2772, Metode yang digunakan metode kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Tasikmalay cukup optimal. Akan tetapi perlunya dalam memperbaiki pelaksanaan tugas dari kinerja agar dapat terimplementasikan dengan baik sehingga kualitas pekerjaan semakin meningkat, Akan tetapi dalam hal kinerja pegawai sudah cukup bertanggungjawab dalam penyelesaian pekerjaan (Haeruaman, 2021).

7. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azhar Abbas, dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Aparatur di Kantor Camat Keritang di Kabupaten Indragiri. Jurnal Administrasi Negara Volume 3, No 2, Tahun 2019, ISSN 2528-3332 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan menggunakan variable motivasi sangat berpengaruh besar terhadap kinerja aparatur di kecamatan keritang di kabupaten Indragiri. Ketika variable motivasi ditingkatkan menghasilkan kinerja yang lebih baik akan tetap sebaliknya Ketika variable motivasi menurun maka tingkat kinerja juga ikut menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan dalam kinerja instansi tersebut sudah cukup baik (Abbas et al., 2019).
8. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sefti Sari Ime, Welson Yapi Rompas, Joyce Jecinta Rares yang berjudul “kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan kartu tanda penduduk (e-KTP). (suatu studi di kantor kecamatan passi barat kab. bolang mongodow)”. Jurnal Administrasi Publik serta metode yang digunakan metode kualitatif, Volume 2, Nomor 3, Tahun

2014. Dari hasil penelitian mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Kecamatan Passi Kab.Bolong Mongodow sudah baik. Didukung dari indikator transparansi, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab serta akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik saat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kinerja pelayanan pembuatan e-KTP dikecamatan tersebut. Akan tetap perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dimana masih perlunya diperhatikan dalam menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan perekaman e-KTP, sehingga dapat berjalan secara efektif (Ime et al., 2014).

9. Berdasarkan penelitian yang dibuat oleh Muslimin yang berjudul “*The Performance Off The Regional People’s Representative Council In Implementing The Legislative And Budgeting Functions In Bone Regency*” atau diartikan “Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Melaksanakan Fungsi Legislative Dan Penganggaran Di Kabupaten Bone”. Merupakan *internasional journal of multicultural and multireligious understanding* (IJMMU), Volume 7, Nomor 9, Tahun 2020, ISSN 2364-5369 dan metode yang digunakan metode kualitatif. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa kinerja yang diberikan oleh anggota DPRD yang berada di Bone dari tahun 2014-2019 khususnya dalam pelaksanaan pengawasan sudah baik. Adapun hal yang menjadi penunjang terlaksana dengan baik yaitu kunjungan kerja yang dilakukan saat jam istirahat serta hasil rekapan laporan pertanggungjawaban bupati setiap tahunnya dengan beberapa saran serta evaluasi yang dilakukan menjadi nilai lebih dalam penilaian kinerja (Musliamin et al., 2020)

2.5 Kerangka Berpikir





Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan diatas, maka jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini digunakan karena sistem penyajian data yang diambil sistematis, faktual, dan akurat berkaitan dengan fakta yang ada dilapangan. metode penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran serta memberikan informasi secara sistematis berdasarkan dengan fakta yang ada. Dengan penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dapat secara langsung menghubungkan antara peneliti dan informan.

Penelitian ini dimaksud untuk menuntaskan fakta berhubungan dengan Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan peranan penting dalam pencapaian keberhasilan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal berdasarkan informasi terbaru yang telah didapatkan dari lapangan. Maka penelitian ini difokuskan pada Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini data yang digunakan adalah jenis data primer dan

data sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer

Data yang didapatkan melalui informan yang mempunyai data serta informasi yang diperlukan peneliti melalui system wawancara di Dinas Perhubungan Kota Batam.

Tabel 3. 1 Nama Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Jimmy Aritonang	Sub Pengujian Kendaraan Bermotor
2.	Jimmy Hendrik	Bidang lain (Administrasi)
3.	Raja Effandi	Sub ahli Pengujian Kendaraan Bermotor
4.	Maruli Malik	Supir angkutan umum
5.	John Robert	Supir angkutan umum
6.	Fredi	Supir angkutan umum

(Sumber: peneliti 2021)

2. Data sekunder

Data yang didapatkan oleh peneliti melalui berbagai sumber yang telah tersedia. Data sekunder merupakan data yang sudah ada yang dapat diperoleh dari buku-buku, laporan, arsip, situs internet dan penelitian-penelitian terdahulu yang telah diamati oleh peneliti sebelumnya. Melalui data sekunder yang didapatkan dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk mendapat kan informasi sebagai sumber data karena disana banyak dokumen yang dapat di manfaatkan untuk di uji dan analisis.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu kegiatan yang penting dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Pelaksanaan penelitian dalam memecahkan permasalahan harus sesuai dengan teknik pengumpulan data. Apabila dalam pemecahan masalah pada penelitian tidak menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai maka penelitian tidak dapat memperoleh data yang valid.

Teknik pengumpulan data 3 teknik yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. penjelasannya sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang akan diteliti. Dalam melakukan kegiatan penelitian ini menggunakan dua alat vital untuk melakukan pengamatan yaitu telinga dan mata. Sehingga perlunya menggunakan peluang yang tersedia lebih efektif lagi untuk memperoleh data serta memanfaatkan pengguna lainnya dalam memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu aktivitas tanya jawab yang terjadi lebih dari satu orang secara langsung.. Metode wawancara bisa dilakukan secara tatap mata (bertemu) atau melalui media komunikasi seperti handphone, laptop dan lainnya. tidak langsung. Dimana wawancara secara langsung yang dilakukan oleh pewawancara pembicaraan dua arah untuk mendapatkan informasi dan respon dari *interviewee*. Wawancara peneliti lakukan dengan informan, sebagai berikut:

1. Pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam selaku petugas dalam pemberian pelayanan pengujian kendaraan.
2. Masyarakat atau supir angkutan sebagai penerima manfaat dan pengguna jasa dari pelayanan.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah arsip kegiatan yang sudah lama ada. Data dapat bentuk seperti tulisan, gambar atau hasil kerja orang yang dapat menjadikan sebagai bahan penelitian. Dokumentasi juga dapat kita peroleh melalui buku, arsip, laporan, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sehingga peneliti menggunakan data yang berhubungan dengan Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data menurut model Milesa dan Huberman (Sugiono, 2016:246) analisis penelitian kualitatif yang dilakukan dalam pengumpulan data yang sedang berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu .mereka mengatakan bahwa aktifitas yang sedang berlangsung secara terus menerus berlangsung secara tuntas. Miles dan Huberman, menyatakan kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai, sehingga data nya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. *Data reduction* (reduksi data)

Reduksi data adalah hasil yang diperoleh dari lapangan dengan jumlah begitu

beragam, maka perlunya melakukan pencatatan secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkap, menetapkan hal-hal yang pokok, serta memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan diarahkan dari tujuan yang akan dicapai. Dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan pola yang lebih jelas dengan demikian peneliti dapat melakukan pengumpulan data selanjutnya dengan mudah.

2. *Data display* (penyajian data)

Mendisplay data adalah suatu kegiatan penelitian kualitatif yang menyajikan data dalam bentuk table, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Penyajian data yang didapatkan peneliti berkaitan langsung dengan Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam yang disajikan oleh Dinas Perhubungan dan dijelaskan secara jelas sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat naratif.

3. *Verification* (Penerikan kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu penemuan baru terkait penelitian yang belum tersaji sebelumnya. Temuan dapat berupa penjelasan serta bayangan suatu objek yang masih samar-samar, akan tetapi saat dilakukan penelitian mendapatkan hasil gambaran yang jelas yang dapat berupa hubungan sebab akibat interaktif, teori dan hipotesis.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang perlu dilakukan dengan berbagai kriteria teknik pemeriksaan khusus yang disampaikan menurut (Sugiono, 2016:270) meliputi:

1. Pengujian *credibility* merupakan hasil penelitian kualitatif antara yang dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam pembuatan penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisi kasus negative dan *membercheck*.
2. Pengujian *transferability* merupakan validilitas eksternal dalam suatu penelitian kualitatif. Validitas eksternal yang memperlihatkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan dari hasil penelitian ke populasi yang dimana populasi itu diambil.
3. Pengujian *dependability* merupakan suatu penelitian yang jika orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan cara audit terhadap keseluruhan proses penelitian.
4. Pengujian *confirmability* merupakan penelitian yang disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian yang sudah disepakati oleh banyak orang sehingga penelitian tersebut dianggap objektif. Pengujian ini merupakan pengujian dari hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian di Jl. Sudirman No 3, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Alasan melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Batam karena lokus penelitian berkaitan dengan kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Batam dalam melakukan pengujian kendaraan.

b. Jadwal penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																
		Maret 2021			April 2021			Mei 2021			Juni 2021			Juli 2021				
1.	StudiPustaka	■	■	■														
2.	Penyusunan Skripsi		■	■														
3.	Pengumpulan Data		■	■	■	■												
4.	Pengolahan Data				■	■	■	■										
5.	Analisis Hasil Penelitian							■	■	■	■							
6.	Penyusunan Laporan										■	■	■					
7.	Penyerahan Laporan												■	■	■	■		
8.	Sidang Hasil														■	■	■	■

(Sumber: Peneliti 2021)