FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA ANGKUTAN BARANG PADA BIDANG ANGKUTAN JALAN DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Yufi Wiyosrini Masykuroh¹⁾, Wahyu Widiyanto²⁾

¹⁾ Dosen Fakultas syariah UIN Raden Intan Lampung

²⁾ Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan surat izin usaha angkutan barang pada bidang angkutan jalan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk melihat kondisi objek yang alamian dimana peneliti adalah sebagai instrument. Hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini adalah masih adanya Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Bidang Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Selain itu Bidang Angkutan Jalan sudah menerapkan dimensi – dimensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi masih ada yang belum terlaksana dengan baik, sehingga masih adanya keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan di Bidang Angkutan Jalan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih adanya faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dan penerapan dimensi – dimensi kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik di Bidang Angkutan Jalan. Sebaiknya Bidang Angkutan Jalan menambahkan dalam segi sarana dan prasarana dalam proses layanan, dan juga hendaknya Kepala Bidang Angkutan Jalan memberikan sanksi yang keras kepada setiap pegawai layanan yang menjalankan tugasnya tidak disiplin agar terciptanya kualitas pelayanan yang prima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Surat Izin Usaha, Dinas Perhubungan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the factors that affect the quality of service in the manufacture of business licenses of freight on the field of road transport in the Department of Transportation Bandar Lampung. This research method is qualitative research, that is research method used to see condition of natural object where researcher is as instrument. The result of research and discussion in this research is still the existence of inhibiting factor of public service implementation in Road Transportation Field at Transportation Department of Bandar Lampung City is lack of staff resources and lack of infrastructure.

In addition, Road Transportation has implemented dimensions in improving the quality of public services, but still there are not yet done well, so there is still a complaint from the public related to the quality of service provided by the service personnel in the Field of Road Transport. From the research results can be concluded that the existence of factors - factors that affect the quality of public services, and the application of dimensions - dimensions of public service quality has not been done well in the Field of Road Transport. Road Transportation should add in terms of facilities and infrastructure in the service process, and also should Head of Road Transport sanction hard to every service employee who perform their duty undisciplined in order to create quality of service excellence.

Keywords: Service Quality, Business Trade Licenses, Department of Transportation

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sangat perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efektif dan produktif. Oleh sebab itu untuk kepentingan akselerasi tugas pokok dan fungsi organisasi terkait, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan satu syarat yang utama.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).

Dalam hal ini pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juli di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut permasalahan pertama yaitu mengenai kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan terhadap

masyarakat, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus pembuatan surat izin usaha angkutan barang. Masyarakat menyampaikan keluhan tentang kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan, sehingga memperlambat proses pembuatan surat izin usaha angkutan barang.

Permasalahan kedua yaitu mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang, misalnya kurangnya jumlah peralatan kantor seperti, 1 (satu) buah mesin Tik, dan kurangnya fasilitas ruang tunggu dalam pembuatan surat izin usaha angkutan barang. Sehingga masyarakat akan merasakan ketidaknyamanan dalam menunggu proses pembuatan surat izin usaha angkutan barang. Sarana prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan yang ketiga adalah masih adanya kita temukan keluhan dari masyarakat yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Bidang Angkutan Jalan belumlah maksimal.

Permasalahan yang keempat adalah sumber daya manusia (aparatur) yang masih belum ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat dan konsumen. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga

yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dengan judul “ Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Barang Pada Bidang Angkutan Jalan Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung “.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor – faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu : faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; faktor keterampilan petugas; faktor sarana dalam pelaksanaan tugas

pelayanan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk , jasa , manusia , proses , dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pelayanan publik menurut Moenir (2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dan fungsi aparat negara sebagai pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dadang Juliantara (2005:11) yaitu Transparan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu : Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (service); Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar

kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Semua perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan barang wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan barang umum. Permohonan izin diajukan melalui Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI ataupun Dinas Perhubungan Daerah. Angkutan barang dengan Kendaraan Bermotor Umum dibagi menjadi 2 (dua) golongan menurut Pasal 160 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), yaitu angkutan barang umum dan angkutan barang Khusus.

Yang dimaksud dengan Angkutan Barang Umum adalah angkutan barang pada umumnya, yaitu barang yang tidak berbahaya dan tidak memerlukan sarana khusus. Sedangkan yang dimaksud dengan Angkutan Barang Khusus adalah angkutan barang membutuhkan mobil barang yang dirancang khusus untuk mengangkut benda yang berbentuk curah, cair, dan gas, petikemas, tumbuhan, hewan hidup, dan alat berat serta membawa barang berbahaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan desain atau metode – penelitian kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono (2012:9) menjelaskan bahwa metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan para Pegawai Bidang Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan terkait yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung melalui berbagai aktifitas dan pengetahuan serta kemampuan.

Ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini oleh peneliti hanya meliputi ruang lingkup Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Barang Pada Bidang Angkutan Jalan Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung selama ini dan hal-hal yang oleh peneliti anggap relevan untuk dibahas, untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti yakni berupa “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Barang Pada Bidang Angkutan Jalan Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung “.

Dalam penelitian ini informan peneliti akan dipilih oleh peneliti dengan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan informan secara tidak acak, tetapi dipilih dengan pertimbangan serta kriteria tertentu. Memilih orang (informan) memungkinkan peneliti mempelajari isu sentral yang sedang hangat dibicarakan atau menjadi isu trend dalam masyarakat. Prosedur pengambilan informan awal selanjutnya dengan teknik snowball, yaitu mengambil satu orang untuk diwawancarai selanjutnya bergulir

kepada informan lain secara berantai hingga di peroleh sejumlah informan yang diperlukan. Jumlah informan adalah 5 orang, terdiri dari : Kepala Bidang Angkutan Jalan, 1 pegawai di bidang angkutan jalan dan 3 orang masyarakat pengguna layanan.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi Studi Kepustakaan. Selain itu juga teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yaitu memiliki langkah-langkah sebagai berikut : Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Perhubungan Darat, Perhubungan Laut, Dalam melaksanakan tugas pokok Dinas Perhubungan mempunyai fungsi, sebagai berikut: Perumusan kebijakan teknis perhubungan darat dan perhubungan laut; Penyelenggaraan urusan pemerintah dan layanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya; Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya; Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap publik di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Pada Bidang Angkutan Jalan masih terdapat kendala-kendala atau faktor yang menjadi penghambat maupun faktor pendukung. Faktor penghambat itu sendiri yaitu, sumber daya manusia (aparatur) yang

masih kurang, seperti contoh, masih adanya pegawai di Bidang Angkutan Jalan yang masih belum ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan, hanya ada 3 orang pegawai saja yang ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dua diantara pegawai itu ada yang tidak masuk bekerja, maka proses pelayanan publik itu sendiri akan berjalan begitu lama dan berdampak ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung masih terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sumber daya manusianya. Masih adanya pegawai layanan yang belum ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan di Bidang Angkutan Jalan tersebut.

Selain faktor penghambat adapula faktor yang menjadi pendukung dalam proses kualitas pelayanan publik di Bidang Angkutan Jalan. Faktor pendukungnya yaitu sering dilakukannya rapat tertutup di Bidang Angkutan Jalan, apabila dalam pelaksanaan proses kualitas pelayanan publik masih terdapat permasalahan yang di lakukan oleh petugas layanan, petugas layanan akan diberi sanksi dalam bentuk teguran keras kepada petugas layanan yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang telah ditetapkan.

Selain itu juga dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat dilihat

dan diukur melalui dimensi-dimensi. Yang pertama yaitu Dimensi Tangible (Bukti fisik). Pada penelitian ini, dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan mengakses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Pelayanan publik di Bidang Angkutan Jalan sudah menerapkan dimensi Responsiviness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keahlian pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi Assurance (Jaminan). Pelayanan publik di Bidang

Angkutan Jalan sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Pelayanan publik di Bidang Angkutan Jalan sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik di Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung sudah menerapkan dimensi-dimensi dan indikator-indikator yang berjalan cukup baik, meskipun ada beberapa faktor dan indikator-indikator yang dalam pelaksanaannya masih dirasakan oleh petugas layanan ataupun dirasakan oleh masyarakat yang belum terlaksana dengan baik. Hal itu disebabkan masih adanya faktor penghambat yang

mempengaruhi proses pelayanan di Bidang Angkutan Jalan. Dan juga dalam menerapkan indikator-indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik di Bidang Angkutan Jalan masih ada yang belum terlaksana dengan baik. Hal itu masih dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan di Bidang Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut : Hendaknya Dinas Perhubungan khususnya di Bidang Angkutan Jalan menambahkan sarana dan prasarana seperti tempat duduk di ruang tunggu pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya penutup atap untuk ruang tunggu pelayanan agar pengguna layanan merasa nyaman dan tidak kepanasan ketika sedang menunggu proses pelayanan yang sedang berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung. ALPHABETA.
- Tjiptono, 2007. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta; Salemba Empat