

SKRIPSI

**PERAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG TRANSPORTASI
DARAT DI KAWASAN KABUPATEN DOMPU**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh:

AYU KURNIASI
NIM. 2019B1D015

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

TAHUN 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG TRANSPORTASI
DARAT DI KAWASAN KABUPATEN DOMPU**

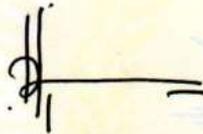
Oleh:

AYU KURNIASI
NIM. 2019B1D015

Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir
Pada Tanggal 04 Januari 2024

Menyetujui Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Iwan Tanjung Sutarna, S.IP., MPA.
NIDN. 0806058402

Pembimbing II



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Yudris Lestahata, S.IP., M.IP.
NIDN. 0827118801

LEMBAR PENGESAHAN

**PERAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG TRANSPORTASI
DARAT DI KAWASAN KABUPATEN DOMPU**

Oleh:

AYU KURNIASI
NIM. 2019B1D015

Telah Dipertahankan di Depan Penguji
Pada Tanggal 04 Januari 2024
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Kelulusan

Tim Penguji

1. **Dr. Iwan Tanjung Sutarna, S.IP., MPA.**
NIDN. 0806058402

(.....)
Penguji Utama

2. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.**
NIDN. 0822048901

(.....)
Penguji Pendamping

3. **Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**
NIDN. 0031126484

(.....)
Penguji Netral

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN OROSINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan erundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 04 Januari 2024
Yang Membuat pernyataan,



[Handwritten Signature]
Ayu Kurniasi
2019B1D015



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AYU KURNIASI
NIM : 2019B10015
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 17 SEPTEMBER 2001
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 085 337 503 002
Email : ayu.kurniasi46@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan kualitas pelayanan
Publik pada Bidang Transportasi Darat Di kawasan Kabupaten
Dompu.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 22 Februari2024

Penulis



AYU KURNIASI

NIM. 2019B10015

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AYU KURNIASI
 NIM : 2019B10015
 Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 17 SEPTEMBER 2001
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 085 337 503 002 / ayu.kurniasi46@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat Di Kawasan Kabupaten Dompus

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

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

Mataram, 22 Februari2024
 Penulis



AYU KURNIASI
 NIM. 2019B10015

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A. udy
 NIDN. 0802048904

MOTTO

*“Dan Dia medapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan
Petunjuk”*

Qs. Ad-Duha: 7

*Ing ngarso sung tulodo
Ing madyo mangun karso
Tut wuri handayani*

Ki Hajar Dewantara



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya saya mampu menuntaskan skripsi berjudul “Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat Di Kawasan Kabupaten Dompu” dapat di selesaikan. skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Pada kesempatan ini pula saya sampaikan terimakasih kepada seluruh pihak, terutama teman-teman yang memberi saran yang sangat berharga. Akhir kata, semoga seluruh upaya yang saya lakukan dapat bermanfaat untuk pembaca khususnya di lokasi penelitian.

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. Iwan Tanjung Sutarna, S.IP., M.PA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memeberikan bimbinganya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbinganya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Terkhusus untuk orang tua, saudara/i, dan keponakan saya tercinta yang selalu memberikan saya do'a, dukungan, sekaligus penyemangat dan motivasi hidup, sehingga dalam penulisan skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman saya tercinta Mayang Putri, Nurul Islammya, Baiq Rinta Faradila, dan Salma Wati yang selalu memberikan dukungan-dukungan dan semangat, sehingga dalam penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Terkhusus untuk "A" teman yang sangat ingin saya temui di masa depan.
9. Para Dosen yang tentunya tidak dapat satu-persatu penulis sebutkan yang membagikan pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwasanya masih banyak kekurangan atau kesalahan, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Mataram, 2024

Penulis,

Ayu Kurniasi

PERAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG TRANSPORTASI DARAT DI KAWASAN KABUPATEN DOMPU

Ayu Kurniasi

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan supaya mengetahui peran Dinas Perhubungan Kabupaten Dompus dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang transportasi darat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui Peran Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompus. Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer yaitu kepala dan staf Dinas Perhubungan Kabupaten Dompus dan data sekunder yaitu bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang di adakan oleh perpustakaan dan sebagainya. Pengumpulan data dilaksanakan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang dipergunakan ialah analisa data kualitatif, yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang di peroleh dari informan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasanya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dompus sudah berjalan dengan baik. Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompus dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang transportasi darat memiliki tiga peran, yakni peran aktif sebagai pelaksana pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompus berperan mengimplementasikan tugas- tugasnya. Peran partisipasif sebagai pelaksana pelayanan dengan berperan memberikan pelayanan yang baik sehingga meningkatkan pasrtisipasi publik. Peran pasif sebagai pelaksana pelayanan, Dinas Perhubungan Kabupaten Dompus menugaskan setiap fungsi-fungsi sesuai dengan pembagiannya untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan pelayanan, usaha tersebut membawa respon positif dan negatif dari masyarakat yang diimbangi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Peran, Transportasi Darat, Dinas Perhubungan`

**THE ROLE OF THE TRANSPORTATION DEPARTMENT IN IMPROVING
THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF LAND
TRANSPORTATION IN THE DOMPU DISTRICT AREA**

Ayu Kurniasi

ABSTRACT

This study aimed to investigate the Dompu Regency Transportation Office's role in enhancing the quality of services in land transportation. This study is qualitative research with a descriptive technique that seeks to ascertain the Transportation Agency's impact on enhancing the quality of public services in land transportation within the Dompu Regency area. This study utilizes primary data from the head and staff of the Dompu Regency Transportation Office, as well as secondary data from library resources, literature, prior research, books, and activity reports. Data collection was carried out using observation, interview and documentation methods. The data analysis technique used is qualitative data analysis, which describes and interprets the data obtained from informants. Based on the results of the research, it is known that the quality of public services provided by the Dompu Regency Transportation Office has been running well. The role of the Dompu Regency Transportation Agency in improving the quality of services in the field of land transportation has three roles, namely the active role as a service implementer of the Dompu Regency Transportation Agency's role in implementing its duties. Acting as a service implementer by delivering high-quality service to enhance public involvement. The Dompu Regency Transportation Office allocates each function within its division to improve service quality and enhance services as a service implementer in a passive position. These endeavours elicit both favourable and unfavourable reactions from the community, which are influenced by various circumstances.

Keywords: Public Service Quality, Role, Land Transportation, Transportation Agency

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN OROSINALITAS SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Peran	13

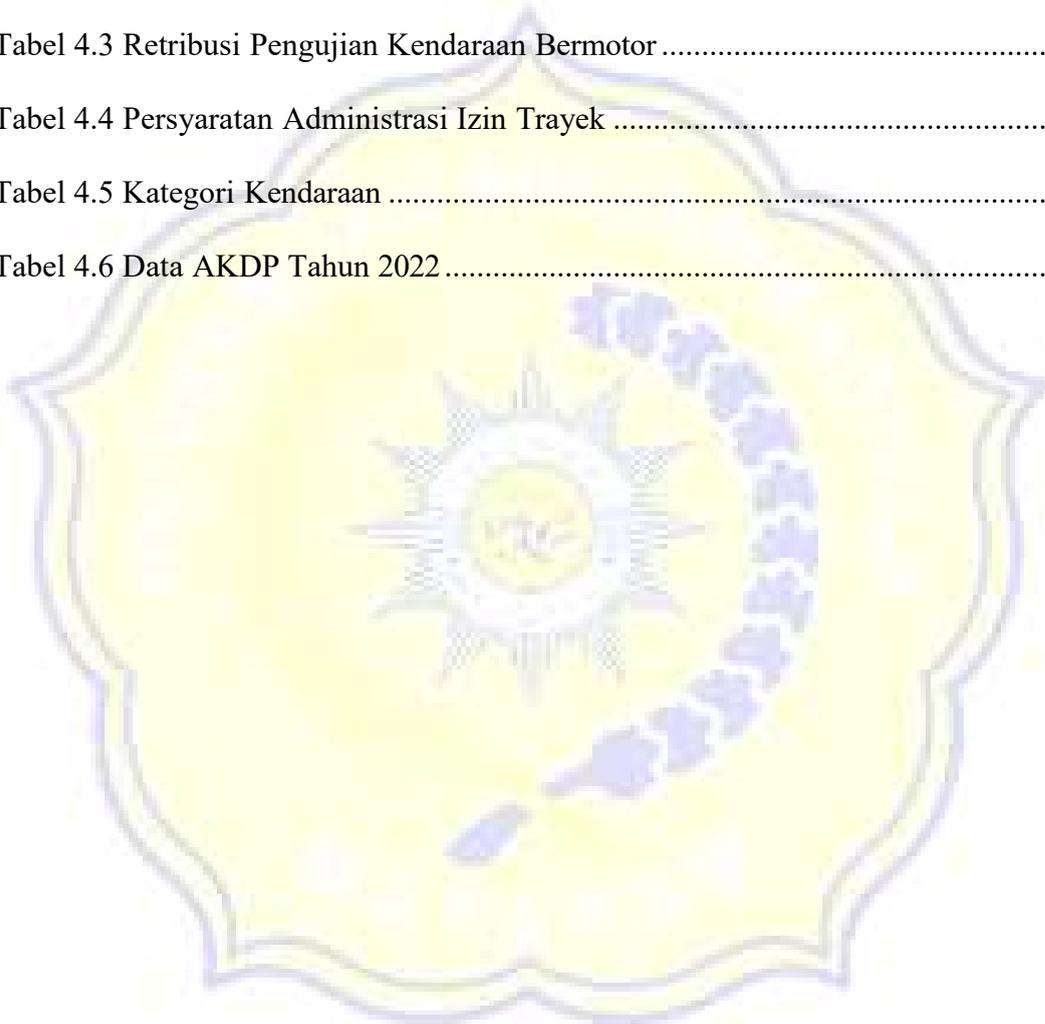
2.2.2. Pelayanan Publik	17
2.2.3. Transportasi Darat	25
2.3. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3. Teknik Penentuan Informan	33
3.4. Sumber Data	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	38
1. Reduksi Data.....	39
2. Penyajian Data	39
3. Penarikan Kesimpulan	40
3.7. Uji Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1. Profil Kabupaten Dompu	42
4.1.2. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu.....	43
4.2. Pelayanan Bidang Transportasi Darat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu.....	50
1. Pengujian Kendaraan Bermotor.....	51
2. Rekomendasi Izin Trayek.....	62

4.3. Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat di Kawasan Kabupaten Dompu.....	69
B. Pembahasan	77
4.1. Pelayanan Bidang Transportasi Darat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu.....	77
4.2. Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat di Kawasan Kabupaten Dompu.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97



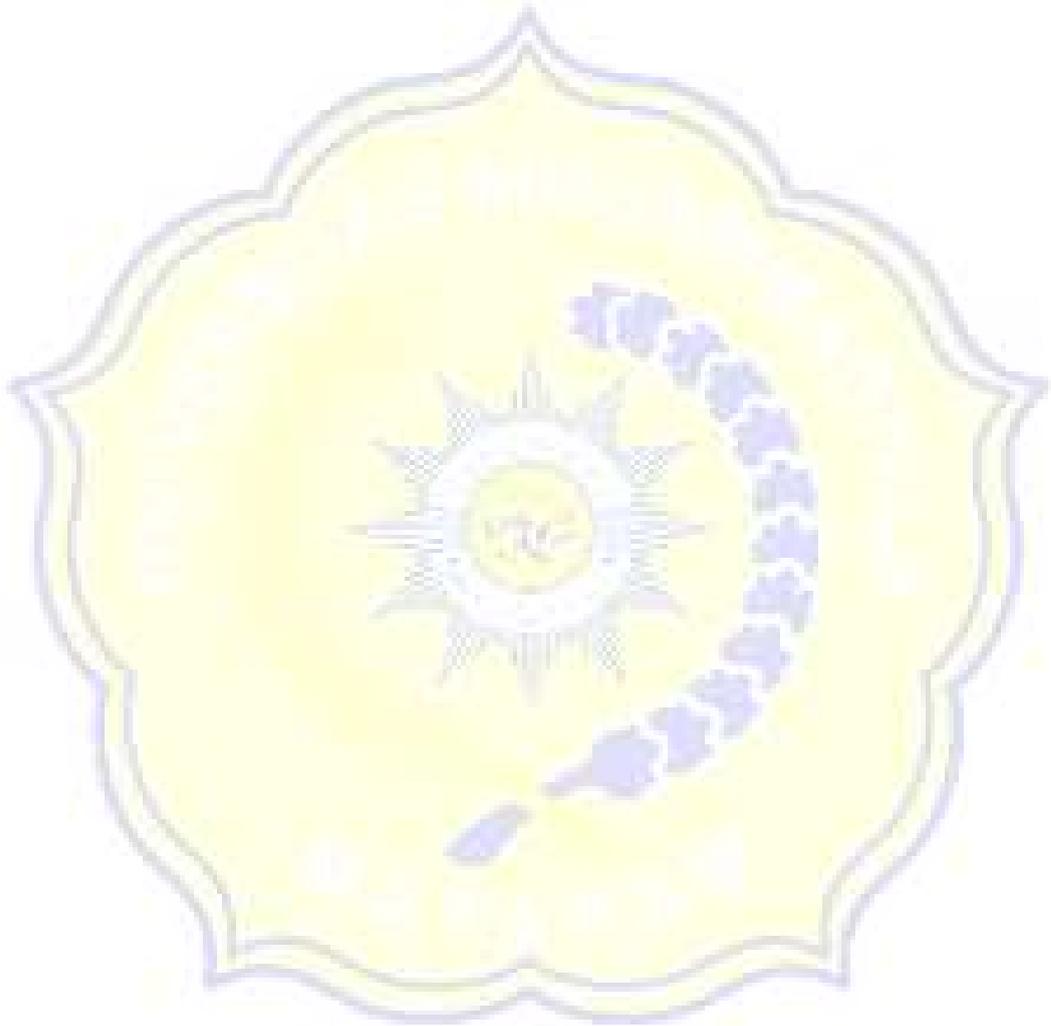
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Data Pengujian Kendaraan Bermotor	52
Tabel 4.2 Ketentuan Fisik Kendaraan Bermotor	57
Tabel 4.3 Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	58
Tabel 4.4 Persyaratan Administrasi Izin Trayek	62
Tabel 4.5 Kategori Kendaraan	63
Tabel 4.6 Data AKDP Tahun 2022	64



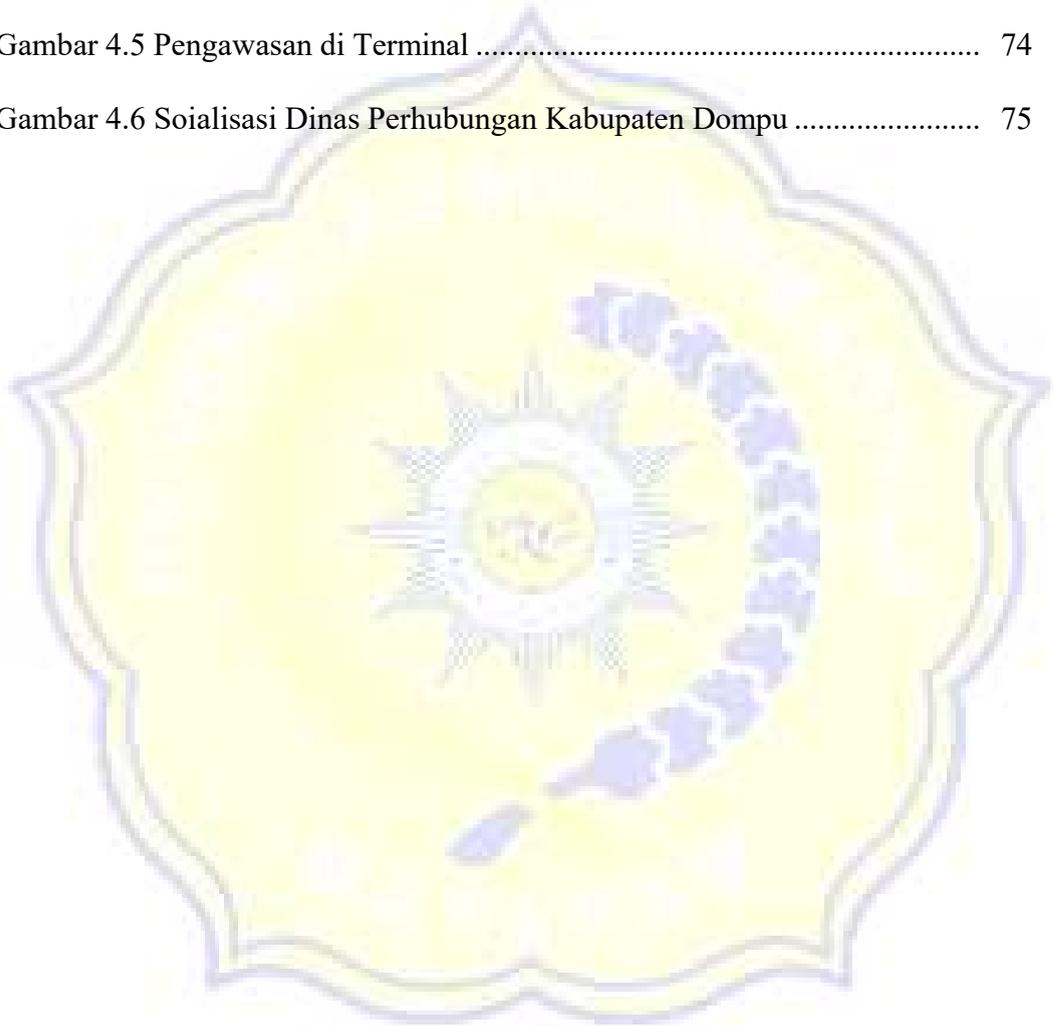
DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Bagan 4.1 Sturktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu.....	45
Bagan 4.2 Prosedur Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dompu.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pengujian Kendaraan Bermotor.....	55
Gambar 4.2 Lokasi Pengujian Kendaraan Bermotor.....	64
Gambar 4.3 Pengawasan Pengujian Kendaraan Bermotor	72
Gambar 4.4 Pelaksana Rekomendasi Izin Trayek.....	73
Gambar 4.5 Pengawasan di Terminal	74
Gambar 4.6 Soialisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat menjadi kewajiban aparatur negara selaku abdi masyarakat. Dimana pelayanan publik tersebut diharapkan kedepannya semakin berkualitas. Adapun bentuk pelayanan itu sendiri meliputi, pelayanan administrasi, pelayanan barang/jasa, dan pelayanan keamanan, Afiandi (2018:43).

Berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yaitu “Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dan memenuhi hak serta kewajiban sebagai tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokratis, hak asasi manusia dapat terpenuhi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

Transportasi menjadi kebutuhan mendasar untuk berbagai lapisan masyarakat, yang fungsinya adalah memobilisasi penumpang maupun barang dari satu tempat menuju tempat lain serta memudahkan koneksi dengan tempat lainnya. Transportasi juga menjadi sarana yang penting dan berpengaruh pada berbagai lini kehidupan masyarakat, Salim (2008:26).

Pelayanan yang di terbitkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu yaitu rekomendasi ijin trayek angkutan kota dan angkutan pedesaan, rekomendasi ijin trayek antar kota antar dalam provinsi (AKDP)/angkutan

kota antar provinsi (AKAP), rekomendasi penggunaan jalan, dan pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di peroleh informasi bahwasanya, pada pelayanan perizinan penerbitan surat izin jalan trayek di Dinas perhubungan Kabupaten Dompu masih memiliki permasalahan. Penelitian ini dilaksanakan atas argumentasi bahwasanya pelayanan izin jalan trayek di Dinas perhubungan Kabupaten Dompu masih mempergunakan sistem manual, sehingga masyarakat/pengusaha memiliki beberapa kendala seperti penerbitan surat izin trayek yang tidak tepat waktu. Masih diterapkannya sistem manual tersebut masyarakat/pengusaha akan mengalami kesulitan karena dalam mengurus surat izin jalan trayek akan melibatkan dua Dinas yaitu Dinas Perizinan dan Dinas Perhubungan.

Pada proses penerbitan surat izin jalan trayek masyarakat/pengusaha wajib mengajukan surat izin ke kantor Dinas Perizinan dan dilanjutkan di Dinas Perhubungan, sehingga akan membutuhkan waktu yang lama dikarenakan pada proses penerbitan masih mempergunakan sistem manual. Hal ini akan berdampak kepada masyarakat/pengusaha yang akan mengurus izin jalan trayek, karena masyarakat/pengusaha akan mengalami kerugian dikarenakan proses penerbitan surat izin trayek tidak tepat waktu sehingga transportasi/angkutan yang masih dalam proses penerbitan surat izin jalan trayek tidak dapat beroperasi.

Menurut Nurdin (2022) selaku kepala seksi bidang transportasi darat di Dinas Perhubungan kabupaten Dompu, mengatakan bahwasanya

adapun prosedur pelayanan perizinan yaitu, pemilik/pengusaha transportasi mengajukan permohonan dan dilampirkan persyaratan kepada petugas pendaftaran, petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan administrasi, berkas diajukan kepada kepala seksi angkutan dan perizinan untuk diproses, berkas diajukan kepada kepala bidang, dan terakhir berkas dikembalikan kepada kepala seksi untuk diminta persetujuan/tanda tangan kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu.

Lebih lanjut, Nurdin menjelaskan mengenai persyaratan administrasi yang wajib dilengkapi untuk pengurusan izin untuk pemilik/pengusaha transportasi yaitu foto copy KTP pemilik kendaraan, foto Copy STNK kendaraan yang masa berlakunya masih aktif, foto copy buku KIR yang masa berlakunya masih aktif, dan memiliki Akte Notaris. Biaya sesuai dengan besar atau kecil kendaraan serta jumlah penumpang.

Penelitian ini mempunyai kesamaan dengan perolehan penelitian dari Anita Reski Amalia (2022) yang berada di Kabupaten Pangkep bahwasanya penerbitan surat izin trayek akan melibatkan Dinas Perizinan dan Dinas Perhubungan, dan tentu saja pada prosesnya akan memakan waktu dan bisa berdampak merugikan bagi pengusaha angkutan/masyarakat karena proses penerbitan surat izin trayek, karena angkutan/transportasi tidak akan bisa beroperasi sebelum surat izin tersebut terbit.

Menurut Tjiptono (2016:59) kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diinginkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut supaya memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat

penting sesuai dengan ketentuan undang-undang dasar pada pengguna layanan jasa, pada perihal ini peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat yang diberikan sangat menentukan persepsi pengguna jasa layanan administrasi transportasi terhadap kualitas pelayanannya. Kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap pegawai, hal ini akan menjadi pemicu meningkatnya kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian berjudul “*Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat Di Kawasan Kabupaten Dompu*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana kualitas pelayanan bidang transportasi darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompu?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang transportasi darat pada Dinas

Perhubungan Kabupaten Dompu.

2. Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompu.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan penulis memperoleh manfaat dari aspek teoretis hingga praktis yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Perolehan penelitian ini dimaksudkan bermanfaat dan bisa meningkatkan wawasan tentang peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu. dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi darat.

2. Manfaat Praktis

Perolehan penelitian ini dimaksudkan bisa memberi sumbangan pemikiran serta masukan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu dalam memperbaiki sistem pelayanan pada bidang transportasi darat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu upaya peneliti dalam menemukan perbandingan. Dalam Penelitian ini penulis melakukan tinjauan pustaka sebagai acuan berupa teori-teori dari berbagai penelitian sebelumnya. Pada bagian ini penulis akan mencantumkan beberapa perolehan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Kesimpulan
1	Anita Reski Amalia (2022)	<i>Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.</i>	Berdasarkan perolehan penelitian yang dilaksanakan analisis kualitas pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yang terdiri dari 5 indikator menurut Zeithaml (Malkisedek 2020) yakni dimensi Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

2	Eka Pratiwi Hardini BR Lubis (2021)	<i>Efektifitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.</i>	Kesimpulannya adalah dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek kepada masyarakat yang melaksanakan pengurusan izin trayek telah berlangsung efektif meskipun belum optimal. Perihal tersebut berlandaskan pada adanya transparansi, partisipasi, empati, dan respon.
3	Afrida Suryaningsih (2022)	Analisis Kerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam.	Ditemukan adanya permasalahan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di kota Batam misalnya minimnya komitmen untuk menentukan pengujian kendaraan bermotor, tidak sedikit angkutan yang beroperasi

			meskipun tidak layak jalan.
4.	Azizah Ferta Mega (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.	Berdasarkan penelitian dan hasil pembahasan yang sudah dijelaskan, bisa disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat di seksi pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
5	Jinang Zulfauziah (2018)	Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang.	Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Pinrang dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang dengan mempergunakan 5 indikator yakni, produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas secara umum sudah cukup baik.

Tabel pemetaan perolehan penelitian terdahulu diatas pun dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Pertama, Anita Reski Amalia (2022) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.”. Penelitian ini berjenis kualitatif dan menyimpulkan bahwasanya pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep mencakup 5 indikator menurut Zeithaml (Malkisedek 2020) yakni tangible yang tidak secara penuh mencukupi kualitas pelayanannya dengan baik berdasarkan aspek pengadaan sarana yakni: ditemukan alat uji kendaraan yang tidak berfungsi, jumlah kursi yang minim dan lokasi pengujian kendaraan harus dilaksanakan pembenahan dan kebersihan harus ditingkatkan. Sementara dari aspek pelayanan sudah cukup baik dengan pegawai yang berpenampilan rapi, ruangan yang nyaman dan ruangan pegawai yang sudah dilengkapi berbagai fasilitas. Reliability, pegawai saat memberi layanan sudah cukup baik berdasarkan apa yang telah dijanjikan, dapat mempergunakan alat bantu sekaligus melaksanakan pelayanan sesuai standar prosedur layanan yang telah ditentukan supaya bisa memberi kepuasan kepada masyarakat. Responsivensess, pegawai cukup tanggap pada berbagai kebutuhan masyarakat dengan memberi layanan yang cepat dan tepat sekaligus memberi Respon yang baik terhadap masyarakat. Assurance, masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan jaminan biaya karena telah tertuang pada Perda Kabupaten Pangkep No. 1 tahun 2012 tentang biaya retribusi kendaraan bermotor tetapi tidak terdapat waktu yang pasti mengenai jaminan pengadaan buku uji kendaraan. Empati, bahwasanya pegawai

telah memperlihatkan kualitas pelayanan melalui pemberian layanan secara ramah tanpa mendiskriminasi masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Perbedaan penelitian adalah penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep periode 2022, penelitian ini berfokus pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Kedua, Eka Pratiwi Hardini BR Lubis (2021) dengan judul penelitian “Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi”. Penelitian mempergunakan metode penelitian Kualitatif dengan kesimpulan yang didapat dari penelitian yaitu Kesimpulannya yakni dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek kepada para masyarakat yang melakukan mengurus perizinan trayek telah berlangsung secara efektif meskipun belum optimal. Perihal tersebut berlandaskan pada adanya transparansi, partisipasi, empathy, dan responsive. Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada lokasi penelitian dan waktu penelitian, penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi periode 2021.

Ketiga, Afrida Suryaningsih (2021) dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam ”. Adapun metode penelitian yang dipergunakan yakni penelitian kualitatif dengan kesimpulan penelitiannya yaitu ditemukan adanya permasalahan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam misalnya minimnya komitmen untuk menentukan pengujian kendaraan bermotor, tidak sedikit angkutan yang beroperasi meskipun tidak layak jalan. Perbedaan penelitian

ini adalah terdapat pada lokasi penelitian dan waktu penelitian, penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kota Batam periode 2021 dan penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam.

Keempat, Azizah Ferta Mega (2018) dengan judul penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar*”. Dengan mempergunakan metode penelitian kuantitatif dan kesimpulan dalam penelitiannya yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Perihal tersebut diperoleh dari perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana terdapat $\hat{Y} = 14,041 + 0,253X$ dan hasil perhitungan Uji Hipotesis yang sudah dilaksanakan memperlihatkan Nilai thitung sebesar 4.087 > ttabel sebesar 1,661, dengan taraf sig 0,000 < dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan bisa dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada lokasi penelitian dan waktu penelitian, penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar periode 2018, penelitian ini mempergunakan metode penelitian kuantitatif.

Kelima, Jinang Zulfauziah (2018) dengan judul penelitian “*Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang*”. Penelitian mempergunakan metode penelitian kualitatif dengan mendapat kesimpulan bahwasanya kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Pinrang dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor jenis

angkutan barang melalui penggunaan 5 indikator yakni, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang cukup baik. Dari aspek produktivitas dan responsibilitas masih kurang optimal. Perihal tersebut karena rendahnya pemeliharaan alat pengujian yang menyebabkan alat tersebut mengalami kerusakan dan pengujian kendaraan tidak dapat terlaksana secara menyeluruh, terdapat oknum pegawai yang membiarkan masyarakat tidak mentaati prosedur yang sudah ditentukan serta masih minimnya kedisiplinan pegawai. Tetapi pada aspek kualitas, responsivitas dan akuntabilitas dapat dinyatakan baik. Bisa diketahui dari adanya informasi terkait pengujian kendaraan, pengetahuan serta keahlian pegawai, ketangkasan pegawai dalam menanggapi berbagai kebutuhan masyarakat dan pelaporan pertanggungjawaban Dinas Perhubungan yang dilaksanakan secara rutin dan berkala. Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada lokasi penelitian dan waktu penelitian, penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan kabupaten Pinrang periode 2018.

2.2 Landasan Teori

2.1.1 Peran

2.2.1.1 Definisi Peran

Secara etimologis, peran berarti seseorang yang melaksanakan perilaku yang diinginkan dari orang lain. Ini berarti bahwasanya setiap tindakan yang dilaksanakan setiap orang mempunyai makna penting bagi sebagian orang.

Menurut KBBI (2002: 2) Peran diartikan sebagai peran yang dimainkan dalam suatu kegiatan dalam adegan film. Ini adalah permainan yang mencoba untuk bekerja dengan baik dan diisi secara aktif. KBBI juga mengemukakan bahwasanya peran ialah perilaku pemain dengan ciri-ciri yang bisa mewujudkan serta membawa suatu hal yang positif pada peristiwa tersebut.

Peran ialah perpaduan dari beragam teori, orientasi serta disiplin keilmuan yang dipergunakan pada kajian sosiologi. Peran merupakan penyebutan yang biasanya dipergunakan dalam dunia seni peran atau teater yang mana aktor berperan menjadi karakter khusus serta melakukan tindakan tertentu. Pada perihal ini kedudukan aktor sama halnya dengan masyarakat dan keduanya berada pada kedudukan yang sama, (Sarwono, 2015: 215).

Menurut Raho (2007: 67) Peran diartikan sebagai pola perilaku yang menjadi harapan masyarakat dari penghuni status sosial tertentu sekaligus diartikan sebagai interaksi dengan basis peran dari penghuni status sosial

tertentu. Peran citra interaksi sosial pada perihal aktor berpenampilan berdasarkan ketentuan teori ini yang dipahami secara bersama yang membantu seseorang dalam melakukan tindakan pada kehidupan sehari-hari. Misalnya, jika ada peran tertentu seperti dokter, guru, murid, orang tua, suami, istri, dll, orang dengan peran ini diharapkan bertindak sesuai dengan peran tersebut, (Cahyono, 2008: 194).

Lingkungan organisasi bisa mempengaruhi harapan masing-masing seseorang terkait perilaku peran. Harapan tersebut berupa norma atau dorongan dalam melaksanakan tindakan agar seseorang menerima pesan dan merespon dengan cara yang berbeda. Pesan tidak jelas Sebuah pesan dipandang ambigu karena apa yang disampaikan tidak langsung diterima dan tidak sesuai dengan pemahaman penerima pesan, dan ketika ini terjadi, orang tersebut mungkin bertentangan dengan harapan orang lain, Ahmad dan Taylo (2009: 554).

Hal ini mengacu pada aspek dinamis dari jabatan (status), pentingnya peran. Peran ialah tugas yang dilaksanakan seseorang sesuai status mereka. Perbuatan-perbuatan yang mewakili setiap peran, bahkan berdasarkan status yang disandangnya, beradadalam koridor keteraturan yang berbeda, dan hasil dari setiap peran tersebut berbeda, Soekanto (2012: 212).

Rangkaian peran yang diharapkan dikenakan pada seseorang maupun kelompok yang ada pada kedudukan sosial tertentu. Harapan tersebut dapat diperoleh dari masyarakat maupun pihak yang sedang

menduduki jabatan tertentu, Berry (2009: 105).

Jika individu sudah menjalankan hak maupun kewajibannya dalam jabatannya itu artinya ia sudah menjalankan bagiannya. Peran berasal dari latar belakang yang berbeda, kedudukan dan peran merupakan aspek yang tidak bisa terpisahkan. Peranan mengindikasikan bahwasanya status merupakan dasar perilaku dan peran dihasilkan untuk merespon peluang yang ada pada masyarakat, (Siagian, 2012: 212).

Bisa disimpulkan bahwasanya peran merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan seseorang maupun kelompok yang membawa perubahan yang diinginkan oleh masyarakat berdasarkan kedudukan individu atau kelompok orang tersebut.

2.2.1.2 Konsep Peran

Berdasarkan penjelasan tersebut bisa diketahui bahwasanya peran dan status sosial ialah dua perihal yang tidak dapat terpisahkan. Konsep peran menurut Sukanto (2012:213) adalah:

1. Pengenalan peran

Kesadaran peran ialah pandangan kita mengenai tindakan apa yang harus kita ambil pada kondisi tertentu. Anggapan tersebut berlandaskan padainterpretasi mengenai sesuatu yang kita yakini tentang bagaimana kita harus bertindak.

2. Harapan peran

Harapan peran ialah apa yang dipercaya seseorang tentang bagaimana seseorang harus berperilaku saat kondisi tertentu. Sebagian

besar perilaku seseorang tergantung dari peran yang diartikan dalam konteks di mana orang tersebut bertindak.

3. Peran yang Bertentangan

Saat individu berhadapan dengan harapan peran yang berbeda, ini mengarah pada bentrokan peran. Konflik ini timbul saat individu menemukan persyaratan dari satu peran lebih sulit dipenuhi dibanding yang lain.

2.2.1.1 Jenis Peran

Peran sebagai aspek dinamis kedudukan. Jika individu menjalankan hak serta kewajiban berdasarkan statusnya maka ia dapat dikatakan melaksanakan suatu peran. Perbedaan dari kedudukan dan peran yakni untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak bisa dipisahkan karena saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Tidak terdapat peran jika tidak terdapat kedudukan dan sebaliknya, Soekanto (2012:212).

Menurut Soekanto (2012 : 214) peran dibagi menjadi 3, adapun jenis-jenis peran yakni:

1. Peran Aktif

Peran aktif ialah peran yang aktif secara penuh dalam kegiatan organisasi. Ini bisa dikonfirmasi atau diukur dari kehadiran dan kontribusinya pada organisasi.

2. Peran Partisipatif

Peran partisipatif ialah peran yang dilaksanakan seseorang hanya

berdasarkan permintaan atau pada waktu tertentu.

3. Peran Pasif

Peran pasif ialah peran yang tidak dijalankan seorang. Maka peran pasif hanya dijadikan simbol saat keadaan tertentu dalam kehidupan masyarakat.

2.1.2 Pelayanan Publik

2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara atau penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwasanya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Secara mendasar pelayanan publik berkaitan dengan aspek kehidupan dengan cakupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi untuk menetapkan kebijakan serta memberi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat mulai dari pelayanan berbentuk regulasi atau

pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada berbagai aspek kehidupan, (Hidayat et al., 2018).

Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mencakup berbagai perihal diantaranya kebutuhan barang, jasa, administrasi dan keamanan. Kebutuhan manusia mencakup kebutuhan sandang, pangan dan papan. Kebetulan akan pelayanan adalah kebutuhan yang berkaitan dengan pendidikan dan kesehatan, sementara kebutuhan administrasi adalah jati diri serta legalitas kepemilikan dari suatu barang maupun jasa. Kebutuhan keamanan mencakup ketertiban dan ketentraman yang terbebas dari segala bentuk ancaman, (Ngorang, 2020:16).

Pelayanan publik ialah berbagai aktivitas pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara sebagai suatu usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan aturan undang-undang, Mahmudi (2007: 128).

Pelayanan umumnya merupakan aktivitas yang dilaksanakan individu maupun kelompok individu yang berlandaskan pada faktor melalui sistem, prosedur serta metode khusus untuk mencukupi kebutuhan masyarakat berdasarkan hak yang dimiliki. Secara hakikat, pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan secara optimal kepada masyarakat yang menjadi bentuk kewajiban pemerintah yang mengabdikan dirinya kepada masyarakat, Moenir (2015: 26).

2.2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada 3 kelompok pelayanan publik:

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik
- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dipergunakan oleh publik
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa/tenaga yang dibutuhkan oleh publik.

Sementara jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang termuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiyansyah) yakni:

1. Pelayanan pemerintahan termasuk pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan tugas umum pemerintahan misalnya pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan ialah pelayanan yang berkaitan dengan sarana serta prasarana yang memfasilitasi masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya. Diantaranya yakni penyediaan Jalan, Jembatan Pelabuhan dan sebagainya.
3. Pelayanan utilitas yakni pelayanan yang berkaitan dengan utilitas untuk masyarakat misalnya penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan ialah pelayanan yang memenuhi kebutuhan pokok bagi masyarakat serta memenuhi kebutuhan rumah misalnya dengan menyediakan beras,, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Layanan kemasyarakatan yakni pelayanan yang dilihat berdasarkan sifat serta kepentingan dan menekan pada aktivitas sosial masyarakat, misalnya pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan sebagainya.

2.2.1.3 Konsep Pelayanan Publik

Di Indonesia sendiri istilah pelayanan publik biasanya Sama halnya dengan pelayanan umum. Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan hukum bagi semua individu yang merupakan warga atau penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, yang diberikan oleh lembaga atau entitas yang bertanggung jawab atas pelayanan publik (Hidayat et al., 2018).

Adapun empat unsur dalam pelayanan publik, (Bharata, 2004) yaitu :

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan.

Pelayanan Publik UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwasanya pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan.

Maka bisa disimpulkan bahwasanya pelayanan publik merupakan upaya sadar yang dilaksanakan penyelenggara negara untuk masyarakat berbentuk barang maupun jasa supaya memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, dikarenakan perihal tersebut menjadi hak dari seluruh masyarakat dikarenakan telah dijamin oleh undang-undang dan pihak penyelenggara wajib menjalankannya.

2.2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sesuatu yang dianggap berharga, mahal, tahan lama, kuat dan mampu memuaskan kebutuhan konsumen berdasarkan beberapa persyaratan dan kondisi yang ada. Kata kualitas memiliki banyak definisi, tetapi bervariasi dari tradisional hingga strategis. Definisi tradisional selalu menggambarkan karakter seseorang dalam pemberian layanan, seperti efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika, Sutrisno (2018: 9).

Kualitas adalah kesesuaian suatu produk dalam arti memiliki mutu jika memenuhi standar yang ditetapkan, menyangkut bahan baku, proses produksi dan produk jadi, Crosby dalam Arbangi (2016:22).

Sedangkan menurut Mutiawati (2019: 7), kualitas adalah kualitas suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada penggunanya, baik yang eksplisit maupun yang dirasakan.

Loyalitas afektif (sikap) yaitu tingkat kesukaan konsumen lebih tinggi dari pada merek pesaing, sehingga ada preferensi afektif yang jelas pada merek tertentu (Selva et al., 2016).

Pasal 3 UU No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwasanya tujuan pelayanan publik adalah:

- a. Terlaksananya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, dan kewajiban semua orang yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum tata kelola dan operasional bisnis yang baik.
- c. Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan ketentuan hukum. hal. Menerapkan hukum dan jaminan masyarakat hadap penggunaan pelayanan publik.

Kepuasan konsumen tercermin dari pelayanan yang ditawarkan. Ukuran kualitas pelayanan publik secara teoritis, (Sinambela, 2017:6), yaitu:

- a. Transparansi, yakni penyediaan layanan terbuka, sederhana serta bisa dijangkau seluruh pihak yang memerlukannya, memberi pemahaman yang bisa dimengerti dengan mudah.
- b. Akuntabilitas adalah pelaksanaan jasa yang bisa didaftarkan menurut peraturan perundang-undangan yang ditentukan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang diberikan berdasarkan kondisi serta kesanggupan dalam memberi pelayanan melalui pertimbangan prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yakni memberi pelayanan dengan meningkatkan partisipasi masyarakat dengan mengikuti penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Kesetaraan hak, yaitu pemberian pelayanan sesuai aturan, tanpa harus mendiskriminasi orang lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban terletak pada pemberian layanan, melihat adanya keadilan antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Menurut Thoha (2019: 9), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

- a. Faktor individu yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi, semakin tinggi kapasitas staf organisasi maka semakin besar pula kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
- b. Faktor sistem yang mengacu pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang dipergunakan. Semakin kompleks dan canggih mekanisme dan prosedur yang dipergunakan, semakin sulit untuk mengimplementasikan layanan yang berkualitas.

2.2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) supaya mengetahui kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen, maka terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan diantaranya yakni:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Yakni fasilitas fisik yang harus tersedia selama berlangsungnya

pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi dalam bentuk apapun. Aspek tampilan fisik yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan dari pengguna layanan.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan mencakup kemampuan dalam memberi pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya khususnya memberi layanan secara tepat waktu berdasarkan jadwal yang sudah dijanjikan, tanpa terdapat kesalahan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kualitas pelayanan publik seharusnya mempunyai sifat yang responsif. Maka diperlukan ketangkasan untuk mengatasi perkembangan serta perubahan suasana hati konsumen pada produk maupun keinginan konsumen. Ciri-ciri ini bisa dilihat dari kemampuan saat menanggapi konsumen secara baik dan memberi respon dengan cermat dan tepat. Saat ada konsumen yang menyampaikan keluhan maka harus direspon secepat mungkin.

4. Jaminan (Assurance)

Kita sadari atau tidak bahwasanya jaminan dapat membantu mendorong adanya kepercayaan konsumen pada suatu perusahaan. Ciri-ciri perusahaan yang memberi jaminan untuk konsumennya yakni: harus tepat waktu, jaminan diberikan berdasarkan pelayanan dan diberikan karena perusahaan mempunyai legalitas.

5. Perhatian (empaty)

Supaya meningkatkan kualitas pelayanan tentu saja harus bisa memberi perhatian pada berbagai aspek. Supaya konsumen merasa dijadikan sebagai seseorang yang penting; dapat memberi keseriusan dari pelayanan yang sedang diberikan sehingga konsumen memiliki kesan bahwasanya pemberi layanan telah memberi layanan yang diinginkan; dapat memperlihatkan simpati dari pelayanan yang diberikan agar konsumen merasa mempunyai wibawa dari pelayanan tersebut.

2.1.3 Transportasi Darat

2.2.1.1 Pengertian Transportasi

Menurut Bowersox (1981) Transportasi ialah memindahkan barang maupun penumpang dari satu tempat menuju tempat lainnya yang mana produk tersebut dibawa menuju tempat yang diperlukan. Umumnya, transportasi ialah aktivitas memindahkan suatu hal dari lokasi yang satu menuju lokasi yang lain. Transportasi adalah perpindahan orang maupun barang dari satu tempat menuju tempat lain dengan rentan waktu tertentu melalui penggunaan kendaraan yang gerakan oleh orang, binatang, atau mesin, (Salim, 1993).

Transportasi merupakan ilmu yang memiliki banyak keterkaitan dengan ilmu-ilmu lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, hukum dan kebijakan pemerintah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada ketersediaan transportasi di negara atau bangsa tersebut. Oleh karena itu, sistem transportasi dibagi menjadi

transportasi barang dan manajemen sistem transportasi, yang dipengaruhi oleh faktor eksternal. Faktor eksternal yang mempengaruhi transportasi adalah hukum/peraturan nasional, kebijakan/peraturan pemerintah pusat dan daerah, dan pengaruh (permintaan) pengguna jasa.

Angkutan orang atau barang biasanya bukan merupakan tujuan akhir, sehingga permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*). Transportasi menciptakan utilitas lokal dan utilitas waktu karena nilai barang lebih tinggi di tempat tujuan daripada di tempat asal, kecuali barang diangkut dengan cepat sehingga sampai tepat waktu sesuai dengan kebutuhan. Transportasi adalah kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, ada permintaan untuk pengiriman baru ketika faktor-faktor mempengaruhinya. Permintaan jasa transportasi tidak berdirisendiri, tetapi tersembunyi di balik kepentingan lain, Morlok (1998)

Transportasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari ruang dan arus tertentu serta sistem pengendalian yang memungkinkan orang atau barang bergerak secara efisien dari satu tempat ke tempat lain setiap saat untuk mendukung aktivitas manusia. Transportasi darat adalah semua jenis transportasi yang bergerak di darat. Moda transportasi darat sering dianggap identik dengan moda transportasi jalan, (warpani, 1990).

Transportasi darat terdiri dari berbagai jenis transportasi dengan karakteristik khusus. Menurut Miro (2012), transportasi darat dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Geografis Fisik, terdiri dari angkutan kereta api, angkutan perairan

darat, angkutan khusus pipa dan kabel, dan angkutan jalan.

2. Geografis Administratif, terbagi atas angkutan kota, angkutan pedesaan, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan antar kota provinsi (AKAP) dan angkutan lintas batasantar negara (internasional).

Berdasarkan komponen prasarana transportasi terdiri dari dua kelompok, yaitu:

1. Jalan berupa lintasan seperti jalan raya, jalan baja, saluran air, saluran udara dan jalan khusus.
2. Terminal sebagai perhentian untuk menurunkan atau mengambil penumpang dan barang, misalnya: x Stasiun jalan (stasiun, halte, dll)
22 x Terminal kereta api, yaitu stasiun kereta api x Terminal jalan khusus, seperti gudang, dll.

2.2.1.2 Manfaat Transportasi Darat

Peran transportasi ialah dalam pembangunan ialah memberi pelayanan untuk meningkatkan serta mengembangkan beragam fungsi di sektor lain seperti pertanian, industri, perdagangan, pendidikan dan sebagainya.

Ketersediaan infrastruktur jalan di kawasan produksi pertanian mendukung peningkatan produksi hasil pertanian, yang kemudian dipasarkan ke perkotaan.

Pengangkutan pasar barang-barang pertanian dari daerah produksi yang tersebar ke daerah pasar dapat dilaksanakan dengan lancar, volume penjualan meningkat, pendapatan dan keuntungan petani produsen

meningkat. Petani yang dibudidayakan mendukung pengembangan usaha di sektor lain seperti perkebunan, peternakan dan perikanan. Semakin berkembangnya berbagai usaha di sektor lain memiliki multiplier effect yang konstan. Selain itu, keberadaan prasarana dan sarana transportasi yang memadai dan mampu mendukung perkembangan kegiatan berbagai sektor non-transportasi. Tugas transportasi adalah jasa pembangunan, ruang yang melayani kegiatan industri lainnya, Rahardjo (2010).

Dalam Ikhsantono (2009) Aktivitas ekonomi dilaksanakan agar mencukupi kebutuhan manusia, transportasi termasuk jenis aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan kebutuhan manusia melalui perubahan tempat dari suatu barang maupun orang hingga menimbulkan adanya transaksi.

1. Manfaat Sosial Transportasi menyediakan berbagai kemudahan, di antaranya:
 - a. Untuk perorangan atau kelompok
 - b. Pertukaran atau penyampaian informasi
 - c. Perjalanan untuk bersantai
 - d. Memendekkan jarak Pelayanan
 - e. Memencarkan penduduk
2. Manfaat politis
 - a. Pengangkutan mewujudkan persatuan serta kesatuan yang terus menguat serta menghapuskan isolasi.
 - b. Pengangkutan mengakibatkan pelayanan bisa berkembang dan

diperluas secara rata pada seluruh wilayah dari suatu negara.

- c. Keamanan negara dari serangan luar negeri yang tidak diinginkan bisa jadi bergantung dari pengangkutan yang efisien sehingga mempermudah mobilitas berbagai daya dan menjadikan perpindahan pasukan perang bisa berlangsung secara lebih mudah.
- d. Sistem pengangkutan yang efisien menjadikan negara dapat mengangkut maupun memindahkan penduduk dari satu daerah yang sedang tertimpa bencana menuju daerah lain yang lebih aman.

3. Manfaat Kewilayahan

Selain untuk memenuhi kebutuhan penduduk kota, kota dan daerah sekitarnya, keberhasilan pembangunan sektor transportasi juga dapat memenuhi pembangunan daerah. Dengan bertambahnya jumlah habitat dan majunya peradaban komunitas manusia, sisa . kawasan pusat aktivitasnya meluas ke pinggiran kawasan, sedangkan kawasan terisolir berkurang dan jarak antar kota semakin pendek.

Kondisi cuaca selain itu, jumlah dan kualitas baik kota besar maupun kecil akan meningkat, dimana kota-kota kecil akan tumbuh dan berkembang, sedangkan kota-kota besar akan tumbuh, sehingga memperluas wilayah perkotaan. Transportasi mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk menunjang, mendorong dan menopang seluruh kehidupan dan penghidupan dalam bidang

ekonomi, sosial budaya, politik dan pertahanan keamanan negara.

Sistem transportasi harus ditata dan terus ditingkatkan untuk menjamin pergerakan orang dan barang untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Selain itu, transportasi dapat berfungsi untuk menunjang pembangunan daerah dan kelancaran hasil pembangunan, baik sebagai penunjang pembangunan (pelayanan), sebagai lokomotif (penggerak) maupun sebagai pemicu (driver).

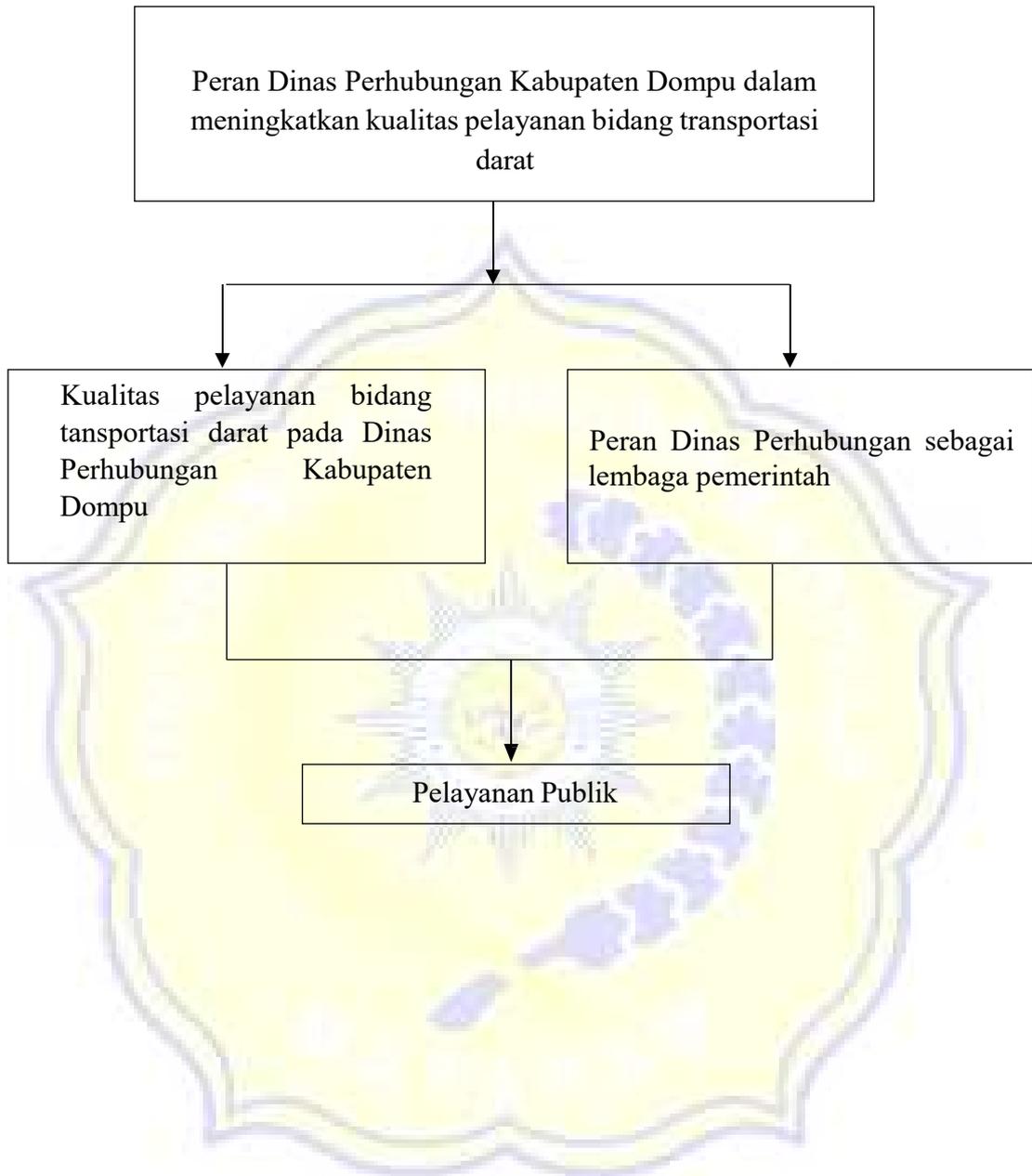
Transportasi memiliki peran sebagai pendukung dan akselerator jika dilihat dari perspektif melayani dan memajukan perkembangan

transportasi. Selain itu transportasi juga melayani dan memajukan berbagai kebutuhan lainnya, disini transportasi berperan dalam produksi, karena itu keberadaan transportasi sangat diperlukan.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menggambarkan jalan pemikiran penelitian yang merupakan tahap berikutnya dari kajian teori supaya dapat memberi penjelasan untuk setiap pembaca. Dari judul penelitian di atas maka kerangka berpikir pada penelitian ini yakni peran Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompu. Berdasarkan teori-teori yang sudah dijabarkan yaitu peran dinas perhubungan Kabupaten Dompu dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan jalan Transportasi darat merupakan suatu upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu.

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian deskriptif ialah proses untuk menemukan realita yang sebenarnya dengan menginterpretasikan suatu hal dengan tepat. Penelitian ini mengkaji permasalahan yang ada di masyarakat dan tata cara yang ada dengan kondisi tertentu, termasuk berkaitan dengan hubungan, kegiatan, sikap, pandangan dan proses yang berlangsung serta pengaruh dari suatu fenomena. Dan dalam penelitian ini peneliti mempergunakan metode penelitian kualitatif, Whitney (1960:55).

Penelitian kualitatif ialah penelitian yang mencoba memahami peristiwa berdasarkan pengalaman yang diteliti misalnya perilaku, pengamatan, tindakan dan sebagainya secara holistik serta melalui deskripsi berbentuk kata-kata serta bahasa. konteks tertentu yang alami dengan mempergunakan metode alami yang berbeda, Moleong (2017:6).

Studi kualitatif merupakan proses penelitian naturalistik yang dilaksanakan supaya memahami secara mendalam peristiwa sosial secara alami. Penelitian jenis ini mengarah pada kualitas daripada kuantitas, serta data yang didapatkan tidak diperoleh dari survei melainkan hasil wawancara, pengamatan dan dokumen yang berkaitan. Penelitian kualitatif banyak berurusan dengan perspektif proses dibanding hasil yang diperoleh. Dikarenakan hubungan antara bagian yang dipelajari jauh lebih jelas ketika diamati selama proses berlangsung, (Hendryad,

2019:218).

Dari sini bisa disimpulkan bahwasanya saya penelitian kualitatif ialah penelitian yang melakukan pengumpulan data di lingkungan alam, yang tujuannya adalah untuk menjelaskan fenomena yang terjadi, dimana penelitian ini adalah instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilaksanakan secara sengaja dan bola salju, teknik yang diterapkan dengan triangulasi (tergabung) analisis induktif/kualitatif, dan temuan penelitian kualitatif lebih menekankan pentingnya generalisasi.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu yang beralamat di kelurahan Kandai Dua Kecamatan Woja Kabupaten Dompu. Dengan tema yang akan dibahas di dalam penelitian ini yaitu tentang “Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat Di Kawasan Kabupaten Dompu” Lokasi penelitian ini sendiri dilaksanakan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu. Penelitian ini dilaksanakan pada 10 April – 10 Mei 2023.

3.3. Teknik Penentuan Informan

Informan ditentukan berdasarkan pada perspektif bahwasanya seseorang bisa memberi informasi secara menyeluruh mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian sehingga data yang didapatkan bisa divalidasi.

Menurut Sugiyono (2018:138) Purposive sampling ialah metode sampling Melalui penggunaan beberapa pertimbangan khusus berdasarkan kriteria yang menjadi ketentuan peneliti. Namun pada perihal ini penulis

mempergunakan metode *Snowball sampling* supaya memperoleh informasi yang hendak di peroleh. *Snowball sampling* ialah metode sampling yang semula mempunyai jumlah yang sedikit namun nantinya berjumlah lebih besar, (Sugiyono, 2010:219).

3.4. Sumber Data

Bogdan (1992: 21) mengemukakan pandangan bahwasanya penelitian kualitatif ialah sebuah tahap penelitian yang menghasilkan data deskriptif berbentuk tulisan maupun kalimat serta perilaku dari orang yang diamati. Penelitian ini bertujuan supaya memperoleh pemahaman umum mengenai realitas sosial dari perspektif partisipan.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer adalah informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Data primer berasal dari informasi yang dikumpulkan dari masyarakat setempat untuk mengetahui bagaimana mereka berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa atau responden umum yang diundang dengan mempergunakan alat pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara dan observasi lapangan. Berikut adalah responden yang sudah memberikan data-data yang di perlukan antara lain:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Jabatan	Keterangan
1	Kepala Dinas	1 Orang
2	Sekretaris Dinas	1 Orang
3	Kepala Bidang	1 Orang
4	Staff	4 Orang
5	Pengusaha/Pengurus Perizinan	10 Orang
JUMLAH		17 Orang

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah informasi yang didapatkan secara tidak langsung dari suatu sumber, tetapi sumber tersebut langsung dari unit analisis melalui penggunaan dokumentasi dengan alat pengumpulan data. Data sekunder yakni sumber data yang tidak memberi data secara langsung kepada peneliti, contohnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2012: 456). Data sekunder dinamakan data tersedia. Data ini umumnya dipergunakan dalam melengkapi data primer. Data sekunder didapatkan melalui data-data dari buku atau sumber lainnya. Sumber data sekunder dipergunakan dalam mendukung informasi yang diperoleh dari sumber data primer misalnya dari buku, penelitian sebelumnya, laporan kegiatan dan sebagainya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara memperoleh informasi dan data sesuai dengan objek penelitian. Materi yang dipergunakan dalam metode penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber berupa buku, artikel, majalah dan pokok bahasan yang dituju. Wawancara, dokumentasi

dan observasi dipergunakan sebagai teknik pengumpulan data. Di bawah ini adalah gambaran dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dari penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah, dimana informasi diperoleh dari informan dekat. Wawancara adalah suatu peristiwa atau proses komunikasi langsung antara pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai atau secara langsung mengajukan pertanyaan tentang subyek yang diselidiki, (Yusuf, 201 :372).

Wawancara bebas terbimbing ialah wawancara yang dilaksanakan melalui pemberian pertanyaan dengan bebas tetapi tetap sesuai dengan petunjuk wawancara. Pertanyaan muncul selama wawancara. Wawancara bertujuan supaya mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, (Arikunto, 2016: 199).

Jenis wawancara yang dipergunakan penulis adalah Wawancara terstruktur melalui penggunaan instrumen pertanyaan untuk menjadi pengendali supaya wawancara tetap tertuju pada poin yang menjadi tujuan. Tujuan wawancara ini supaya mengumpulkan informasi tentang Bagaimana peran Dinas Perhubungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompu. Peneliti akan dapat menghasilkan data yang diperlukan dari responden yang telah disebutkan untuk melengkapi data.

2. Observasi

Menurut Sofiyulloh (2017) Mengemukakan bahwasanya observasi merupakan bagian dari pengumpulan data. Observasi artinya mengumpulkan informasi secara langsung dari lapangan. Data yang didapatkan berbentuk interaksi organisasi maupun pengalaman anggota organisasi. Peneliti datang langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu supaya mengobservasi dan mengikutsertakan diri pada beberapa kegiatan supaya peneliti memperoleh data secara menyeluruh mengenai bagaimana peran dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan kabupaten Dompu.

Observasi bertujuan supaya mengetahui kondisi dan situasi pelaksanaan peran Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu. Observasi yang dilaksanakan melihat dan mengamati secara langsung peran dan operasional dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan kabupaten Dompu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh pengetahuan dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka tertulis dan gambar berupa laporan dan informasi penunjang penelitian. Penelitiandokumenter yang melengkapi penggunaan metode observasi atau wawancara lebih dapat diandalkan atau kredibel jika didukung oleh foto atau karya akademis yang ada. Namun, tidak semua dokumen

memilih keandalan yang tinggi. Misalnya, banyak foto yang tidak sesuai dengan keadaan aslinya, karena foto dapat diambil untuk tujuan tertentu, Sugiyono (2018).

Wawancara dari penelitian ini disertai dengan dokumentasi yakni pengumpulan bukti informasi terkait objek yang diteliti. Behel tersebut dilaksanakan supaya mendukung data yang sudah didapatkan agar melengkapi data yang sebelumnya tidak ada. Dokumentasi dilaksanakan pada berbagai sumber data yang sudah didapatkan.

Peneliti bertujuan mengumpulkan data dari dokumen yang dimiliki Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu yang dilaksanakan langsung supaya memperoleh data terkait profil dinas, data karyawan, data pengguna, dan foto kegiatan yang ada di lokasi penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun informasi secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan hasilnya dikomunikasikan kepada orang lain. Analisis data biasanya dilaksanakan dengan mengoordinasikan data, membaginya menjadi unit-unit, mensintesis, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, memilih apa yang penting dan apa yang dapat diteliti, Sugiyono dan Ferawati (2018).

Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu mempergunakan metode analisis kualitatif. Merupakan data yang diperoleh dari wawancara, observasi partisipan dan analisis kualitatif, artinya semua informasi yang

diterima dari responden dan informan diolah kemudian disajikan sesuai dengan variabel yang diteliti. Informasi yang diperoleh dari hasil survei dapat diolah kembali untuk responden sesuai dengan variabel yang diteliti kemudian dianalisis secara kuantitatif dalam bentuk tabel persentase garis. Analisis data ialah tahap berikutnya dalam melakukan pengolahan dari perolehan penelitian supaya berbentuk data, yang mana data tersebut dipergunakan agar bisa menyimpulkan permasalahan dalam penelitian. Metode analisa data memiliki beberapa komponen pokok menurut Ulber Silalahi (2010:339) yaitu:

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018), reduksi data adalah merangkum, memilih isu yang paling penting, memfokuskan isu-isu penting sesuai topik penelitian, mencari tema dan pola, akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan memfasilitasi kelanjutan. Dari pengumpulan data. Dalam reduksi data, didorong oleh tujuan yang dapat dicapai dan ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan proses berpikir kritis yang membutuhkan kecerdasan dan kedalaman yang tinggi.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang terstruktur dan berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran besar atau bagian-bagian tertentu dari suatu penelitian. Dengan menyajikan data, peneliti dapat lebih memahami apa yang terjadi dan dapat merencanakan pekerjaan lebih lanjut yang sesuai. Batasan penyajian informasi adalah

sekumpulan informasi yang diorganisasikan dan darinya dapat ditarik kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan, atau sering disebut sebagai kontrol pendahuluan, dan dapat berubah sewaktu-waktu jika tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, ketika kesimpulan awal disertai dengan bukti penelitian dan kerja lapangan yang sangat kompeten dan konsisten terkait dengan pengumpulan data, dapat disimpulkan bahwasanya pengumpulan data tersebut dapat diandalkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya penelitian kualitatif dapat menjawab setiap rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, namun hal ini mungkin tidak disebabkan karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini masih bersifat pendahuluan dan akan dikembangkan setelahnya. penelitian lapangan.

3.7. Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data tidak hanya dipergunakan dalam memberi sanggahan balik terhadap tuduhan yang diberikan kepada penelitian kualitatif yang menyampaikan tidak ilmiah, juga menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif, (Moleong, 2007).

Untuk memenuhi keabsahan data dalam hal ini peneliti mempergunakan beberapa metode menurut Djam'an dan Aa, (2009):

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilaksanakan

dengan cara memvalidasi data yang telah diperoleh di Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu melalui beberapa sumber yaitu data dari Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu dan Bidang angkutan umum/lalu lintas. Data dari kedua sumber tersebut di deskripsikan, dikategorisasikan, dan spesifikasi dari dua sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi bertujuan agar mengetahui kredibilitas data yang dilaksanakan melalui validasi data kepada sumber yang sama melalui metode berbeda. Data diperoleh melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Jika melalui seluruh metode tersebut diperoleh hasil yang berlainan, maka peneliti melaksanakan validasi lagi pada informan yang berkaitan supaya mendapatkan hasil yang dianggap valid.

3. Triangulasi Waktu

Peneliti bisa memeriksa ulang konsistensi, kedalaman serta ketepatan suatu data melalui triangulasi waktu. Triangulasi waktu dengan cara mengumpulkan data di waktu yang berlainan agar menguji validitas dan kredibilitas data. Sehingga akan dilaksanakan beberapa kali hingga memperoleh data yang pasti.