

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA GORONTALO**

Skripsi



Oleh:

Moch. Rizky Mohi

NIM : S21 17 008

PROGRAM SARJANA ST5RATA SATU (S1)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO

Oleh :

MOCH RIZKY MOHI
NIM : S2117008

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Dan telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal

Gorontalo, 11 NOVEMBER 2021

PEMBIMBING I


Ripan Paputungan, S.IP, M.Si
NIDN : 0930097001

PEMBIMBING II


Novaliansya Abdussamad, S.IP, MA
NIDN: 0929038602

Mengetahui,

Ketua Program Studi



HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO

Oleh

Moch Rizky Mohi

NIM: S2117008

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji

APada Tanggal 11 November 2021

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

1. Dr. Moch. Sakir, S.I.Pem, M.Si
2. chmad Risa M, S.Sos, M.Si
3. Sitty N. Abdussamad, S.Stat, M.Stat
4. Ripan Papatuangan, S.IP, M.Si
5. Novaliansya Abdussamad, S.IP, MA

:
:
:
:
:

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
NIDN: 0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN: 0924076701

ABSTRACT

MOCH RIZKY MOHI. S2117008. THE ANALYSIS OF APPARATUS PERFORMANCE AT THE TRANSPORTATION OFFICE OF GORONTALO CITY

This study aims to find out and analyze apparatus performance at the Transportation Office of Gorontalo City. The research method employs the qualitative type. The data collection uses several forms consisting of open interviews, observation, document analysis, and others. The result of the study indicates that the apparatus performance at the Transportation Office of Gorontalo City using indicators, namely productivity, service quality, and responsiveness, is quite good even though it is still not optimal in terms of productivity.

Keywords: apparatus performance, transportation

ABSTRAK

MOC. RIZKYMOHI.NIMS21 17 008. ANALISIS KINERJA PEGAWAI PEGAWAI DIDINAS PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui analisis kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo. Dengan metode Penelitian menggunakan metode penelitian dengan metode kualitatif, menggunakan beberapa bentuk pengumpulan data seperti wawancara terbuka, observasi, serta analisis dokumen dan lainnya. Dengan hasil penelitian analisis kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dengan menggunakan indikator yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, secara umum sudah cukup baik. Dari segi produktivitas masih belum maksimal.

Kata Kunci :Kinerja, Pegawai, Perhubungan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

اَقْرَأَ بِاَسْمَهُ رَبِّ الْاَنْذِي خَلَقَ
اَلْاَنْسَنَ مِنْ عَلَقٍ اَقْرَأَ وَرَبِّ الْاَنْذِي رَمَ
اَلْاَنْذِي عَلَمَ بِاَلْقَلْمَنْ عَلَمَ مَرَا لَا نَسَنَ مَا لَمْ
يَعْلَمْ

“Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha pemurah, Yang mengajar manusia dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya. (Q.S Al-‘Alaq 1-5)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persesembahkan kepada Allah yang maha kuasa, berkat dan rahmat dan nikmat detak jantung, denyut nadi nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikannya hingga saat ini saya dapat mempersesembahkan skripsiku pada orang-orang tersayang.

Kupersembahkan cinta dan kasih sayangku kepada kedua orang tuaku, serta keluarga besar tercinta dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu

yang tentunya telah banyak berbagi waktu dan ilmu dengan saya selama proses perkuliahan.

Dan teruntuk dosen yang membimbingku serta banyak membantu sampai ketahap akhir.

LEMBAR PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan Norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, 05 juli 2021



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hidayah dan nikmat-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “*Analisis Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo*”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga semua bisa mendapatkan syafaatnya pada yaumul akhir kelak. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Jika terdapat masukan dan kritikan dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Skripsi ini disusun dengan bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terwujud. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ichsan Gaffar, SE., AK., M.Si, selaku ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman., S.Sos., M.Si, sebagai Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Ichsan Gorontalo.

4. Ibu Darmawaty Abd.Razak.S.IP., M.AP, sebagai Ketua program studi ilmu pemerintahan pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Ripan Paputungan, S.IP. M.Si, selaku pembimbing 1
6. Bapak Novalisyah Abdussamad, S.IP. MA, selaku pembimbing 2
7. Seluruh staf dosen lingkungan sivitas akademika fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini. Terima kasih.

Gorontalo, 05 juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| Halaman Judul..... | I |
| Halaman Pengesahan..... | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Abstrak..... | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi..... | vii |
| Bab 1 Pendahuluan..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| Bab 11 Tinjauan Pustaka..... | 7 |
| 2.1. Pengertian Kinerja..... | 7 |
| 2.2. Kinerja Organisasi..... | 8 |
| 2.3. Faktor Mempengaruhi Kinerja..... | 10 |
| 2.4. Indikator Kinerja..... | 11 |
| 2.5. Kinerja Pelayanan..... | 13 |
| 2.6. Kerangka Penelitian..... | 16 |
| Bab III Objek Dan Metode Penelitian..... | 18 |
| 3.1. Objek Penelitian..... | 18 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 19 |
| 3.2.1. Jenis Penelitian..... | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2. Lokasi Penelitian..... | 19 |
| 3.2.3. Focus Penelitian..... | 20 |
| 3.2.3 Informan..... | 20 |
| 3.3 Sumber Data..... | 21 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 24 |
| Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN..... | 26 |
| 4.1.Gambaran Umum..... | 26 |
| 4.1.1. Deskripsi Gambaran Umum Dinas Kota Gorontalo..... | 26 |
| 4.1.2. Visi Dan Misi..... | 27 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 27 |
| BAB V PENUTUP..... | 45 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 45 |
| 5.2. Saran..... | 46 |

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, masyarakat menjadi lebih terbuka dalam menyampaikan tanggapan maupun kritiknya terhadap pemerintahan sebagai pelayan publik. Salah satu bentuk kritik masyarakat mengenai kinerja birokrasi dalam penyediaan pelayanan publik. Oleh sebab itu dalam pelayanan publik pemerintah perlu menyelenggarakannya dengan sebaik mungkin untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah perlu mengarahkan semua aktivitas organisasi layanan agar mencapai hasil objektif meskipun kemampuan sumber daya perangkat pemerintah masih sangat rendah. Kemampuan intelektual serta keterampilan teknis dapat di tingkatkan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan berkomitmen untuk layanan yang berkelanjutan terbaik untuk meningkatkan layanan publik kinerja organisasi yang baik memiliki pengaruh yang besar terhadap pelayanan publik yang menghargai kepuasan pelanggan (masyarakat) Namun hingga saat ini, birokrasi belum mampu menunjukkan kondisi kritis. Sejalan dengan harapan masyarakat Performa layanan yang buruk menciptakan citra yang buruk,instansi bahwa ada orang yang tidak puas untuk menceritakannya dengan rekan-rekannya Di sisi lain, efisiensi lebih tinggi. Pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi institusi dalam hal ini orang akan merasa puas dengan layanannya,instansisalah satu

tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana caranya dapat melakukan aktivitasnya secara efektif dan efisien karena hingga saat ini pemerintah telah melayani masyarakat. Kinerja identik dengan struktur yang kompleks, penuh dengan konspirasi, korupsi dan nepotisme dan tidak ada standar pasti mengenai hal ini.

Banyak dari penyakit ini menjadi hambatan besar untuk wujudkan layanan yang memuaskan masyarakat. Kepuasan merupakan kesan atau penilaian selama kinerja seorang petugas. Penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Jika pelayanannya efisien di bawah akseptasi, singkatnya, pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan sebaliknya, jika kinerja memenuhi seperti yang diharapkan, pelanggan harus sangat puas. Layanan tersedia memberikan layanan publik terbaik dengan sengaja. Masyarakat di lembaga pemerintah harus mematuhi peraturan. Utama dan langkah-langkah yang telah ditentukan sebelumnya, Pelayanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan. Warga oleh pejabat pemerintah, yang akan mampu Meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan negara seperti dilakukan bayar pajak, ciptakan identitas, uji Kendaraan bermotor dan lain-lain juga diatur oleh instansi pemerintah. Pemerintah dan swasta itu harus mampu bersaing dengan sektor tersebut. Sektor swasta dalam melayani masyarakat sebagian besar kemajuan organisasi ditentukan oleh kinerja Para Pegawai dalam menjalankan tugasnya agar dapat berbanding lurus Kinerja layanan organisasi atau departemen

Semua organisasi pegawai pada umumnya diharapkan dapat melakukan operasi tersebut. Bekerja secara produktif, efisien, efektif dan profesional. Bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dan pada saat yang sama juga sangat kompetitif. Kebutuhan untuk mereformasi efisiensi sumber daya, kualitas Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia N0 5 tahun 2014 tentang Pasal 12 Aparatur Sipil Negara, meliputi: pegawai ASN bertindak sebagai perencana, operator dan Pengawas kinerja umum dan Pembangunan nasional melalui pembuat kebijakan dan Pelayanan publik profesional bebas dari campur tangan politik dan bersih dari korupsi, konspirasi dan favoritisme.

Aturan ASN berfokus pada efisiensi peningkatan pengembalian, pengembangan produktivitas dan pemanfaatan potensi. Kekhawatiran tentang aturan Kontribusi dan prestasi aparatur merupakan kewenangan pemerintah. Artinya undang-undang ASN adalah keputusan pemerintah. Agar aturan bisa diterapkan dengan baik. Instansi pemerintah lainnya seperti di dinas perhubungan. Menurut peran mereka, perangkat sipil negara harus disediakan. Kinerja yang baik dalam peran sebagai perencana dan operasi pemerintah umum dan pengawas pembangunan nasional melalui kepatuhan kebijakan layanan publik professional

Undang-Undang Instrumen Sipil (ASN) untuk informasi lebih lanjut Tingkatkan efisiensi pegawai. Oleh karena itu, alat negara sipil Ini diperlukan untuk kinerja yang baik dalam Memberikan layanan yang berkualitas dan prima, dimana ASN merespon dan merespon dalam implementasinya dan Melayani masyarakat dan bertanggung jawab Sesuai tugas dan tugas Untuk itu perlu adanya pelayanan kepada

masyarakat. Dukungan dan komitmen, kejelasan layanan Menyediakan dan keteraturan Badan Pemerintah Negara Bagian (ASN) layanan Layanan terbaik, komunikasi, hukum dan peraturan Layanan terkait Ini menentukan tingkat kinerja pegawai dan organisasi. Kemudian melakukan penilaian kinerja dalam organisasi. Evaluasi kinerja Ini merupakan kegiatan yang sangat penting karena dapat dimanfaatkan. Itu adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan juga. Visi dan Misi.

Melakukan penilaian kinerja merupakan suatu upaya. Peningkatan kinerja dapat dilakukan secara langsung dan sistematis. Sehingga organisasi dapat beroperasi secara efektif dan efisien dan Menanggapi layanan masyarakat. Penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk menemukan dan mengevaluasi. Jumlah layanan yang dapat diberikan organisasi untuk memenuhi harapan dan kepuasan pengguna. Salah satu layanan yang diberikan oleh pemerintah adalah Layanan pengujian otomotif. Layanan pengujian mobil Mesin tersebut untuk mengecek kondisi kendaraan yang sedang berjalan. Oleh inspektur bahwa kendaraan tersebut memenuhi persyaratan mengemudi atau tidak. Atau tidak termasuk kelengkapan dokumen otomotif. Apakah otoritas transportasi Dari pemeriksaan fisik Kendaraan sangat penting untuk kelancaran layanan. Pengujian kendaraan sendiri Tujuan dari layanan pengujian otomotif (PKB) dimaksudkan untuk menjamin kendaraan bermotor itu Yang dilakukan di jalan sesuai dengan spesifikasi teknis dan nilai di jalan. Serta tidak menimbulkan pencemaran lingkungan untuk keperluan transportasi darat Yang sesuai dengan hak untuk berada di jalan dan tertib. Pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat atau

lancar, dan Tertib / tertib memberikan kepercayaan lebih pada alat transportasi Bekas dan sebagainya.

Aturan UU No. 22 Tahun 2009 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan raya, terutama di uji layanan Kendaraan Bermotor oleh Dinas Perhubungan Kota gorontalo, Itu merupakan prosedur preventif Dinas Perhubungan kota Gorontalo. Jadikan transportasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat Persepsi masyarakat tentang hak dan kewajiban yang diterimanya Berbagai jenis layanan, termasuk sektor transportasi Tantangan dan tanggung jawab besar bagi Departemen Perhubungan di Ciptakan juga keterbukaan dan kenyamanan di bidang transportasi. Kemudahan untuk mengakses informasi tentang transportasi melalui Media yang tersedia

Dari observasi hasil pengamatan peneliti bahwa pelayanan kinerja pegawai di dinas perhubungan Kota Gorontalo seperti layanan pengujian otomotif masih mengalami masalah antara lain: Sumber daya manusia masih kurang dalam hal pengujian kendaraan, peralatan pengujian otomotif yang tidak lengkap, sumber daya manusia yang ada tidak sesuai dengan disiplin sumber daya manusia. Dinas Perhubungan tersebut kurang ketat dalam menerapkan prosedur. Pengujian Kendaraan Bermotor serta masih ada orang yang ingin mempercepat proses pengujian. Kendaraan tanpa melalui tahapan yang telah ditentukan sebelumnya Dari fenomena jasa pengujian mobil Barang Bermotor di Kantor Angkutan Kota Gorontalo menjadi salah satu tempat umum di mana penulis dapat meneliti Cari tahu apakah tes kendaraan untuk kategori barang telah selesai, berjalan dengan baik dan mampu memuaskan masyarakat terutama pengguna uji. Oleh karena itu, penelitian ini

membahas masalah kinerja layanandengan judul "AnalisisKinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo"

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas maka di maka penulis merumuskan permasalahan mengenai Analisis kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dimana:

1. Bagaimana analisis kinerja pegawai di dinas perhubungan gorontalo ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dimana :

1. Untuk mengetahui analisis kinerja pegawai di DinasPerhubunganKotaGorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaatpenelitian ini dimana:

1. Manfaat akademis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk berbagai ulama atau mitra Memiliki kemampuan mencari informasi atau memberikan referensi tentang kinerja Dinas Perhubungan.
2. Manfaat praktis diharapkan dalam penelitian ini. Informasi tentang orang yang tertarik untuk menerima Kebijakan kinerja Dinas Perhubungan Kota Gorontalo seperti pengujian otomotif

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata melakukan, yang artinya melakukan sesuatu atau aktivitas dan memenuhi tanggung jawab sesuai dengan hasil yang diharapkan. Pasolong (2008) dalam teori administrasi publik konsep efisiensi secara umum dapat dilihat dari dua aspek tersebut adalah kinerja karyawan (individu) dan kinerja organisasi. Hasil kinerja pegawai dari pekerjaan individu di Organisasi Pada saat yang sama, efisiensi organisasi adalah hasil totalitas yang di capai dalam organisasi menurut Gibson, Ivancevich dan Donelly (1997) dalam buku tersebut Administrasi Kinerja Pemerintah Daerah (Amins, 2012).

Efisiensi adalah tingkat keberhasilan kinerja. Dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan Batasan ini berarti kinerjanya sudah dinyatakan baik. Dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik Widodo (2006), dalam Birokrasi Kepemimpinan. (Pasolong, 2008: 197) mengatakan pertunjukan itu melakukannya. Aktivitas dan menyelesaikan tanggung jawab mereka Dia menanggapi dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan Ndrahah (1997) mengatakan akting adalah ekspresi hubungan. Populisme antara masyarakat dan pemerintah

Selanjutnya, kinerja menurut Rivai dan Basri (2005:50) merupakan hasil keseluruhan seseorang dalam pelaksanaan tugasnya meliputi standar hasil kerja target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Selanjutnya Gibson (1990) dalam Pasolong (2008: 197),menatakan kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwapelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi dan kemampuan birokrasi.Keban (1995), kinerja adalah merupakan tingkat pencapaiantujuan. Sedangkan Timpe (1998), kinerja adalah prestasi kerja yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitianTimpe menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi social organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang selama bekerja menjalankan tugas sesuai dengan jabatannya yang dinilai untuk jadikan sebagai landasan terwujudnya tujuan yang telah di tetapkan.

Menurut Gibson (2007:171) “kinerja adalah keberhasilan dan kemampuan melaksanakan tugas,sesuai tujuan yang telah ditetapkan, baik dan suksesnya kinerja apabila tercapainya tujuan dengan baik.” Sedangkan menurut (Soeprihanto, 2007:7) “bahwakinerjapegawai adalah prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan berbagai alternatif sesuai standar , kriteria dan target ditetapkan sebelumnya dan disepakati bersama.” Menurut Robbins (2002:) “Kinerja pegawai adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas-tugasnya sebagai suatu pekerjaan meliputi kemampuan intelektual,fisik,energy dan teknologi.”

Menurut Prawiroentono (2009:2) “Kinerja adalah hasil kerja seorang individu atau sekelompok orang yang bekerja dalam organisasi tertentu, berdasarkan wewenang dan tanggungjawabnya dalam upaya pencapaian tujuan secara legal, taat hukum, bermoral atau beretika.” Menurut Hasibuan (2001:34), “bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada yang berdasarkan kecakapan, kesungguhan, pengalaman dan waktu.”

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang, dari segi kualitas dan kuantitas hasil kerja (output) seseorang atau sekelompok orang dalam melakukan suatu kegiatan, berdasarkan kemampuan yang dimilikinya yaitu kemampuan yang didapat melalui proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja diartikan sebagai hasil akhir dari suatu aktivitas yang dilakukan melalui proses, bertujuan untuk mewujudkan visi, misi, sasaran, tujuan, dari instansi yang bersangkutan.

2.2. Indikator Kinerja

Indikator Kinerja digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian sebuah tujuan. Indikator ini berupa ukuran kuantitatif dan kualitatif dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*) keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*) LAN-RI (1999) dalam Pasolong (2008: 202).

Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam buku Manajemen Kinerja (Wibowo, 2010: 102-104) mengemukakan tujuh indikator kinerja, yaitu:

1. Tujuan

Secara sederhana, tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai. Tujuan mengandung makna sesuatu yang ingin dicapai di masa depan. Tidak berwujud keingan ataupun persyaratan. Tetapi sebagai keadaan yang kedepan ingin diwujudkan. Dengan adanya tujuan kita menjadi tahu arah yang akan ditujuan. Tujuan berfungsi sebagai penentu arah langkah. Untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya kerjasama dengan tim.

2. Standar

Standar digunakan untuk menentapkan tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Untuk mengukur sukses tidaknya perencanaan kita dapat kita dilihat dari standar yang ditetapkan. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan. Misalnya standar kesuksesan divisi pemasaran apabila banyak peminat yang tertarik dan juga ingin membeli produk yang telah dipasarkan misalnya dengan menetapkan maksimal produk terjual selama sebulan.

3. Umpan balik

Setelah ditetapkan tujuan => standar maka selanjutnya melihat umpan balik. Ketiga aspek ini sangat berkaitan. Aktivitas umpan balik berupa laporan kemajuan melalui masukan/kritikan terhadap kemajuan kinerja, standar kinerja

sehingga dapat dilihat apakah tujuan telah dicapai. Tujuan yang dapat diterima oleh pekerja adalah tujuan yang bermakna dan berganda.

T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2007), mengemukakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek:

1. Kualitas kerja (*Quality of Work*) yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
2. Ketepatan waktu (*Promptness*) yaitu ketepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja,
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.
4. Kemampuan (*Capability*) yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.

Kumorotomo (1996) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik (Dwiyanto, 2006: 52) menggunakan beberapa indicator kinerja untuk jadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi

Publik, antara lain:

1. Efisiensi mengenai keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berdasardari rasionalitas ekonomis.

2. Efektivitas erat kaitannya dengan rasionalitas teknis nilai misi tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
4. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
5. Daya tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

2.3. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan kecepatan kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Semntara kinerja organisasi publik diartikan sebagai hasil kerja dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat (pelanggan) atau pengguna jasa agar tercapainya kepuasan dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi. Kinerja dapat dipergunakan manajemen untuk melakukan penilaian secara berkala mengenai efektivitas operasional organisasi bagian organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya.

Kinerja pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (masyarakat), kualitas yang di dapat dari kinerja yang baik akan memberikan suatu dorongan yang kuat dengan pada suatu instansi. Dalam jangka panjang, keadaan seperti ini memungkinkan organisasi/instansi pemerintahan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu hal yang penting di lakukan dalam upaya mengevaluasi dan membenahi sistem yang berjalan dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah yaitu pengukuran kinerja. Hal tersebut dikarenakan oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi pemerintah dan pada akhirnya dapat memperparah kondisi internal birokrasi. Karena itu, pengukuran kinerja harus dilakukan oleh setiap organisasi atau instansi pemerintah sebagai agenda yang tahunan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Pasolong (2008: 205), mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan yang berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam, dan berbagai fasilitas kantor yang memudar akses layanan bagi masyarakat. Levine *et.al* (1990) menyebutkan Lima indikator untuk mengukur kinerja sektor publik (Nasucha, 2004: 25), yaitu:

1. Produktivitas/ukuran yang diharapkan dari segi efisien dan efektivitas
2. Kualitas pelayanan ukuran kepuasan layanan yang diberikan
3. Responsivitas mengenai kemampuan organisasi mengenali kebutuhan pasar/masyarakat dan menyesuaikan dengan agenda/program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat
4. Responsibilitas berkenaan dengan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar

5. Akuntabilitas berkaitan dengan ukuran kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat di pertanggungjawaban

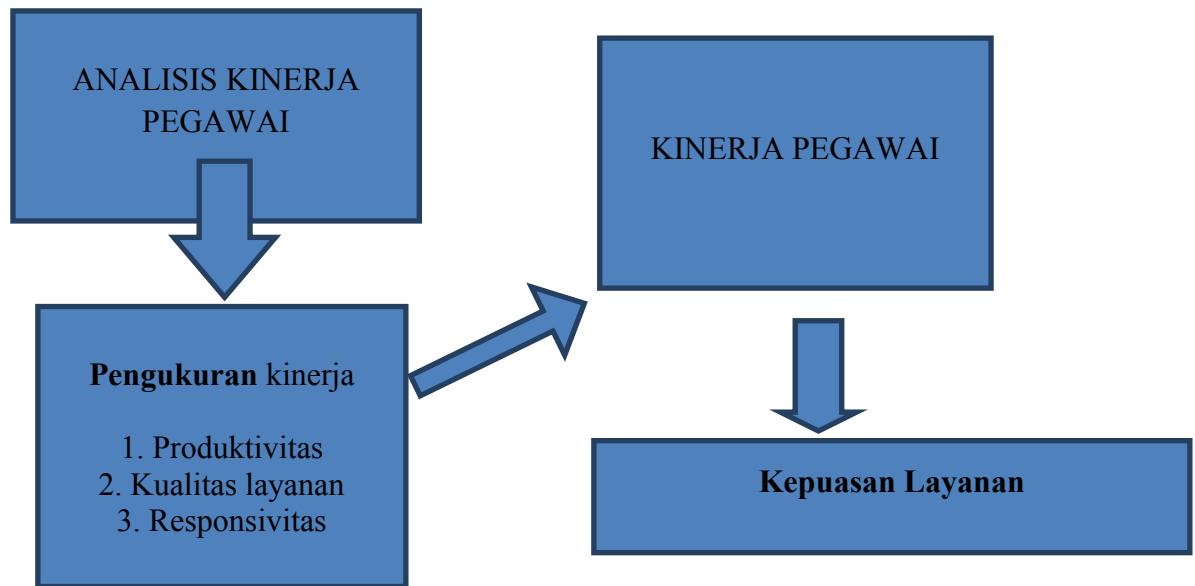
Dalam buku Indikator Kinerja Utama, ada tiga konsep yang dapat digunakan mengukur kinerja organisasi publik (Moheriono 2011: 162) yaitu:

- a. Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- b. Responsibilitas berkenaan dengan pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar
- c. Akuntabilitas merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, biasanya penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.

2.4. Kerangka Penelitian

Sedarmayanti (2010:198) mengatakan bahwa indikator kinerja merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan dan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian pernyataan di atas mengenai standar penilaian kerja penulis menggunakan kriteria yang relevan dengan kinerja dimana analisis kinerja di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini dimana :



Gambar :1

Kerangka Pemikiran

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Pada dasarnya sebuah penelitian sosial merupakan penelitian yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai aspek sosial sehingga dapat berkaitan dengan dinamika kehidupan sosial masyarakat untuk dapat dipahami. Dalam sebuah kegiatan penelitian, pendekatan sangat diperlukan untuk memudahkan peneliti memahami dan bahkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif. Pendekatan ini mengkaji secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan *informan*. Penulis memilih menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat mengetahui dan mendeskripsikan kenyataan dari fenomena yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui kinerja pegawai di dinas Perhubungan kota Gorontalo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan beberapa bentuk seperti wawancara terbuka observasi serta analisis dokumen dan lainnya. Setelah data ini terkumpul, kemudian dilakukan analisis data dengan konsisten mempertahankan keaslian teks yang ada. Hal ini dilakukan karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipan, konteks sosial dan institusional.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan lakukan adalah penelitian kualitatif. Millan dan Schumacher mengemukakan penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.¹

Peneliti berusaha untuk masuk dalam objek penelitian sehingga peneliti bisa melihat dan memahami serta mendapatkan data yang akurat guna mengenai subyek penelitian. Penelitian ini mendeskripsikan data yang telah diterima, menghimpun data yang diperoleh dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan keadaan sebenarnya yang terjadi pada salah satu instansi pemerintahan di Kota Gorontalo yakni Dinas Perhubungan Kota.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di salah satu kantor di Kota Gorontalo tepatnya Dinas Perhubungan Kota Gorontalo yang letaknya di jantung kota dengan posisi yang sangat strategis berada dilingkungan perkantoran. Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena Dinas Perhubungan merupakan tempat dimana berlangsungnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan tersedianya data yang mendukung penelitian yang akan dilakukan.

3.2.3. Fokus Penelitian

Lebih memfokuskan pada penelitian ini, maka peneliti akan memfokuskan pada informasi yang relevan dimana :

1. Produktivitas

Produktivitas/ukuran yang diharapkan dari segi efisiensi dan efektivitas

2. Kualitas pelayanan berkenaan dengan ukuran kepuasan layanan yang diberikan.

3. Responsivitas mengenai kemampuan organisasi mengenali kebutuhan pasar/masyarakat dan menyesuaikan dengan agenda/program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

3.2.4. Informan

Instrumen kunci pada penelitian kualitatif ini adalah informan itu sendiri. Informan adalah orang yang berada dan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana informan dipilih dengan sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang diinginkan pada penelitian. Dengan pertimbangan informan yang dipilih dianggap paling mengetahui tentang persoalan yang dikaji dalam penelitian atau biasa disebut dengan *key informant*. Adapun Informan yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepala Dinas Perhubungan Kota Gorontalo.

4. Staf penguji kendaraan 2 orang
5. Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor 2 orang

3.3 Sumber Data

Dalam hal penelitian data merupakan hal yang sangat urgen yang berguna untuk memperoleh hasil penelitian. Lazimnya terdapat 2 jenis data pada sebuah penelitian yakni data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti/pengumpul. Data primer penulis dapatkan diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dan di tempat-tempat yang relevan dengan penelitian ini. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan dengan infromasi yang jelas.

2. Data Sekunder.

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber sekunder dalam penelitian ini menggunakan berbagai dokumen, profil sekolah serta tulisan-tulisan yang berkaitan dengan objek penelitian misalnya berupa jurnal catatan lapanganarsip administrasifoto kegiatan serta laporan yang berhubungan langsung dengan kinerja Dinas Perhubungan kota Gorontalo. Data sekunder tersebut merupakan data-data yang menyangkut prosedur pengujian kendaraan, jumlah kendaraan yang di

uji, target pengujian, standar pelayanan pengujian, kendaraan yang termasuk jenis angkutan barang, peraturan mengenai pelayanan pengujian kendaraan, dan laporan kinerja Dinas Perhubungan Kota Gorontalo atau data-data yang menunjang penelitian ini. Data tersebut kemudian dikumpulkan dan dipelajari untuk menjadi acuan dalam pengumpulan data berikutnya.

3.4 Teknik Pegumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data². Peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya:

1. Teknik Interview/Wawancara

Teknik wawancara ini merupakan pertemuan antar dua orang yang saling bebrgai informasi. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan beberapa informan seperti pegawai Dinas Perhubungan, masyarakat atau pengguna jasa pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di dinas Kota Gorontalo, serta pihak-pihak yang relevan dengan penelitian. Adapun instrumen pengumpulan data peneliti menggunakan instrumen wawancara sebagai pedoman. Dari wawancara tersebut peneliti mendapatkan infromasi mengenai kinerja Dinas Perhubungan Kota

Gorontalo secara terstruktur maupun tidak terstruktur sesuai dengan fokus penelitian ini.

2. Teknik Observasi

Nasution dalam bukunya Sugiyono menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan salah satu panca indera yaitu indera penglihatan. Dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi lokasi di tempat berlangsungnya pelayanan di Dinas Perhubungan kota Gorontalo. Adapun hasil observasi ini sangat membantu dalam proses penelitian ini karena penulis dapat mengetahui mengenai proses pelayanan tersebut. Hal tersebut menambah gambaran penulis mengenai analisis kinerja Dinas Perhubungan kota gorontalo. Peneliti juga melakukan observasi di terminal, dimana terminal tersebut terdapat beberapa kendaraan bermotor jenis angkutan barang. Peneliti melakukan observasi pada kendaraan tersebut dengan melihat tanda samping dari kendaraan, apakah kendaraan tersebut sudah melakukan pengujian atau kendaraan telah melampaui batas pengujian berkala.

3. Teknik Dokumentasi

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumentasi yang memadai. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dengan cara mengumpulkan dokumen berupa laporan-laporan, peraturan-peraturan, jurnal-jurnal, dan

hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian analisis kinerja Dinas Perhubungan.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis sehingga dapat dipahami lalu kemudian dilakukan analisis data.

Adapun teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman teknik yang dilakukan dengan cara (1) reduksi data atau penyederhanaan (data reduction), (2) paparan/sajian data (data display), dan (3) penarikan kesimpulan³. Berikut peneliti sajikan dalam bentuk skema gambar:

- 1) Reduksi data adalah proses pemilihan data dengan cara menyederhanakan data. Ibaratnya data awal yang dikumpulkan masih bersifat mentah/data kasar yang berasal dari catatan-catatan kecil peneliti. Dengan adanya reduksi data maka dapat dibuat ringkasan mengenai data sebelumnya.
 - 2) Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang kompleks menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya.
-

3) Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

4.1. Gambaran Umum

4.1.1. Deskripsi Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Gorontalo

Kantor Dinas Perhubungan/Dishub Daerah Kota Gorontalo adalah bagian dari mitra pemerintah dalam mewujudkan otonomi daerah. Dishub Kota Gorontalo mempunyai tugas menyelenggarakan urusan kebijakan perhubungan atau transportasi daerah Kota Gorontalo.

Dishub Kota Gorontalo memiliki visi agar terwujudnya sistem jasa perhubungan informasi dan komunikasi yang baik dan teratur. Hal-hal yang menjadi tugas Dishub yakni merumuskan kebijakan menegnai perhubungan dalam wilayah kerjanya, kebijakan teknis perhubungan, penyelenggaraan administrasi termasuk perizinan angkutan perhubungan, evaluasi dan laporan terkait bidang perhubungan. Karena fungsinya yang strategis bidang perhubungan.

Jenjang karir pegawai Dishub juga bisa dikuti melalui sekolah-sekolah binaan bidang transportasi seperti Sekolah Tinggi Transportasi Darat (STTD) dan lainnya

Aturan dan informasi yang bisa dikeluarkan Dishub misalnya

1. Pengaturan transportasi di musim-musim padat seperti mudik hari raya
2. Program mudik gratis baik mudik jalur perhubungan darat, laut dan udara
3. Pengurusan izin persuratan terkait transportasi dan perhubungan seperti urus izin usaha angkutan izin angkutan penumpang umum, izin angkutan

barang, penerbitan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Penumpang Umum, Izin Trayek Angkutan Antar Jemput, izin Operasi Angkutan Sewa, izin Operasi Angkutan Pariwisata, Surat Persetujuan Izin Trayek (SPIT), Izin Operasi (SPIO) Angkutan Taksi Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan lainnya.

4.1.2. Visi Misi Dinas Perhubungan Kota Gorontalo

Dinas Perhubungan Kota Gorontalo memiliki Visi Misi untuk mewujudkan sistem jasa perhubungan, informasi dan komunikasi kota Gorontalo baik darat, laut dan pos telekomunikasi untuk pertumbuhan perekonomian dan pemerataan hasil-hasil pembangunan sebagai kota teluk di kawasan Utara Sulawesi.

4.2. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui analisis kinerja pegawai didinas perhubungan kota gorontalo, maka dilihat dari fokus penelitian berdasarkan teori Levine et.al dalam (Nasucha, 2004:25). Adapun indikator pengukuran kinerja antara lain :

1. Produktivitas

Produktivitas secara sederhana berarti sesuatu yang dihasilkan. Lebih rinci produktivitas merupakan ukuran dari hasil yang dicapai dalam hal ini pelayanan publik. Dua aspek penting sebagai ukuran dari produktivitas yakni efisien dan efektivitas. Kedua hal ini menjadi faktor penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu organisasi, artinya meningkatkan produktivitas

berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu. keberhasilan kinerja individu/organisasi atau perusahaan terletak pada produktivitasnya. Jika produktivitas tinggi atau bertambah, maka suatu organisasi atau perusahaan tersebut bisa dikatakan berhasil sebaliknya jika produktivitas lebih rendah dari standar atau menurun bisa dinyatakan tidak atau kurang berhasil (Wibowo, 2007: 109).

Oleh sebab itu diperlukan standar produktivitas di instansi atau organisasi yang bertujuan untuk mengetahui tolak ukur produktivitas yang telah dicapai dan merupakan dasar dari perencanaan bagi peningkatan produktivitas di masa datang. Produktivitas yang ada di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dapat dilihat dari efektif dan efisiennya dalam kinerja pegawai

a. Efisien

Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya, waktu pelayanan, dan sumber-sumber daya yang meringankan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Untuk mengetahui kinerja Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dari segi efisiensi maka dapat dilihat pada waktu pelayanan pengujian dan besaran biaya yang di keluarkan terhadap kegiatan maupun program yang di laksanakan oleh Dinas Perhubungan. Dalam segi waktu pelayanan pengujian, menurut wawancara dari Bapak berinisial H selaku staf penguji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo mengatakan:

Untuk waktu pelayanan kami biasanya menyelesaikan selama 20 menit dari permohonan sampai selesai dikarenakan alat-alat yang hanya beberapa yang berfungsi jadi pelayanannya cepat selesai ”(wawancara 04 Mei 2021).

Senada oleh Bapak berinisial F selaku Bendahara PKB di Dinas Perhubungan Kota gorontalo, mengatakan:

“kalau alat ujinya lengkap kurang lebih 1 jam berlangsung pengujian, tapi sekarang hanya memakan waktu sekitar 20 menit, tergantung dari kendaraannya karena pegawai di sini sudah ahli jadi alat yang dipakai itu yang paling penting saja.”(wawancara 04 mei 2021).

Dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor hanya menggunakan waktu sekitar 20 menit mulai dari permohonan pengujian sampai dengan pemberian tanda samping. Hal tersebut terbilang cepat tetapi target dari pelayanan pengujian belum maksimal dikarenakan pemeriksaan kendaraan tidak menyeluruh sesuai dengan alat pengujian yang masih berfungsi.Sebelumnya, Dinas Perhubungan merupakan Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi dan di lakukan peleburan pada tahun 2016 dan sekarang menjadi Dinas Perhubungan. Sebelum melakukan peleburan, Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi telah melaksanakan sejumlah program dan kegiatan.

b. Efektivitas

Efektifitas berkenaan dengan ketepatan sasaran. Efektifitas kinerja di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dapat dilihat dari kegiatan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), penggunaan alat-alat yang disediakan apakah alat-alat tersebut

sudah digunakan dengan semestinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf penguji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan yang berinisial H, mengatakan:

“Sebenarnya alat-alat PKB di sini sudah lengkap, Tapi ada beberapa yang sudah rusak, jadi digunakan yang ada dan paling penting alat-alat utamanya yang tidak rusak. Kalau alat utamanya itu seperti suspensi, uji emisi gas buang, uji rem dan uji lampu. Tapi semoga tahun ini sudah lengkap alat ujinya” ”(wawancara 04 Mei 2021).

Lebih lanjut di per jelaskan oleh Bapak berinisial F selaku pegawai PKB di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“kalau masalah alat-alatnya sudah lengkap dan ada yang tidak berfungsi. Tapi tahun ini akan ada pengadaan barang sisa dananya yang ditunggu” ”(wawancara 04 mei 2021)”

Berdasarkan uraian pernyataan wawancara dengan beberapa narasumber dapat diketahui bahwa alat-alat pengujian di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo sudah lengkap dan alat-alat yang tersedia dapat digunakan sesuai fungsinya. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya berjalan dengan optimal, dikarenakan beberapa alat pengujian yang rusak dan hanya menggunakan alat-alat yang masih berfungsi. Hal tersebut juga berdampak pada waktu yang digunakan dalam pengujian kendaraan bermotor. Semakin sedikit alat yang digunakan, maka semakin cepat waktu pengujian. Akan tetapi belum tentu berdampak baik pada pengguna jasa pelayanan, karena hanya bagian tertentu pada kendaraan yang diperiksa sesuai dengan tipe alat yang masih berfungsi.

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam mencapai sasaran kerja Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dalam jumlah angkutan darat yang memenuhi

keselamatan jalan yaitu rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengujian kendaraan, dan sumber daya manusia yang terbatas serta ada beberapa pengemudi kendaraan yang mengikuti uji berkala di daerah lain. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat di simpulkan bahwa efektivitas kinerja Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo belum optimal. Tujuan awalnya untuk memeriksa dan menguji seluruh bagian kendaraan sesuai tipe alat uji tidak dilakukan secara menyeluruh dikarenakan pengujian yang dilakukan hanya dengan menggunakan beberapa alat yang masih berfungsi. Salah satu yang menjadi kekurangan dari Dinas Perhubungan karena kurangnya kesadaran pegawai akan pemeliharaan dan perawatan alat pengujian yang berdampak dengan kerusakan beberapa alat pengujian. Hasil dari evaluasi kinerja di suatu instansi merupakan nilai untuk suatu kelompok kerja. Maka dari itu instansi dapat mengetahui produktivitas unit organisasi yang menjadi tanggung jawabnya yang dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan produktivitas instansi dan memberikan perbaikan yang menuju pada peningkatan produktivitas di masa yang akan datang

Pada Indikator produktivitas yang menyangkut seberapa besar pelayanan publik menghasilkan yang di harapkan dari segi efisien dan efektivitas, dimana kinerja Dinas Perhubungan dalam PKB di tinjau darisegi efisien yaitu waktu yang cukup cepat tetapi pengujian tidak maksimal karena hanya bagian tertentu dari kendaraan di periksa, sedangkan besaran biaya terhadap setiap kegiatan dan program di Dinas Perhubungan mencapai 95% anggaran yang digunakan dan beberapa

kegiatan berjalan dengan baik. Dari segi efektivitas belum optimal karena Dinas Perhubungan kurang memelihara alat-alat uji serta pengujian dilakukan dengan menggunakan beberapa alat-alat yang masih berfungsi. Maka dari itu, produktivitas kinerja Dinas Perhubungan masih rendah. Harapan dari tujuan dilaksanakannya pengujian belum dapat tercapai maksimal

2. Kualitas layanan

Dalam melihat kualitas layanan, masyarakat menjadi tolak ukur sebagai pengguna jasa. Kepuasan merupakan hak yang mutlak dirasakan oleh masyarakat. Karena kualitas pelayanan akan mempengaruhi kinerja aparat birokrasi pelayanan publik. Kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilihat dari penyampaian informasi mengenai PKB ke masyarakat dan kualitas sumber daya manusia di Dinas Perhubungan.

a. Informasi ke Publik

Dalam kehidupan sehari-hari, informasi merupakan hal yang sangat penting. Informasi adalah hasil pengolahan data yang memiliki arti atau manfaat bagi penerima. Pentingnya sebuah informasi dapat menunjukkan berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Pemberian informasi oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo mengenai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) menunjukkan proses penyampaian tentang pentingnya dilakukan pengujian serta prosedur pengujian. Menginformasikan tersebut dilakukan dengan media yang telah

ditetapkan dan direncanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo. Berdasarkan wawancara oleh Bapak berinisial B selaku Staf Bagian Transportasi Darat, mengatakan:

“Untuk penyampaian informasi ke masyarakat kami biasanya melakukan Door To Door (DTD), kegiatan sosialisasi, dan kerja sama lalu lintas” ”(wawancara 04 Mei 2021)

Menurut Bapak berinisial F selaku Bendahara PKB di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“Menginformasikan ke masyarakat harus melalui Kantor induk, selanjutnya mereka yang akan mengarahkan kita. Salah satu bentuk menginformasikan yang kami lakukan yaitu melalui media sosial dan sosialisasi” ”(wawancara 04 Mei 2021) .

Senada dengan Bapak Berinisial M selaku kepala Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“Kami memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi di tempat keramaian seperti pasar di Bantu dengan Tim patroli dan PKB, operasi di jalan, dan memanfaatkan sosial media” ”(wawancara 10 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menginformasikan mengenai pengujian kendaraan bermotor melalui sosialisasi di jalan.Dinas Perhubungan melakukan sosialisasi di jalan guna untuk menyampaikan pentingnya PKB yaitu untuk menjaga keselamatankeamanan, dan kenyamanan pengemudi, serta keselamatan pengguna jalan lainnya.Dinas Perhubungan Kota Gorontalo juga memberikan informasi ke masyarakat dengan menggunakan internet.Melalui penggunaan internet maka menginformasikan mengenai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilakukan

dengan cepat, jelas dan lebih luas jangkauannya. Ada juga hasil wawancara dari masyarakat yaitu Bapak berinisial A, mengatakan:

“tidak pernahkah bawa itu mobil untuk pengujian kendaraan Tapi saya bilang ada pengujian untuk mobil begini (truk)” ”(wawancara 05 Mei 2021).

Diperjelas lagi oleh bapak berinisial B selaku masyarakat, mengatakan:

“Saya mengetahui mengenai ada pengujian kendaraan Tapi saya biasanya memeriksa sendiri mobilku. Kalau ada yang bermasalah saya bawa langsung ke bengkel” ”(wawancara 05 Mei 2021).

Menurut Bapak berinisial H sebagai staf penguji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“kalau masalah informasi ke masyarakat melalui media sosial dan sosialisasi di jalan, sepenuhnya belum berjalan efektif. Tapi kami terus berupaya agar masyarakat tau mengenai penting uji kendaraan” ”(wawancara 04 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa masih ada masyarakat yang mempunyai kendaraan belum mendapatkan informasi dari Dinas Perhubungan mengenai Pengujian Kendaraan BermotorSalah satu yang menjadi hambatan oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap aturan mengenai pentingnya pengujian bermotor yang mestinya wajib dilaksanakan. Jadi penulis dapat menyimpulkan dari hasil wawancara beberapa informan bahwa pemberian informasi mengenai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan sudah cukup baik.Namun, Dinas Perhubungan masih mempunyai kendala yaitu menginformasikan melalui media sosial tidak sepenuhnya berjalan dengan efektif dan efisien dikarenakan masih banyak masyarakat Kota

Gorontalo masih belum dapat mengakses internet serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pengujian kendaraan bermotor.

b. Kualitas SDM

Kualitas SDM menjadi urgent dalam keberlangsungan suatu organisasi. SDM yang dibutuhkan adalah memiliki kecakapan pengetahuan keahlian kemandirian penguasaan kedisiplinan dan profesionalisme yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.

Bentuk pelayanan yang memuaskan bukan yang tanpa keluhan tetapi dapat meminimalisir keluhan yang datang dari masyarakat. Tidak dapat dipungkiri, layanan publik dalam memberikan pelayanan dituntut tepat, cepat, mudah dan lancar sehingga menjadi syarat penilaian bagi yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanan. Menurut Bapak Berinisial F selaku Bendahara PKB di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“Semua pegawai yang ada di Dinas Perhubungan sudah mampu menjalankan tugasnya masing-masing. Kalau di Kantor PKB itu terbagi atas dua yaitu pegawai bagian administrasi dan staf penguji itu sendiri. Mengenai staf penguji itu setelah perekrutan kita adakan pelatihan agar mereka mampu mengoperasionalkan alat pengujinya” (wawancara 04 Mei 2021).

Demikian halnya dengan pendapat Bapak Berinisial M selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“Semua pegawai di Dinas Perhubungan sudah mampu menjalankan tugasnya. Untuk staf penguji kendaraan bermotor kami mengikutsertakan mereka dik lat atau pendidikan di Jawa”(wawancara 10 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, para pegawai di Dinas perhubungan Kota Gorontalo sudah dapat melaksanakan tugas dan perannya masing-masing sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Menurut Bapak Berinisial L selaku masyarakat pengguna jasa Pengujian Kendaraan Bermotor, mengatakan:

“Kalau pegawai di sana itu sudah cukup bagus, cuman mereka banyak yang terlambat. Saya datang untuk permohonan pengujian jam 1 Tapi masih ada beberapa pegawai yang masih belum ada di Kantor”(wawancara 11 Mei 2021).

Hal tersebut juga disampaikan oleh siswa berinisial A merupakan siswa magang di Dinas Perhubungan Kota gorontalo, mengatakan:

“Pegawai Dinas Perhubungan banyak yang datang terlambat setelah jam istirahat. Jam kerja sebenarnya jam 1 siang tapi banyak yang datang sekitar jam setengah dua atau jam dua”(wawancara 10 mei 2021).

Berdasarkan dari wawancara di atas bahwa masih ada dari beberapa pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo yang terlambat masuk ke kantor hal tersebut menunjukkan bahwa beberapa pegawai tidak mematuhi peraturan jam kerja yang telah di tetapkan. Kurangnya kedisiplinan pegawai akan mengakibatkan beban kerja terhadap pegawai tersebut dapat terlambat ataupun tidak terselesaikan.

Pegawai yang baik adalah yang dasar dan mampu menjalankan tugas serta tanggung jawabnya secara penuh. Menjunjung tinggi integritas dalam bekerja, patuh aturan. Pada dasarnya kinerja organisasi menjadi tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi, meskipun bekerja bersama-sama tetapi ada tugas-tugas tertentu yang membutuhkan tanggung jawab diri sendiri untuk menyelesaikan,

sehingga dapat dikatakan kinerja organisasi merupakan cerminan dari kinerja individu dimana kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi dan lain-lain. Menurut Bapak berinisial F selaku Bendahara PKB di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“Jika ada pegawai yang melakukan pelanggaran atau kesalahan saat bekerja maka kami berikan sanksi sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan”(wawancara 04 mei 2021).

Menurut Bapak berinisial M selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Gorontalo mengatakan:

“Pegawai Dinas Perhubungan yang melanggar tupoksinya, kami akan memberikan sanksi berdasarkan peraturan disiplinan pegawai yang menjadi acuan” (wawancara 10 Mei 2021).

Adapun tingkat hukuman disiplin pegawai dalam Pasal 6 UU No.43 Tahun 1999 terdiri dari:

- a. Disiplin ringan diberikan untuk kesalahan-kesalahan kecil yang masih bisa ditolerir yang dilakukan bukan karena kelalaihan, Disiplin yang dapat diberikan berupa teguran lisan, teguran tertulis pernyataan tidak puas secara tertulis
- b. Disiplin sedang diberikan untuk kesalahan-kesalahan yang cukup memberikan dampak bagi kinerja organisasi. Disiplin yang diberikan misalnya, penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun, penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun, penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun
- c. Disiplin berat diberikan untuk kelalaian yang dilakukan pegawai/karyawan, misalnya dengan; penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun,

pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah, pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNSMenurut Bapak berinisial A selaku pegawai Dinas Perhubungan bagian Pengujian Kendaraan Bermotor, mengatakan:

“Pegawai yang melanggar kita kasih teguran atau sanksi sesuai pelanggarannya, Kalau di sini pelanggaran yangpaling sering itu lalai dalam tugas dan biasanya ada yang tidak masuk Kantor.”(Wawancara 15 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa pegawai sudah cukup mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.Apa saja yang dikerjakan Dinas Perhubungan dalam rangka pelayanan pada masyarakat merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Namun tidak di pungkiri bahwa terkadang tidak semua peraturan ditaati oleh pegawai.Kadang masih ada beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo bagian Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dalam segi pengetahuan, keahlian dan profesionalisme sudah cukup baik karena mampu menjalankan tugas dan fungsinya salah satunya yaitu kewajibannya sebagai aparat pemberi layanan kepada masyarakat. Akan tetapi masih ada beberapa masalah yang terjadi, dimana ada beberapa oknum pegawai yang bekerja tidak maksimal atau masih bermalas-malasan sehingga dapat memperlambat kinerja merekaKualitas layanan merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang di berikan yaitu masyarakat merasa puas atau tidak puas. Untuk itu Dinas Perhubungan berupaya

untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari segi pemberian informasi dan kualitas sumber daya dalam Pengujian Kendaraan Bermotor.Pemberian informasi ke masyarakat mengenai PKB sudah cukup baik dengan melalui sosialisasi DTD (Door To Door), razia serta melalui sosial media.Sedangkan sumber daya manusia di Dinas Perhubungan khususnya pegawai bagian PKB masih terbatas.Akan tetapi pegawai atau penguji kendaraan sudah mampu menjalankan tugas pokok masing-masing dan diberikan pelatihan khusus.Namun, masih terdapat oknum pegawai yang masih kurang disiplin.Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mengenai Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo sudah cukup baik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.Salah satu program yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo yaitu dengan adanya Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).Adapun tujuan adanya Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan, melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan

penggunaan kendaraan bermotor di jalan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Kegiatan tersebut dirumuskan dengan tujuan dan sasaran yang jelas, yakni untuk kepentingan masyarakat. Maka dari itu, Dinas Perhubungan harus dapat memberikan pelayanan mengenai Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dengan adil dan transparan sesuai apa yang diharapkan dari masyarakat pengguna jasa.

Pelayan publik disumpah untuk mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi. Menurut Bapak berinisial A selaku pegawai PKB di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan:

“Kami semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Ketika masyarakat datang kami secepat mungkin merespon dengan menanyakan apa yang mereka inginkan. Dan jika kami tidak bisa melakukan sesuai dari harapan masyarakat ya itu adalah keterbatasan kami.Tapi jika terkait dengan pengujian kami akan memberikan pelayanan yang prima” (wawancara 15 Mei 2021).

Senada Ibu berinisial N selaku staf administrasi PKB, mengatakan:

“Biasanya kalau masyarakat datang ke Kantor, pegawai di sini langsung menanyakan keperluannya, dan kami langsung layani sesuai apa yang dibutuhkan dari orang tersebut” (wawancara 15 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa responsivitas atau kemampuan Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dalam mengenali kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Perhubungan sudah cukup baik.Ini terlihat dari kepekaan pegawai Dinas Perhubungan kepada masyarakat yang datang dengan menanyakan keperluannya dan melayani dengan baik sehingga terlihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Gorontalo sudah cukup responsif di dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

Menurut Bapak berinisial B selaku masyarakat pengguna jasa Pengujian Kendaraan Bermotor, mengatakan:

“Iya pegawai di sana baik-baik , rama juga. Waktu datang kesana di Tanya sama di ajak terus bicara sampai selesai di uji itu mobil” (wawancara 16 Mei 2021).

Menurut Bapak berinisial MA yang merupakan masyarakat pengguna jasa PKB, mengatakan:

“Pegawainya sigap dalam melayani. Buktinya mereka langsung menanyakan keperluan waktu datang ke sana. Itu memang kewajibannya.Dan cepat selesai pengujian mobilnya.Selesaianya saya Bayar 30.000” (wawancara 17 Mei 2021).

Menurut Bapak berinisial L yang merupakan masyarakat pengguna jasa PKB, mengatakan:

“Baru satu kali ke sana.Respon pegawai yang di terminal sudah bagus, di layani sampai selesai pengujian.Sopan juga, Tapi ada yang datang terlambat sempat ada dia urus di luar” (wawancara 17 Mei 2021).

Daya tanggap dari birokrasi publik berupa caramenanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat. Pemberi layanan dituntut cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha untuk memenuhi serta mengutamakan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan serta aspirasi masyarakat.

Kualitas pelayanan jasa dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan tersebut. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sulit untuk didefinisikan. Karena tingkat kepuasan masyarakat berbeda satu dengan lainnya. Respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan atas harapan dari hasil akhir

kinerja pelayanan yang diberikan itulah kepuasan masyarakat. Ada juga hasil wawancara dengan Bapak berinsial Bu selaku masyarakat yang membantu pegawai dalam pemeriksaan kendaraan, mengatakan:

“saya bukan pegawai tetap disni, tapi saya sudah lama di sini bantu pegawai periksa dan perbaiki mobil yang datang pegujian. Iya menurut ku pegawai di sini sopan semu, rama kalau ada masyarakat datang periksa mobilnya di suruh saja menunggu di dalam Kantorkarena kalau di sini (tempat pengujian kendaraan) tidak ada kursi” (wawancara 19 Mei 2021).

Untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat maka aparat birokrasi harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, dan bebas dari nepotisme. Dinas Perhubungan Kota Gorontalo sebagai aparat yang bertugas memberikan pelayanan harus dapat memaksimalkan dalam hal memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Berinsial R selaku pengawas PKB di Dinas Perhubungan, mengatakan:

“Keluhan yang biasa masyarakat berikan kepada kami seperti surat-surat yang lama selesai. Sebenarnya Surat yang lama di proses karena pemilik kendaraan yang terkena razia atau tilang. Setelah kendaraannya tiba di sini untuk diuji Tapi pemilik kendaraan lama untuk mengambilnya padahal kami memproses surat-surat tersebut jika pemilik kendaraan ada di tempat pengujian” (wawancara 22 Mei 2021).

Menurut Bapak berinisial F selaku pegawai PKB di Dinas Perhubungan, mengatakan:

“Beberapa keluhan yang masyarakat berikan kepada kami yang pertama mengenai adanya perbedaan pelayanan di tempat lain. Misalnya mereka uji liak jalan pertama di Kantor ini setelah itu uji berkala di tempat lain sehingga mereka mengeluhkan perbedaan pelayanan antara kami dengan tempat yang lain. Kedua itu

adanya beberapa alat pengujian yang tidak berfungsi dengan baik. Dan yang terakhir adanya keterlambatan penyelesaian pengujian yang terjadi akibat terkena operasi di jalan” (wawancara 22 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat keluhan dari masyarakat untuk pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Kota Gorontalo. Adanya keluhan maupun masukan dari masyarakat dapat dijadikan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau program selanjutnya yang lebih baik dan dapat membantu Dinas Perhubungan untuk lebih responsif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, Dinas Perhubungan harus lebih tanggap dan berupaya untuk menanggapi keluhan dari masyarakat tersebut.

Menurut Bapak berinisial H selaku staf PKB di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, mengatakan; “untuk keterlambatan surat-surat kami memanggil pihak yang bersangkutan untuk segera menyelesaikan dan menyampaikan apa saja yang akan di lengkapi. Kami juga biasanya mendatangi langsung rumah pemilik kendaraan tersebut. Ada juga pendapat dari Bapak berinisial F selaku pegawai PKB di Dinas Perhubungan, mengatakan:

“Menanggapi keluhan tersebut kami sebisa mungkin untuk mengimbau pemilik kendaraan untuk melakukan pengujian di tempat PKB. Karena apabila terkena tilang maka alur pelayanan Akan berbeda, lebih cepat selesai jika pemilik kendaraan langsung datang ke tempat ini. Dan kami akan berupaya untuk memperbaiki pelayanan yang kami berikan. Salah satunya itu kami memberikan kuesioner mengenai indeks kepuasan terhadap pelayanan yang kami berikan. Untuk hasil tahun lalu itu sebesar 85% artinya rata-rata masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang kami berikan” (wawancara 22 Mei 2021)

Menurut bapak Berinisial E selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, bahwa:

“Pertama, setiap tahunnya kami akan memperbaiki layanan secara paripurna dengan memangkas calo yang menghubungkan pemilik kendaraan dengan pengujinya sehingga pemilik kendaraan bisa langsung ke tempat pengujian.Kedua, mekanisme atau alur pelayanan di PKB semakin di perepad atau kami pangkas alur pelayanannya. Dan terakhir kami akan meningkatkan sarana prasarana sehingga masyarakat yang datang untuk pengujian merasa nyaman” (wawancara 23 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Dinas Perhubungan Kota Gorontalo telah berupaya menanggapi keluhan yang di berikan oleh masyarakat. Keluhan tersebut berdampak pada perbaikan kinerja Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Jadi, responsivitas yang menyangkut ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Adapun program Dinas Perhubungan yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat yaitu Pengujian Kendaraan Bermotor. Pada indikator ini daya tanggap, kepekaan dan respon Dinas Perhubungan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan bahwa pegawai Dinas Perhubungan mampu memberikan pelayanan yang baik dengan langsung merespon setiap masyarakat yang datang ke Kantor dengan baik, sopan, cepat dan bermasyarakat. Selain itu, Dinas Perhubungan juga telah berupaya menanggapi setiap keluhan yang di berikan oleh masyarakat.

4.3 Pembahasan

Suatu organisasi yang ingin maju atau berkembang, tentunya dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh organisasi.

Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja. Kinerja pegawai sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan pada suatu organisasi. Kinerja pegawai yang bagus akan mengikuti hasil baik pada perkembangan pelayanan organisasi, terutama organisasi publik. Sebaliknya, kinerja pegawai buruk juga akan berdampak negatif pada pelayanan organisasi tersebut.

Hasil dari kinerja pegawai ini bisa dinilai dari aspek produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo. Ketiga aspek ini harus selaras dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi produktivitas masih belum maksimal, karena belum efektif dan efisiennya pekerjaan pegawai yang terlihat dari masih kurangnya pemeliharaan alat-alat pengujian dan masih adanya oknum pegawai yang membiarkan masyarakat tidak mengikuti prosedur pengujian yang telah ditetapkan dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah. Ini menunjukkan bahwa bahwa sebagian pegawai belum memanfaatkan kerja secara maksimal yang ditetapkan organisasi. Ini tentunya harus menjadi perhatian pihak pimpinan di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo. Rendahnya produktivitas kerja pegawai dalam organisasi merupakan masalah yang penting untuk dicari solusinya. Hasil penelitian sesui dengan pendapat Kamuli (2012), bahwa produktivitas kerja selalu diarahkan pada bagaimana melakukan atau memanfaatkan sesuatu agar mencerminkan prinsip efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efisien apabila yang dilakukan memperhatikan aspek biaya, sarana prasarana, sumber daya (manusia dan

material), dan waktu sehemat mungkin, sedangkan sesuatu dikatakan efektif bila pemanfaatan berbagai aspek tersebut benar-benar tepat sasaran dan tujuan yang diinginkan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari aspek kualitas layanan yang dilihat dari segi kualitas layanan dan dilihat dari pemberian informasi mengenai pengujian kendaraan pengetahuan dan keahlian pegawai pengujian pegawai yang tanggap dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor PKB dan pelaporan pertanggungjawaban Dinas Perhubungan yang rutin dilakukan secara berkala. Dari aspek ini, dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih kurang dari kegiatan untuk mensosialisasikan terkait persyaratan pengujian kendaraan. Dalam organisasi pemerintah pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga pelayanan tersebut akan dinilai semakin bermutu. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2014) bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, dan Wyok yang dikutip oleh (Tjiptono, 2014) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Layanan PKB bertujuan untuk mengecek kelayakan jalan kendaraan setiap 6 bulan sekali. Layanan

ini sangat penting terutama untuk pengujian kelaikan kendaraan yang setiap harinya beroperasi. Layanan PKB memberikan kepastian kepada pengguna kendaraan bermotor bahwa kendaraannya telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, tidak menyebabkan polusi udara, dan aman untuk dioperasikan di jalan (Pratama, 2015).

Kemudian hasil penelitian dari aspek responsivitas secara umum sudah cukup baik. Sebagian pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo selalu responsif terhadap pengeluhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menyangkut apakah antara pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ada di Dinas Perhubungan. Hasil yang didapatkan yaitu pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di balai pengujian kendaraan sudah baik dikarenakan aparatur di balai pengujian kendaraan bermotor sangat tanggap dalam melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo sudah dapat mengenai kebutuhan masyarakat. Hal I sesuai dengan pendapat Ratminto & Atik Septi Winarsih (2012: 180-181) yang mengatakan bahwa responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya

tanggap 17 17 provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

Dalam pelaksanaannya PKB, sebagai unit dinas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara berkala harus mampu menangani berbagai keluhan dan tuntutan dari para wajib uji, mungkin salah satu-satunya dari mekanisme pelayanan pengujian itu sendiri. Sedangkan untuk lamanya waktu untuk pengujian telah diatur dalam peraturan tentang pelayanan pengujian kendaraan bermotor, dijelaskan bahwa setiap kendaraan membutuhkan waktu uji selama 80 menit. Khusus untuk lamanya waktu pengujian ini, salah seorang petugas kir menjelaskan bahwa untuk kendaraan yang baru pertama kali uji dengan kendaraan yang sudah pernah diujikan membutuhkan waktu pelayanan yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan uraian dari hasil penelitian mengenai kinerja Dinas Perhubungan Kota Gorontalo, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kota Gorontalo dilihat dari 3 aspek, yaitu ; Produktivitas ,Dari segi produktivitas masih belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemeliharaan alat-alat pengujian sehingga mengakibatkan alat-alat pengujian beberapa yang rusak serta pengujian kendaraan yang dilakukan tidak menyeluruh, masih adanya juga oknum pegawai yang membiarkan masyarakat tidak mengikuti prosedur pengujian yang telah di tetapkan dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah.Kualitas Layanan,Segi kualitas layanandilihat dari pemberian informasi mengenai pengujian kendaraanpengetahuan dan keahlian pegawai pengujian pegawai yang tanggap dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor PKB dan pelaporan pertanggungjawaban Dinas Perhubungan yang rutin dilakukan secara berkala.Responsivitas secara umum sudah cukup baik. Pegawai di kantor Dishub selalu responsif terhadap pengeluhan dan aspirasi masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka berikut ini peneliti sampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan agar kinerja Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dapat terlaksana dengan lebih baik lagi. Dinas Perhubungan

KotaGorontalo harus lebih aktif dalam memberikan sosialisasi mengenai PKB di pelosok-pelosok kelurahan, jangan hanya di tempat keramaian. Diharapkan pegawai Dinas Perhubungan KotaGorontalo dapat meningkatkan kesadaran diri Akan pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amis, Achmad. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta:LaksBang PRESS indo.
- Badu, Ahmad. 2012. *Modul: Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar.
- Batinggi & Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CVANDI OFFSET.
- Dwiyanto.Agus.2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui PelayananPublik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik,Konsep,Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMPYKPN
- Mangkunegara.A.A, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moheriono, 2011.*Indikator Kinerja Utama (IKU): Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016.*Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfa beta
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grafindo
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfa beta.
- Ratminto, dan Atik.2012.*Manajemen Pelayan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rivai, Veithzal dan Basri.2005.*Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, P. Sondang. 2004. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela L, Poltak. Dkk. 2006.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa beta
- Suwatno dan Donni Juni Priansa.2014.*Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*.Cet Ke-4.Bandung: Alfa beta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005.*Manajemen Publik*. Jakarta: Grafindo.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

DOKUMENTASI









**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3282/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala KESBANGPOL Kota Gorontalo
di,-

Tempat

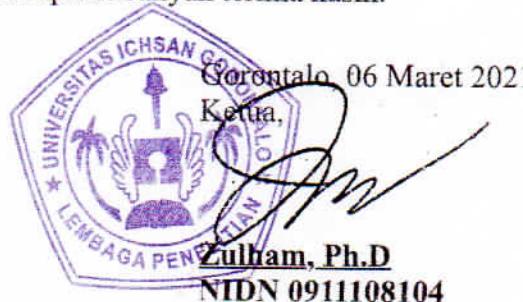
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Moch. Rizky Mohi
NIM : S2117008
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DINAS PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Bali Kel. Pulubala Telp. (0435) 821003 Email : kesbangpolkotagorontalo@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN ADVIS
NOMOR : 070/KesbangPol/z181

Berdasarkan Surat Permohonan dari Ketua Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 3282/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021 Tanggal 06 Maret 2021 Perihal Rekomendasi Penelitian, setelah dilakukan pemeriksaan berkas yang diajukan sebagai dasar Penerbitan Advis serta mengacu pada ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku maka Advis teknis diberikan kepada :

Nama : Moch. Rizky Mohi
Nim : S2117008
Program Studi : SI Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : **“Analisis Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo”.**

Demikian Surat Keterangan Advis ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Gorontalo, 30 Agustus 2021
a.n.KEPALA BADAN
KEPALA BIDANG INTEGRASI BANGSA
DAN WASBANG



Tembusan :

1. Walikota Gorontalo
2. Kepala DPMPTSP-Kota Gorontalo



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
DINAS PERHUBUNGAN

Jln. Wolter Monginsidi No. 26 Telp. 821163 Gorontalo

SURAT KETERANGAN

Nomor : 550/DISHUB/2021/X/2021

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Dinas Perhubungan
Kota Gorontalo menerangkan bahwa :

| | |
|-------------|---------------------|
| Nama | : MOCH RIZKY MOHI |
| NIM | : S2117008 |
| JURUSAN | : ILMU PEMERINTAHAN |
| FAKULTAS | : SOSIAL POLITIK |
| UNIVERSITAS | : ICHSAN GORONTALO |

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Perhubungan
Kota Gorontalo dengan judul **“ ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DINAS
PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO”** dari tanggal 21 Agustus s/d 25 Oktober
2021.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk
dipergunakan seperlunya.

Gorontalo, 25 Oktober 2021

KEPALA DINAS

Hi. HERMANTO SALEH, S.I.P

NIP. 19700520 199402 1 001



PEMERINTAH KOTA GORONTALO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN

TERPADU SATU PINTU

Jl. Sultan Botuhi Kel. Ipolo Kec. Kota Timur Telp. (0435) 821326 Kota Gorontalo

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 503/DPMPTSP/RIP/508/X/2021

Memperhatikan Surat Permohonan dari Ketua Lemlit Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 3282/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021 tanggal 6 Maret 2021 Perihal permohonan Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Kepada :

Nama : Moch Rizky Mohi No Induk Mahasiswa : S2117008

Judul : Analisis Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo

Lokasi : Dinas Perhubungan Kota Gorontalo

Waktu : 21 Agustus 2021 s/d 25 Oktober 2021

Dalam melakukan Penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitanya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini berakhir dan pelaksanaan Penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo;
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang rekomendasi melakukan pelanggaran terhadap ketentuan di atas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

iOTENTIK
GOVERNMENT CERTIFICATION AUTHORITY



Gorontalo, 13 Oktober 2021
Ditandatangani secara elektronik :
Plt. KEPALA DINAS
Drs. MAHMUD SAAD KIYAI BADERAN
NIP. 19650515 199412 1 005

Tembusan Yth :

1. Walikota Gorontalo (sebagai laporan)
2. Wakil Walikota Gorontalo
3. Kepala Badan Kesbangpol Kota Gorontalo
4. Kepala Dinas Perhubungan Kota Gorontalo
- Arsip

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BPPT**.
- ✓ Dokumen ini dapat dibuktikan keasinya dengan terdaftar di <https://sicantuki.layanan.go.id>

ABSTRACT

MOCH RIZKY MOHI. S2117008. THE ANALYSIS OF APPARATUS PERFORMANCE AT THE TRANSPORTATION OFFICE OF GORONTALO CITY

This study aims to find out and analyze apparatus performance at the Transportation Office of Gorontalo City. The research method employs the qualitative type. The data collection uses several forms consisting of open interviews, observation, document analysis, and others. The result of the study indicates that the apparatus performance at the Transportation Office of Gorontalo City using indicators, namely productivity, service quality and responsiveness, is quite good even though it is still not optimal in terms of productivity.

Keywords: apparatus performance, transportation



ABSTRAK

MOCH RIZKY MOHI. S2117008. ANALISIS KINERJA PEGAWAI PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO

Penelitian bertujuan untuk mengetahui analisis kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo. Dengan metode Penelitian menggunakan metode penelitian dengan metode kualitatif, menggunakan beberapa bentuk pengumpulan data seperti wawancara terbuka, observasi, serta analisis dokumen dan lainnya. Dengan hasil penelitian analisis kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Gorontalo dengan menggunakan indikator yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, secara umum sudah cukup baik. Dari segi produktivitas masih belum maksimal.

Kata kunci: kinerja pegawai, perhubungan





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0843/UNISAN-G/S-BP/X/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ihsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : MOCH. RIZKY MOHI
NIM : S2117008
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA GORONTALO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 29%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 27 Oktober 2021
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



MOCH RIZKY MOHI NIM S21 17 008.docx
Oct 27, 2021
9150 words / 61661 characters

S21 17 008

MOCH RIZKY MOHI NIM S21 17 008.docx

Sources Overview

29%

OVERALL SIMILARITY

| | | |
|----|----------------------------|-----|
| 1 | ejournal.undar.ac.id | 7% |
| 2 | digilibadmin.unismuh.ac.id | 3% |
| 3 | www.fikom-unisan.ac.id | 1% |
| 4 | www.scribd.com | 1% |
| 5 | repository.unhas.ac.id | 1% |
| 6 | id.123dok.com | 1% |
| 7 | text-id.123dok.com | <1% |
| 8 | eprints.unm.ac.id | <1% |
| 9 | eprints.umm.ac.id | <1% |
| 10 | 123dok.com | <1% |
| 11 | hrd.fkip.uns.ac.id | <1% |
| 12 | id.scribd.com | <1% |
| 13 | etd.repository.ugm.ac.id | <1% |
| 14 | jurnal.pancabudi.ac.id | <1% |
| 15 | repository.uin-suska.ac.id | <1% |
| 16 | hoyinrizmu.com | <1% |

| | | | |
|----|---|----------|-----|
| 17 | harbani-pasolong.blogspot.com | INTERNET | <1% |
| 18 | digilib.unila.ac.id | INTERNET | <1% |
| 19 | etheses.uln-malang.ac.id | INTERNET | <1% |
| 20 | repository.uhamka.ac.id | INTERNET | <1% |
| 21 | docplayer.info | INTERNET | <1% |
| 22 | repository.ub.ac.id | INTERNET | <1% |
| 23 | digilib.unimed.ac.id | INTERNET | <1% |
| 24 | dishub.gorontalokota.go.id | INTERNET | <1% |
| 25 | digilib.uinsby.ac.id | INTERNET | <1% |
| 26 | media.neliti.com | INTERNET | <1% |
| 27 | repository.uma.ac.id | INTERNET | <1% |
| 28 | www.jogloabang.com | INTERNET | <1% |
| 29 | repository.iainpurwokerto.ac.id | INTERNET | <1% |
| 30 | adoc.tips | INTERNET | <1% |
| 31 | anzdoc.com | INTERNET | <1% |
| 32 | ejournal.up45.ac.id | INTERNET | <1% |
| 33 | jurnal.umrah.ac.id | INTERNET | <1% |
| 34 | eprint.stiwww.ac.id | INTERNET | <1% |
| 35 | jurnal.stiatabalong.ac.id | INTERNET | <1% |
| 36 | www.slideshare.net | INTERNET | <1% |
| 37 | repository.uhn.ac.id | INTERNET | <1% |
| 38 | repository.widyatama.ac.id | INTERNET | <1% |
| 39 | A. H. Rahadian, Mila Kencana. "PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PENANGGUL... | PROSAREF | <1% |

| | | |
|----|---|-----|
| 40 | www.ejournal-s1.undip.ac.id INTERNET | <1% |
| 41 | nabilladwirestunurullah2.blogspot.com INTERNET | <1% |
| 42 | www.banjirembun.com INTERNET | <1% |

Excluded search repositories:

Submitted Works

Excluded from document:

Bibliography

Quotes

Small Matches (less than 20 words)

Excluded sources:

None

BIODATA MAHASISWA

Nama : MOCH RIZKY MOHI
Tempat / Tanggal Lahir : BEKASI 27 NOVEMBER 1996
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : S2117008
Fakultas : Ilmu Social Dan Ilmu Politik
Jurusan : Pemerintahan
Semester : 9
IPK : 3,44
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo
Alamat Perguruan Tinggi : Jalan Raden Saleh No. 17
Kota/Kab : Kota Gorontalo
Provinsi : Gorontalo
Kode Pos : 96115
Alamat Rumah : KABILA
Kota/Kab : BONE BOLANGO
Kode Pos :
No. HP : 081355019696
Nama Orang Tua
Ayah : HUSIN RONI BAKARI
Ibu : SUMINI
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : –
Ibu : Urt
Alamat Orang Tua : BEKASI
Kota/Kab : KABUPATEN BEKASI
Provinsi : JAWA BARAT

