

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN YANG BERKELANJUTAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SUMEDANG

Arip Rahman Sudrajat *, Tasya Andini Putri, Intan Nuryana, Dede Yanti,
Eli Windi, Riska Ratna Sari

Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April

E-mail: arip.rs84@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out the quality of sustainable services in the field of transportation, by looking for data and objective information on the analysis of sustainable services in the Field of Transportation in Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. The benefit of this research is to provide positive and constructive reference to practical problem solving related to the title of the research. The research method used is descriptive research using qualitative analysis study approach. Data collection techniques are literature studies, field studies (observations, interviews, and documentation). While the data processing procedure is used data analysis model Miles and Huberman. The informant in this study was determined using purposive sampling method of 3 people. The final results of this study concluded that the quality of sustainable transportation services in Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang has gone quite well but not yet maximal. It can be seen from several things, namely that the quality of service from employees is still not good, in this case employees have not been able to provide services in accordance with applicable standards, there are limitations and shortages of employees in the field of knowledge (when using technology). Therefore, the results of this research can be used as references and recommendations to support the quality of sustainable transportation services in Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang.

Keywords: *Quality of Service, Sustainable Transportation Service*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan alat untuk mengukur keberhasilan kinerja organisasi untuk dapat mencapai sebuah tujuan kinerja yang baik dan menghasilkan kepuasan pelayanan yang sangat baik untuk masyarakat. yang sesuai dengan visi dan misi organisasi. Dipakai oleh atasan dengan bawahan maupun oleh sesama pegawai dalam suatu organisasi dan pegawai kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya kualitas pelayanan agar dapat memperbaiki perilaku-perilaku para pekerja pada saat memberikan pelayanan untuk publik atau masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan yang berkelanjutan.

Oleh sebab itu, dalam rangka mendukung percepatan reformasi birokrasi, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Tujuan dari penerbitan Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menggantikan UU Nomor 43 Tahun 1999 adalah untuk mewujudkan tata kelola Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan memper-tanggung jawabkan kinerjanya serta menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN). Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tidak memenuhi standar kompetensi

akan berpengaruh terhadap kinerjanya, misalnya bekerja asal-asalan, tidak maksimal, tidak efisien dan hasilnya tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting karena semakin baik Kualitas pelayanan karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang telah memperoleh pelayanan kinerja yang baik. Tanpa kualitas pelayanan yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Kualitas pelayanan yang baik yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung tewujudnya tujuan suatu organisasi. keahlian atau kemampuan dan karakteristik seseorang dalam bekerja untuk mencapai sasaran kerja. Mendorong perilaku pekerja dengan harapan dapat terciptanya kinerja yang unggul dan efektif. Selain itu, juga diharapkan dapat memberikan hasil kinerja yang sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

Menggerakkan roda organisasi dan sebagai kekuatan utama untuk mengembangkan organisasi tersebut. Untuk dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat dalam bidang pelayanan angkutan diperlukan kualitas pelayanan yang sangat baik. Pelayanan mempunyai peranan yang amat penting, karena pelayanan pada umumnya menyangkut kepuasan masyarakat yang diberikan pelayanan oleh organisasi tertentu yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat untuk melakukan

suatu pekerjaan. Tanpa adanya kualitas pelayanan maka organisasi akan sulit menyelesaikan tujuannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karenanya Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dapat mencapai keberhasilan apabila didukung dengan adanya kualitas pelayanan angkutan yang sangat baik.

Berdasarkan hasil observasi pada Bidang Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang tentang kualitas pelayanan, ditemukan indikasi-indikasi masalah sebagai berikut:

1. Terlihat bahwa kualitas pelayanan dari pegawai dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat masih kurang baik. Dalam hal ini pegawai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Contohnya, seperti dalam melaksanakan perpanjangan surat kendaraan angkutan orang (Angkot) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Adanya keterbatasan dan kekurangan dalam bidang pengetahuan pegawai dalam menggunakan teknologi. Seperti dalam menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Dalam hal ini pegawai pada Bidang Angkutan Orang di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang belum mampu dalam mengolah data melalui komputer untuk mengirimkan data. Contohnya ketika pegawai di bidang Angkutan Orang (angkot) mengelola data melalui aplikasi.
3. Ditinjau dari kemampuan atau keterampilan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih terdapat kekurangan,

terutama dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Contohnya dalam pemberian pelayanan perpanjangan surat izin kendaraan angkutan orang dan angkutan barang kepada masyarakat.

Adapun untuk rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan yang berkelanjutan?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Morgan dan Murgatroyd, (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018: 105) menyatakan bahwa "quality is the totality of features of a product services on its ability to satisfy given needs. Yang berarti kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat". Menurut Gaspersz (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018: 105) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas terdiri atas :

1. Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Winarsih dan Ratmino, (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018: 105) menyatakan bahwa "Adapun definisi pelayanan, dalam konteks pelayanan kebijakan publik, adalah pelayanan administrasi pemerintahan yang sering

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan yang berkelanjutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan yang berkelanjutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang.

dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum".

Dari uraian di atas, dapat penulis simpulan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Dan Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

LAN RI (2003:10) mengemukakan bahwa ditinjau dari segi unsurnya yang pokok dalam kehadirannya sebagai disiplin dan sebagai system lingkup perhatian administrasi tersebut meliputi pokok-pokok sebagai berikut.

- a. Tata nilai yang menjadi dasar tujuan serta acuan perilaku dari sistem proses administrasi negara, yang menyentuh nilai-nilai kultural, dan institusional yang berkembang dalam kehidupan

- negara, bangsa termasuk landasan falsafah dan etika pandangan hidup yang mendasari ataupun nilai-nilai spiritual yang mengkhitamatinya.
- b. Organisasi pemerintah negara yang meliputi tatanan organisasi aparatur pemerintah negara yang berada di wilayah negara dan sering disebut birokrasi pemerintahan, terdiri dari organisasi lembaga eksekutif (pemerintahan), legislative (badan perwakilan rakyat), yudikatif (badan peradilan), dan lembaga negara lain yang diperlukan serta saling hubungannya dalam rangka penyelenggaraan negara, termasuk lembaga kesekretariatan lembaga-lembaga tersebut.
 - c. Manajemen pemerintah negara meliputi kegiatan pengelolaan tugas pemerintah umum dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan dan wilayah pemerintah.
 - d. Sumberdaya aparatur negara sebagai unsur dominan dalam penyelenggaraan tugas pemerintah negara, pengelolaan dan pembinaannya mendapatkan perhatian dalam keseluruhan aspek dan dimensinya.
 - e. Sistem dan proses kebijakan negara sebagai sistem penyelenggaraan kebijakan negara, peran administrasi negara dalam pengelolaan kebijaksanaan pemerintah negara.
 - f. Posisi, kondisi dan peran masyarakat, bangsa dalam bernegara. Negara eksis dalam suatu wilayah karena adanya kesepakatan masyarakat bangsa yang hidup pada wilayah tersebut.

- g. Hukum administrasi negara, hal ini berkaitan dengan dimensi hukum bertalian dengan peraturan sistem dan proses penyelenggaraan negara, termasuk mengenai eksistensi, tugas, fungsi lembaga-lembaga pemerintahan negara, saling berhubungan satu sama lain dan karya masing-masing, lembaga negara serta tatacara menghasilkannya, dimaksudkan agar kelembagaan negara tersusun dan terselenggara secara efisien, proporsional, efektif, tertib dan legitimate.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011: 46), dimensi-dimensi kualitas pelayanan mencakup beberapa hal berikut.

1. *Tangibles* (berwujud) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* (kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (2015: 88), dimensi-dimensi kualitas pelayanan mencangkup beberapa hal berikut.

1. Faktor kesadaran adalah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.
2. Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan mejemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak hidup layak dan tenang tanpa aturan. Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan. Sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja,

serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor organisasi adalah pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukan secara khusus khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan
4. Faktor pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan adalah karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk

kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Upaya-upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011: 50), Upaya Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan mencakup beberapa hal berikut.

METODE

Dalam metode ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik, karena penilaiannya kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Adapun sasaran penelitian terdiri dari para pegawai Bidang Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. Sedangkan informan penelitian terdiri dari Kepala Bidang Angkutan Umum, Bagian Analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang

Aspek *Tangibles* (berwujud).

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan penampilan para petugas dalam melayani para pelanggan menjadi

Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang

1. *Self-esteem* (harga diri) adalah pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
2. *Improve* (perbaikan) adalah perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non materil, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang respinsif.
3. *Empower* (pemberdayaan) adalah memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

Sumberdaya Aparatur, dan Bagian Perencanaan Program.

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dilakukan melalui: Studi kepustakaan dan Studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Untuk mengelola data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh sebagai berikut : *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), dan *Conclucion drawing verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi).

salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator penampilan petugas saat melayani para pelanggan yang sudah diterapkan dalam SOP yang berlaku, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keberhasilan penampilan para petugas sudah jelas tercantum sesuai

dengan Peraturan Permendagri No.68 Tahun 2015 tentang penampilan para petugas. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini ada sebagian karyawan yang belum sepenuhnya berpenampilan baik/sesuai SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan dalam kondisi kenyamanan tempat melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Tentang kondisi kenyamanan tempat yang sudah diterapkan dalam SOP yang berlaku, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keberhasilan kenyamanan tempat di dinas perhubungan sudah jelas tercantum SOP dengan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2005 Tentang Kondisi Kenyamanan Ruang Gerak dan Hubungan. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini kenyamanan tempat belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Tentang kondisi kenyamanan tempat yang sudah diterapkan dalam SOP yang berlaku, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keberhasilan kenyamanan tempat di dinas perhubungan sudah jelas tercantum SOP dengan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2005 Tentang Kondisi Kenyamanan Ruang Gerak dan Hubungan. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan

kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini kenyamanan tempat belum maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa kemudahan dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator kemudahan dalam proses pelayanan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan sudah cepat dan praktis karena bisa di akses secara online. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator kemudahan dalam proses pelayanan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas/aparatur sudah diterapkan dalam SOP yang berlaku, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kedisiplinann petugas/aparatur sudah jelas tercantum sesuai dengan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa kemudahan akses pelanggan dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil

wawancara dan observasi mengenai indikator kemudahan dalam proses pelayanan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa , maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sudah mudah dan praktis karena bisa diakses di media sosial secara online dan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2013 tentang kemudahan akses data dan informasi. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator kemudahan dalam proses pelayanan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dalam penggunaan alat bantu sudah cukup baik karena sebelum diterapkannya pembaharuan adanya pelatihan terlebih dahulu dan sudah jelas tercantum dalam Peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2015 tentang pemanfaatan alat bantu. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Aspek Realibility (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator kemudahan dalam proses pelayanan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam kecermatan petugas dalam melayani

pelanggan sudah cukup baik. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa memiliki standard yang jelas dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator memiliki standard yang jelas dalam melakukan pelayanan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan sudah jelas tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang standard pelayanan, apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun masih kurang dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan sudah cukup ahli karena sebelumnya diadakan pelatihan terlebih dahulu dan mempunyai sertifikat yang jelas. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan sudah cukup ahli karena sebelumnya diadakan pelatihan terlebih dahulu dan mempunyai sertifikat yang jelas.

Aspek Responsiveness (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa sikap petugas saat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator sikap petugas saat merespon setiap pelanggan/pemohon, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sikap petugas pada saat merespon pelanggan sebagian sudah cukup baik. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini ada sebagian pegawai tidak mempedulikan ketika ada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Petugas/aparatur

melakukan pelayanan dengan cepat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sudah tepat sesuai dengan SOP. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini ada faktor penghambat misalnya di sarana dan prasarannya.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dalam kecermatan petugas dalam melayani pelanggan sudah cukup baik. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat penulis dapat menyimpulkan bahwa Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sudah tepat sesuai dengan SOP, Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini ada faktor penghambat misalnya di sarana dan prasarannya.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan sudah tersusun di kolom invoice keluhan masyarakat. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Namun untuk saat ini ada sebagian petugas yang tidak peduli terhadap pelanggan.

Aspek Assurance (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas

pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak ada jaminan biaya dalam pelayanan karena sekarang ada aturannya. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas memberikan kepastian jaminan biaya dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas memberikan kepastian jaminan biaya dalam pelayanan maka penulis menyimpulkan bahwa dalam jaminan kepastian biaya tidak ada, tapi dalam pelayanan ada proses yang sudah berbadan hukum dan ada juga aturannya. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dalam Jaminan legalitas harus sesuai dengan peraturan karena, setiap izin atau surat rekomendasi yang dikeluarkan itu ada pejabat yang mendatangi itu dan sudah legal karena pejabat yang berwenang dalam

legallitasnya. Apabila pelaksana melaksanakan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas memberikan kepastian jaminan biaya dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas memberikan kepastian jaminan biaya dalam pelayanan maka penulis menyimpulkan bahwa Dalam jaminan kepastian biaya tidak ada, tapi dalam pelayanan ada proses yang sudah berbadan hukum dan ada juga aturan.

Aspek *Emphaty* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas mendahulukan kepentingan dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas mendahulukan kepentingan dalam pelayanan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dalam mendahulukan pelanggan petugas/aparatur sudah cepat dalam menangani pelayanan. Namun, Sebagian petugas dalam melayani pelanggan masih ada yang melanggar waktu misalnya, belum waktunya istirahat ada yang sudah keluar dari ruangan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas melayani dengan sikap ramah dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas melayani dengan

sikap ramah dalam pelayanan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dalam melayani dengan sikap ramah petugas sudah bersikap ramah, dan petugas sering ada survei dari badan usaha seperti konsioner termasuk dari inspektorat supaya kinerja petugas terukur. Namun, sebagian petugas ada yang ramah ada juga yang tidak ramah.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas melayani dengan sikap sopan santun dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun dalam pelayanan maka penulis menyimpulkan bahwa Petugas dalam melayani pelanggan sudah bersikap sopan, dan petugas sering ada survei dari badan usaha seperti konsioner termasuk dari inspektorat supaya kinerja petugas terukur. Namun, sebagian petugas ada yang sopan ada juga yang tidak sopan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) maka penulis menyimpulkan bahwa Petugas dalam melayani pelanggan sudah adil, tidak membedakan suku, agama, ras, maupun golongan karena semuanya sama.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berkelanjutan bahwa petugas melayani dan

menghargai setiap pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam melayani dan menghargai pelanggan sebagian petugas sudah baik. Namun, masih ada petugas yang tidak peduli terhadap pelanggannya.

Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Bidang Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang.

Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan yang berkelanjutan pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang yaitu adanya pegawai yang di tugaskan tidak sesuai dengan skill yang dimilikinya. Kurang adanya perkembangan atau pembaruan yang di miliki pegawai, insentif menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terhambatnya pelayanan yang efektif, karena jika insentif memadai maka karyawan akan lebih semangat dalam melayani para pelanggan, serta adanya kendala-kendala teknis dan non teknis misalnya kemampuan karyawan mengoperasikan komputer karena memang tidak sesuai dengan skill yang dimilikinya, sarana dan prasarana misalnya kurangnya tempat

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang berkelanjutan pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Meskipun dalam visi dan misi, tujuan dan peraturan sudah jelas tercantum bahwa pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan

duduk untuk pelanggan yang tersedia. Dan jika pada saat ini ada sebagian yang melakukan pelayanan online maka jaringan harus stabil tetapi di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang banyak kendala tentang jaringan misalnya jaringan yang sering buruk atau kurangnya fasilitas wi-fi. Maka dapat di simpulkan bahwa banyak sekali faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Upaya-upaya Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu diadakannya pelatihan karyawan, karyawan di tugaskan sesuai dengan kemampuannya. Karena pelayanan secara online akan lebih efektif, tidak akan memakan waktu yang lama dalam proses pelayanannya. Menjalin komunikasi dengan baik, supaya informasi yang disampaikan jelas dan dapat dipahami, menunjang fasilitas yang memadai yaitu dengan cara dengan anggaran yang cukup supaya fasilitas dapat tersedia dengan lengkap, memberikan sosialisasi yang jelas dan dapat dipahami, memberikan sosialisasi saat pertama dilaksanakan program, serta memberikan sosialisasi secara langsung.

Kabupaten Sumedang khusus melayani pelanggan dalam memperpanjang surat. Namun tujuan dan visi misi belum di terapkan dengan maksimal karena adanya beberapa kendala yang terjadi di bidang angkutan sebab, kurang nya pengetahuan pegawai dalam melayani apalagi zaman sekarang sistem yang

telah digunakan pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang sudah memakai aplikasi serba online. Tetapi kendala yang di hadapi bukan hanya pada pegawainya saja, pada pelanggannya juga terdapat kendala saat ingin melakukan layanan kepada pegawai karena tidak semua pelanggan memahami sistem pelayanan online.

Sosialisasi juga menjadi faktor yang sangat penting untuk masyarakat, faktanya memang benar bahwa pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang kurang sekali adanya sosialisasi kepada masyarakat sehingga sebagian masyarakat tidak mengetahui cara kerja pelayanan online, bahkan tidak tahu bahwa pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang sudah adanya pelayanan online. Pola kualitas pelayanan yang di terapkan pada bidang angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang sudah baik tetapi sangat belum maksimal serta rendahnya para pegawai dalam melakukan

pembaruan atau pengembangan pelayanan.

Saran

1. Harus ada program sosialisasi kepada masyarakat setiap 3 bulan sekali mengenai perizinan jasa angkutan melalui program pelayanan online.
2. Harus lebih mempertimbangkan sebab akibat yang dipengaruhi oleh kurangnya kualitas pelayanan, misalnya dengan mendengarkan keluhan pelanggan, yang ditindaklanjuti melalui rapat bulanan khusus membahas mengenai keluhan tersebut.
3. Harus ada peningkatan sumber daya/pengembangan seperti pengadaan program rekrutmen pegawai yang ahli dalam bidang pelayanan angkutan, terus di adakan program pelatihan dan pelatihan supaya tingkat pemahaman dan kompetensi pelaksana meningkat, kemudian peningkatan dalam sarana dan prasarana yang layak.
4. Ditetapkannya tugas pegawai sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang pegawai miliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Admisoedarmo. 2002. *Public Administrasi*. Jakarta:Aksara Baru
- Anonymous. (2016, Maret 09). *Dimensi Dan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved from <http://jawakaruhun.blogspot.com/2016/03/dimensi-dan-indikator-variabel-kualitas.html?1>
- Aryani, Elis. 2019. *Partisipasi Masyarakat dalam Mencapai Target Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sukahayu Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang*. Skripsi. STIA Sebelas April Sumedang.
- Guru, P. (2021, Januari 24). *Pengertian Administrasi*. Retrieved Februari 03, 2021, from [Pendidikan.co.id: https://pendidikan.co.id/pengertian-administrasi/](https://pendidikan.co.id/pengertian-administrasi/)
- Hermawan. (2016, Oktober 04). *Indikator kualitas pelayanan menurut para ahli*. Retrieved from

- prastyahermawanprayoga.blogspot.com:
- Hidayat, Taopik. 2019. *Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Sukamaju Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang*. Skripsi. STIA Sebelas April Sumedang.
- Nopianto. (2015). *Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara*. Ilmu Pemerintahan, 11.
- Putri, Irma Wijaya. 2019. *Penelitian dengan judul Partisipasi Masyarakat disekitar Hutan dalam Program Pengelolaan Sumberdaya Hutan Bersama Masyarakat (PHBM) pada Perum Perhutani Kabupaten Sumedang*.
- Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang
Skripsi. STIA Sebelas April Sumedang.
- Serdamayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Yogyakarta:Mediaterra.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta:Gunung Agung.
- Silalahi, Ulbert. 2005. *Studi Tentang Administrasi Konsep. Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Zaenal Mukarom, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.