

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA**

Tesis



Diajukan oleh

WIDI PARWOTO

142402710

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2016

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA**

TESIS



Disusun Oleh:

WIDI PARWOTO

142402710

**MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA**

2016

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

WIDI PARWOTO

142402710

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Yogyakarta, September 2016

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing

(Drs. John Suprihanto, MIM, Ph D.)

(Dr. Muda Setia Hamid, MM. AK.)

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari , September 2016, Program Magister Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta

telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh:

WIDI PARWOTO

No. Mhs: 142402710

Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA

Dengan Judul:

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN
KOTA YOGYAKARTA**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I

Penguji II

(Drs. John Suprihanto, MM, Ph D).

(Dr. Muda Setia Hamid, MM,AK.)

Mengetahui

Direktur Program Magister Manajemen

(Prof. Dr. Abdul Halim, MBA, AK)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2016

WIDI PARWOTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan izin Allah SWT, tesis ini dapat terselesaikan, Dan Tak Lupa Ku Persembahkan Kepada :

Istriku Tercinta, Sudarmiyati, yang selalu memberikan do'anya, motivasi dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini.

Ibuku Tercinta Ibu Pardiyah dan Bapakku Tercinta S Harsoyosusanto, yang telah memberi dukungan dengan do'a-do'anya yang dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini.

Anak-anakku Tercinta :

- Febrio Sapta Widyatmaka S.Si yang saat ini tengah menempuh study Strata 2 dengan biaya dari BAPPENAS RI pada konsentrasi Master Tropical Urban and Regional Planning, College of Science and Engineering, James Cook University di Cairns Queensland Australia,
- drh Wilis Ariana Septi yang mengabdikan pada Instansi Departemen Pertanian Republik Indonesia, pada karantina hewan Bandar Udara Tanjung Karang, Lampung Selatan

-Arunega Dikta Widyatmaka yang saat ini belajar di Fakultas Hukum
Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto,

-Bunga Cinta Widyatsari yang saat ini tengah belajar di SDN
Percobaan 4 Wates Kulon Prooogo serta cucuku Kartika Indi Madina
Wiliatmaka, yang telah memberi semangat dan dukungan, sehingga
penulis dapat menyelesaikan tulisan ini.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang maha rahman dan maha rahim, dengan izinNya dan kekuatanNya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “EVALUASI KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA”. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa jerih payah ini bukan kekuatan dari penulis sepenuhnya, namun banyak pihak yang telah memberikan pertolongan dan bantuan, baik secara moral maupun material.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ketua STIE Widya Wiwaha, Bapak Moh Mahsun, SE., M.Si., Ak. CA, CPA;
2. Direktur Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Bapak Prof. Dr. Abdul Halim, MBA., AK.
3. Direktur Pelaksana Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Ibu Nur Widiastuti, SE, M.Si.;
4. Bapak _____, selaku penguji yang telah memberikan saran, masukan dan nasehat bagi kesempurnaan tesis ini;
5. Bapak Drs. John Suprianto MIM, Ph.D. dan Bapak Dr. Muda Setia Hamid, MM., AK. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pencerahan kepada penulis melalui diskusi-diskusi dalam proses pembimbingan tesis ini;

6. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha, yang telah memberikan tambahan pengetahuan selama mengikuti pendidikan S-2;
7. Bapak Ibu Dosen pada Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha, yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan;
8. Teman-teman kuliah Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha, Angkatan 14.2.D;
9. Bapak Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, yang telah banyak memberikan kemudahan dan kesempatan demi menyelesaikan pendidikan S-2 dan penulisan tesis ini;
10. Rekan-rekan Pegawai di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, khususnya di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, yang telah memberikan kesediaannya menjadi responden dalam penelitian ini;
11. Istriku Sudarmiyati dan anak-anakku Febrio Sapta Widyatmaka S.Si, drh Wilis Ariana Septi, Arunega Dikta Widyatmaka dan Bunga Cinta Widyatsari serta cucuku Kartika Indi Madina Wiliatmaka, atas segala motivasi, perhatian dan doanya sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan S-2 dan menyelesaikan tesis ini.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan Allah SWT, dan mendapat ridhoNya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan, namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan organisasi, khususnya UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, disamping itu juga, penelitian ini

diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita sekalian untuk mampu berbuat yang terbaik. Amin.

Yogyakarta, September 2016

Penulis

WIDI PARWOTO

No. MHS.: 142402710

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	18
1.3. Pertanyaan Penelitian	20
1.4. Tujuan Penelitian.....	21
1.5. Batasan Masalah.....	21
1.6. Manfaat Penelitian.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA	
BERFIKIR DAN HIPOTESA	23
3.1.Kajian Pustaka.....	23
2..1. Teori yang berkenaan dengan Variabel yang diambil	23

2.1.1. Teori Kinerja.....	23
2.1.2. Teori Disiplin Kerja.....	33
2.1.3. Teori Peningkatan Pelayanan	42
2.1.4. Teori Indikator Kepuasan Masyarakat	44
2.2. Hubungan Logis antara Variabel Penelitian dan Perumusan Hipotesis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan.....	49
2.2. Model / Kerangka Pemikiran.....	55
2.3. Hipotesa	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
3.1. Desain Penelitian	57
3.2. Lokasi Penelitian	57
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	66
3.5. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	67
3.5.1. Populasi.....	67
3.5.2. Sampel Penelitian	68
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	69
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	70
3.6.1. Penelitian Lapangan/Observasi.....	70
3.6.2. Metode Dokumentasi.....	71
3.6.3. Metode Interview/Wawancara.....	71
3.6.4. Metode Kuesioner	72

3.6.5. Metode Studi Pustaka	72
3.7. Metode Analisis Data.....	72
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	75
4.1.1. Sejarah Umum Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	75
4.1.2. Pembentukan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	77
4.1.3. Tugas Pokok, Visi, Misi dan Tujuan.....	78
4.1.4. Kode Etik Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	79
4.1.5. Kepegawaian Dinas Perhubungan dan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	80
4.1.6. Struktur Organisasi.....	81
4.2. Hasil Analisis.....	82
4.2.1. Analisis Deskriptif	82
4.2.2. Analisis Kualitatif.....	89
4.3. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1. Kesimpulan.....	113
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional, Variabel Penelitian dan Indikator	63
Tabel 2. Sampel Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	69
Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	83
Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
Tabel 5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status.....	86
Tabel 6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status.....	87
Tabel 7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Kenyamanan Bekerja.....	88
Tabel 8. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Alur Pengujian Kendaraan Bermotor.....	15
Gambar 2. Kerangka Penelitian.....	56
Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	81
Gambar 4. In House Training Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	91
Gambar 5. Foto Rapat Pembahasan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan.....	93
Gambar 6. Foto Rapat Pembahasan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan.....	93
Gambar 7. Pembinaan Kedisiplinan Kepada Karyawan Secara Khusus ..	94
Gambar 8. Kunjungan Ke PT Astra Daihatsu Internasional Jakarta	96
Gambar 9. Pelayanan Pembayaran Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	96
Gambar 10. Pelayanan Pendaftaran Pengujian Kendaraan Bermotor.....	97
Gambar 11. Pra uji Pengujian Kendaraan Bermotor.....	97
Gambar 12. Pengujian Lampu Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Head Light Tester.....	98
Gambar 13. Pengujian Rem Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Brake Tester.....	98
Gambar 14. Pengujian Speedometer Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Speedometer Tester.....	99

Gambar 15. Pengujian Penyimpangan Roda Depan Kendaraan Bermotor dengan alat Uji Side Slip Tester.....	99
Gambar 16. Pengujian Emisi Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Smoke Tester.....	100
Gambar 17. Administrasi Pengujian UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	100
Gambar 18. Penyimpanan Kartu Induk, Pengethokan Plat Uji serta Pemasangan/Penyegelan. Plat Uji ke Nomor Kendaraan Bermotor	101
Gambar 19. Penyerahan Hasil Pengujian Kendaraan Bermotor, berupa Buku Uji, Tanda Uji serta Striker Uji Kendaraan Bermotor	102
Gambar 20. Foto Kegiatan Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	104
Gambar 21. Foto Kegiatan Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	104
Gambar 22. Foto Kegiatan Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	105
Gambar 23. Foto Pengarahan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan pada Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta	105
Gambar 24. Pelayanan Yang Ramah Kepada Wajib Uji Kendaraan Bermotor	107
Gambar 25. Pengarahan Kepada Masyarakat Wajib Uji untuk Kendaraan Bermotor Yang Baru akan diuji	108

Gambar 26. Rapat Koordinasi Peningkatan Pelayanan Pengujian	108
Gambar 27. Sistem Informasi Manajemen yang telah terkoneksi antar program.....	111
Gambar 28. Sistem Informasi Manajemen yang telah terkoneksi antar program.....	111
Gambar 29. Sistem Informasi Manajemen yang telah terkoneksi antar program.....	112
Gambar 30. Sistem Informasi Manajemen yang telah terkoneksi antar program.....	112

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Uji Kendaraan Bermotor	1
Lampiran 2. Formulir Hasil Uji Kendaraan Bermotor	3
Lampiran 3. Surat Kuasa	5
Lampiran 4. Form Tagihan Retribusi Uji Kendaraan Bermotor	6
Lampiran 5. Form Penetapan Retribusi Uji Kendaraan Bermotor	7
Lampiran 6. Surat Tanda Setor	8
Lampiran 7. Kartu Induk Kendaraan Bermotor	9
Lampiran 8. Striker Uji Kendaraan Bermotor	11
Lampiran 10. Buku Uji Kendaraan Bermotor Isian Manual	12
Lampiran 11. Buku Uji Kendaraan Bermotor Isian Komputer	15
Lampiran 12. Metode Dokumentasi	18
Lampiran 13. Permohonan Ijin Penelitian	23
Lampiran 14. Keterangan Selesai Penelitian	24

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam pelaksanaan pekerjaan di instansi pemerintah. Pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan oleh Pemerintah Daerah. Akan tetapi apabila Pemerintah Daerah tidak memperhatikan sumber daya manusia maka kinerja suatu instansi dapat mengalami penurunan. Berdasarkan uraian diatas, maka judul dalam penelitian ini adalah: “Evaluasi Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis kinerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang berjumlah 16 orang serta memberi pembahasan dan saran yang dapat dilakukan untuk pelayanan terhadap masyarakat wajib uji kendaraan bermotor. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah masih rendahnya disiplin pegawai, masih adanya pegawai yang datang tidak tepat waktu, tidak mengikuti apel pagi, sering adanya pegawai yang keluar kantor pada jam kerja, masih adanya pegawai yang belum dapat menjalankan tupoksi, serta belum semua pegawai mempunyai rasa melayani masyarakat dengan baik, dan belum terkoneksi jaringan sistem informasi manajemen (SIM) pengujian kendaraan bermotor. Hal ini akan mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat wajib uji kendaraan bermotor, tidak puasnya masyarakat wajib uji kendaraan bermotor karena lamanya waktu pelayanan pengujian kendaraan bermotor bahkan dapat hilangnya kepercayaan terhadap kinerja pegawai instansi pemerintah, sehingga perlu pembenahan-pembenahan baik terhadap pegawai maupun pembenahan sarana dan prasarana didalam pekerjaan. Terhadap pegawai harus diberikan pengarahan demi peningkatan kinerja, pengikutsertaan pegawai mengikuti pendidikan dan pelatihan, pembinaan disiplin pegawai, pengikutsertaan pegawai mengikuti outbound, pengadaan sarana sistem informasi manajemen (SIM) pengujian kendaraan bermotor. Dengan terpenuhi kekurangan yang ada, serta terpenuhi dan terlaksananya kegiatan pemerintahan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta maka kinerja pegawainya akan tercapai, seiring dengan peningkatan disiplin pegawai, peningkatan pelayanan yang berkomitmen melayani masyarakat, masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan terpuasnya dalam menerima pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Hal ini akan terpenuhinya teori kepuasan konsumen dalam hal ini masyarakat wajib uji kendaraan bermotor.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Disiplin Pegawai, Peningkatan Pelayanan.

ABSTRACT

Human resources is an essential component for a government institution. Managing the resources properly can enhance an employee's performance such a local government required. Conversely, the performance will go down when the local government doesnot pay attention to this issue. According to a brief statement above, title "Performance Evaluation of the Goverment Employees at the Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Assessment of the Yogyakarta Transportation Agency" has been choosen for this research. The aim of this research was to observe and analyse 16 employees performance in particular agency. Another essential point was to give a study and advice which can be applied for service enforcement for the community (consumer) which obtain an assessment obligation. Two kind of data (primary and secondary) were collected through questionnaires and documentations. The results –which were got from this research- were lack of discipline, delays presense, absent from ceremony, leave work, and stuttering jobs. Then again, it was found that some employees can not serve the consumers well and a network for Management Information System of Motor Vehicle Assessment did not connected. These facts will influence the service quality to the consumers, the possibility of consumers disappointment because of long duration service, and even the lost of trust from the consumers. Hence, it is needed a brilliant action to upgrade facilities and infrastructures in order to support the work. Coaching employees is needed to be realized. Equally important, giving an education and training to the employees and also taking them to outbond are believed give powerful effect to improve the performace. Procurement for Management Information System of Motor Vehicle Assessment is really important too. If all of the issues can be managed and fixed,it is believed that the goverment employees performance will increase, the employees discipline will go up, the service quality will go property,and the result is the consumers will be satisfied with the government service.

Key words: Employee Performance, Employee Discipline, Service Enhancement.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Didalam kehidupan sehari-hari, dimanapun manusia berada, dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilakunya. Namun peraturan-peraturan tersebut tidak akan ada artinya apabila tidak disertai dengan sanksi bagi para pelanggarnya.

Manusia sebagai individu terkadang ingin hidup bebas, sehingga ia ingin melepaskan diri dari segala ikatan dan peraturan yang membatasi kegiatan dan perilakunya. Namun manusia juga merupakan makhluk sosial yang hidup diantara individu-individu lain, dimana ia mempunyai kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain (Sutrisno, 2009:85).

Dalam menghadapi era globalisasi, sumber daya manusia harus memiliki andil yang besar dalam menentukan kemajuan dan berkembangnya suatu organisasi. Manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013:1). Salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu organisasi adalah dalam hal pengelolaan sumber daya manusia. Baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan, dalam melaksanakan tugasnya, yaitu untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat, memerlukan manusia yang berkualitas tinggi, yaitu mempunyai pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang tinggi.

Perkembangan suatu organisasi, khususnya organisasi pemerintahan sangat ditentukan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Karena organisasi pemerintah yang biasa disebut abdi negara dan abdi masyarakat, harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jujur, transparansi dan akuntabilitas, sejak diundangkan peraturan tentang otonomi daerah, membawa dampak yang sangat besar dalam hal penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Aparatur negara juga dituntut untuk reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan cara pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Dengan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, diharapkan terwujud penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara cepat, tepat dan profesional. Dengan demikian, orang-orang yang duduk dalam pemerintahan, seharusnya juga mampu menciptakan program-program baru dan inovatif di Pemerintahan Daerah. Untuk menciptakan aparatur negara yang mempunyai kemampuan dan kapabilitas, perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia.

Sebagai aparatur negara, seharusnya karyawan mengerti bahwa dengan dipunyainya disiplin kerja yang baik, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna, baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan sendiri. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran para karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Selain itu, perusahaan sendiri

harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami dan adil, yaitu berlaku baik bagi pimpinan yang tertinggi maupun bagi karyawan yang terendah (Sutrisno, 2009:85).

Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah sebagai tulang punggung dalam keberhasilan kemajuan daerah, harus dapat mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia, khususnya dalam peningkatan kinerja masing-masing pegawai. Meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu instansi bukan hal yang mudah. Karena meningkatkan kinerja pegawai bisa terjadi apabila variabel yang mempengaruhi diantaranya disiplin kerja yang baik, dan dapat dijalankan oleh setiap pegawai. Disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang diantaranya adalah kualitas out put, kuantitas out put, jangka waktu out put, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif (Jackson dan Mathis, 2002:78). Akibat dari rendahnya kinerja pegawai, dapat menimbulkan pengaruh yang sangat besar bagi organisasi. Kinerja pegawai buruk, bukan berarti pegawai tidak mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Namun bisa jadi organisasi tidak mampu mengelola pegawai untuk menjadi pegawai yang mempunyai kinerja yang bagus. Kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, dimana hal ini cenderung akan makin terjadi dengan menggunakan sistem penilaian manajemen yang baik. Sistem manajemen kerja (*performance management system*) terdiri dari proses untuk mengidentifikasi, mendorong, mengukur,

mengevaluasi, meningkatkan dan memberi penghargaan terhadap kinerja para karyawan yang diperkerjakan (Jackson dan Mathis, 2002:77). Manajemen kinerja membicarakan tentang bagaimana peran evaluasi serta kontrol dan penilaian dan perhatian terhadap imbalan baik moral maupun material, sehingga perilaku kinerja pegawai yang dapat memenuhi tujuan organisasi atau suatu institusi, yang dapat memperoleh imbalan (Arsyad, 2012:83).

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka organisasi harus mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut. Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa upaya untuk peningkatan kinerja pegawai sangatlah dipengaruhi oleh beberapa variabel, diantara variabel-variabel yang mempunyai keterkaitan antara lain: motivasi kerja, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan kepribadian yang tercermin dari sikap pegawai dalam hal sikap mental, pemahaman yang baik mengenai aturan perilaku dan sikap kelakuan yang secara wajar menunjukkan kesungguhan mentaati segala hal secara cermat dan tertib (Wahyuni, 2013:444-457).

Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara yang dilakukan pada beberapa karyawan pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta menunjukkan adanya kinerja yang rendah seperti terlambat kerja, pemanfaatan jam kerja yang tidak efektif, menyelesaikan tugas tidak tepat waktu, meninggalkan pekerjaan pada jam kerja, pulang kerja mendahului jam kerja dan lain lain. Hal ini disebabkan kurangnya disiplin kerja dan apabila hal dibiarkan

berlarut-larut akan berakibat pada tingkat pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, berlandaskan kondisi yang ada, maka faktor yang mempengaruhi terhadap tingkat pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah peningkatan disiplin kerja karyawan.

Faktor penegakan disiplin kerja terhadap pegawai menjadi hal pokok yang harus diperhatikan oleh organisasi, pegawai akan dapat lebih bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan. Dengan disiplin kerja, dapat menumbuhkan kesadaran bagi pegawai untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok yang telah dibebankan. Untuk itu agar setiap pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, maka organisasi harus dapat menegakkan Disiplin Kerja.

Disiplin kerja merupakan karakter kerja pegawai yang datang tidak dengan sendirinya, karena disiplin kerja pada hakekatnya merupakan kesadaran untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara profesional, yaitu kesanggupan pegawai untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar maka akan dijatuhi hukuman disiplin, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Disiplin merupakan perilaku otoritas dalam suatu organisasi (biasanya manajemen) yang bertujuan untuk mencegah pegawai dari perilaku menyimpang, yang dapat mengganggu fungsi organisasi. Tujuan utama dari tindakan disipliner adalah memotivasi pegawai untuk memenuhi standar

kinerja organisasi. Ketidakmampuan untuk bekerja sesuai dengan keinginan bisa berhubungan langsung dengan tugas yang dilaksanakan oleh pegawai dan peraturan yang menentukan pelaksanaan pekerjaan yang tepat di tempat kerja. Tujuan kedua dari disiplin kerja adalah untuk menciptakan atau mempertahankan kepercayaan dari saling menghormati antara atasan dan bawahan.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia, karena semakin disiplin seorang pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Tanpa disiplin kerja yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Hasibuan, 2014:193).

Seiring dengan perkembangan peradaban kehidupan yang semakin maju pesat dan untuk menghadapi tantangan globalisasi, maka seorang karyawan dituntut pemerintahan, sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat (*civil service*) dituntut bekerja secara efektif, efisien, demokratis, terbuka dan fleksibel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta tugas pokok dan fungsi dengan struktur organisasi mengacu pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 70 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 103 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Pada peraturan yang ada tersebut diatas Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional, 1 (satu) Sekretaris Dinas yang membawahi 3 (tiga) sub bagian, 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang membawahi 3 (tiga) seksi, Bidang Pengendalian Operasional dan Bimbingan Keselamatan yang membawahi 2 (dua) seksi, Bidang Pengendalian Perparkiran yang membawahi 2 (dua) seksi, dan 2 (dua) Unit Pelaksana Teknis (UPT) yaitu UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dan UPT Pengelolaan Terminal.

Untuk mencapai tujuan dinas, maka dalam melaksanakan kewenangannya, Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta mempunyai visi yaitu

terwujudnya sistem transportasi kota yang efektif, efisien, akuntabel dan berwawasan lingkungan serta responsif gender, serta dengan menerapkan misi yaitu

1. Meningkatkan keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas jalan,
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan bidang transportasi jalan yang memenuhi standar keselamatan.

Untuk mencapai tujuan yaitu

1. Peningkatan keselamatan dan ketertiban serta keselamatan lalu lintas jalan,
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan perhubungan,
3. Peningkatan ketertiban pelayanan perparkiran.

(Sumber : Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Tahun 2012 – 2016).

Untuk mencapai tujuan, visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dilakukan dengan melaksanakan Kode Etik Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yaitu

Kami Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta adalah insan yang:

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Setia dan taat kepada negara kesatuan dan pemerintah Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang dasar 1945.
3. Mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menjaga nama baik korps pegawai pemerintah kota Yogyakarta.
5. Mentaati ketentuan jam kerja dan melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh dedikasi dan rasa tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
6. Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang, tidak melakukan pungutan yang tidak syah, serta tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun yang berkaitan dan mempengaruhi tugas kedinasan untuk kepentingan pribadi, seseorang atau golongan.
7. Saling menghormati, mampu bekerjasama menciptakan suasana dan hubungan kerja yang harmonis sesama pegawai.
8. Senantiasa berpikiran positif terhadap tugas pekerjaan, kreatif, responsif dan selalu berusaha untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Kami Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah pegawai yang:

1. Mentaati kode etik pegawai pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Memberikan pelayanan Bidang Perhubungan yang memiliki kapasitas dan kekuatan hukum secara jujur, adil dan profesional.

3. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjunjung tinggi rasa solidaritas sesama pegawai serta menghargai perbedaan pendapat.
4. Tidak memberikan informasi yang bukan menjadi kewenangannya kepada media massa.
5. Selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pengetahuan dan kreatifitas dalam melaksanakan tugas.
6. Tidak menggunakan sarana kantor untuk kepentingan pribadi/golongan.

(Sumber : Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Tahun 2016)

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, yang beralamatkan di Jalan Lingkar Selatan Giwangan Umbulharjo Yogyakarta adalah salah satu dari dua UPT yang ada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta melakukan pekerjaan di bidang pengujian kendaraan bermotor wajib uji yang berada di wilayah Kota Yogyakarta dan kendaraan wajib uji yang berasal dari luar daerah yang disebut numpang uji dan permohonan numpang uji keluar keluar wilayah Kota Yogyakarta, kendaraan wajib uji dari luar wilayah yang masuk ke wilayah Kota Yogyakarta yang disebut mutasi masuk dan permohonan mutasi keluar wilayah Kota Yogyakarta, serta semua permohonan untuk dilakukan pengujian kendaraan bermotor, berupa pengujian emisi sepeda motor/kendaraan bermotor roda 4 (empat), pengujian penghapusan kendaraan maupun pengujian penilaian aset dari instansi pemerintah.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, mengacu pada peraturan perundang-undangan antara lain:

1. Peraturan tentang Pengujian Kendaraan Bermotor yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 49
 - (1) Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, dan Kereta Tempelan yang diimpor, dibuat dan/atau dirakit di dalam negeri yang akan dioperasikan di Jalan Wajib dilakukan Pengujian.
 - (2) Pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Uji Tipe; dan
 - b. Uji berkala.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, didalam pasal 121
 - (1) Kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan pengujian.
 - (2) Kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi yang dibuat atau dirakit di dalam negeri dan/atau diimpor.
 - (3) Pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Uji Tipe; dan
 - b. Uji Berkala.

- (4) Dalam pelaksanaan pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jenis kendaraan bermotor dibagi ke dalam kategori:
- a. L1, L2, L3, L4 dan L5 untuk Sepeda Motor;
 - b. M1 untuk Mobil Penumpang;
 - c. M2 dan M3 untuk Mobil Bus; dan
 - d. N1, N2, N3, O1, O2, O3, dan O4 untuk Mobil Barang.

Pasal 122

- (1) Pengujian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud dalam pasal 121 hanya dapat dilakukan oleh unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor yang memiliki:
- a. prasarana dan peralatan pengujian yang akurat, sistem dan prosedur pengujian, dan sistem informasi manajemen penyelenggaraan pengujian; dan
 - b. tenaga penguji yang memiliki sertifikat kompetensi penguji kendaraan bermotor.
- (2) Peralatan pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipelihara dan dikalibrasi secara berkala.
3. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 1993 tentang persyaratan ambang batas laik jalan kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, karoseri dan bak muatan serta komponen-komponennya.

Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan guna mencapai kendaraan bermotor yang Laik jalan. Laik jalan yaitu persyaratan minimum kondisi suatu kendaraan yang harus dipenuhi agar terjaminnya keselamatan dan mencegah terjadinya pencemaran udara dan kebisingan lingkungan pada waktu dioperasikan di jalan.

Kendaraan bermotor wajib uji di wilayah Kota Yogyakarta yang disebut taman Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) pada tahun 2015 berjumlah 9.461 kendaraan, yang terdiri dari kendaraan bermotor angkutan barang meliputi angkutan barang umum dan tidak umum serta kendaraan bermotor angkutan orang meliputi angkutan orang umum dan tidak umum berupa bus, dan angkutan penumpang.

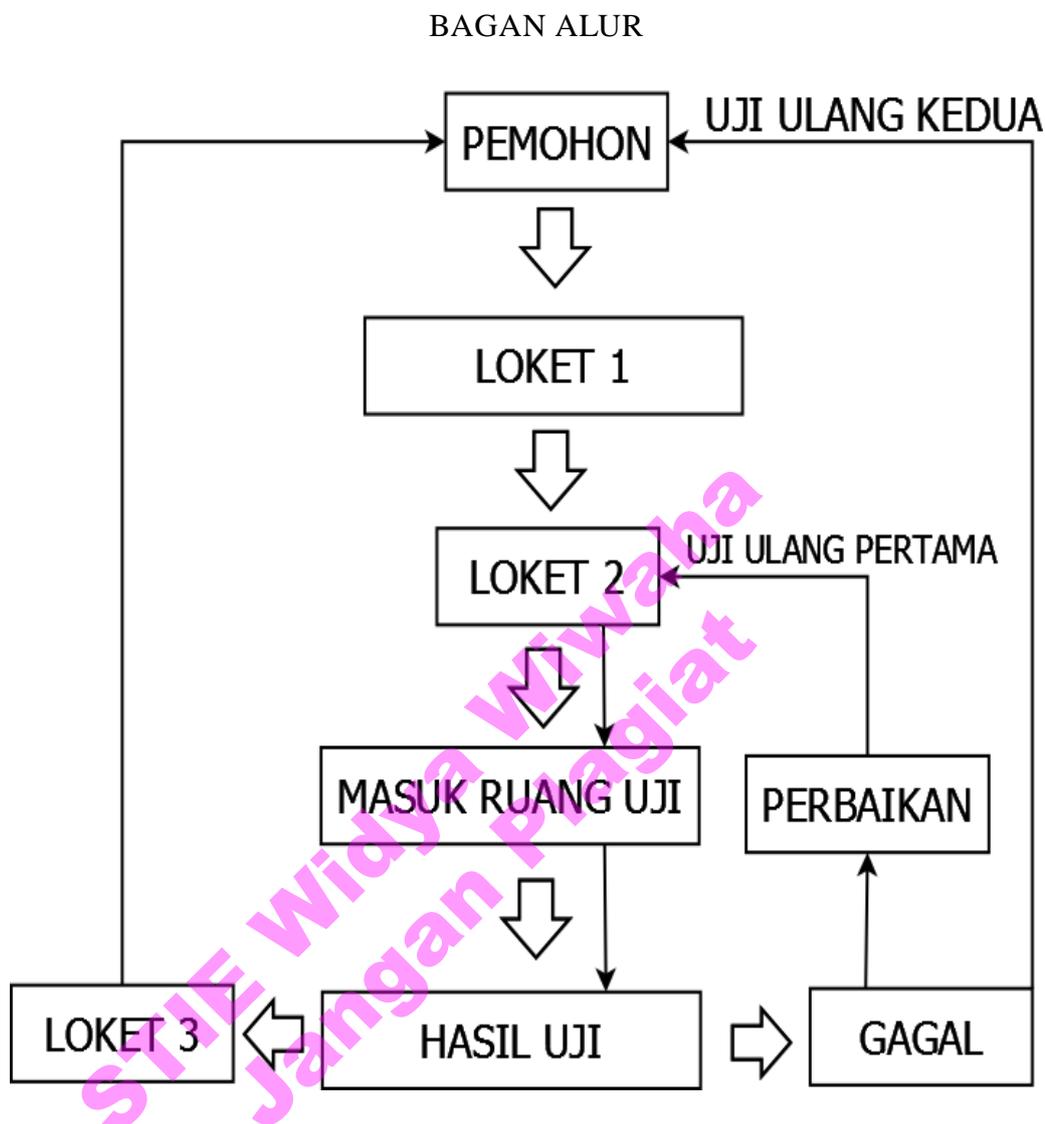
Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, melakukan pengujian kendaraan bermotor baru atau uji pertama kali, juga melakukan pengujian kendaraan bermotor wajib uji yang berasal dari luar daerah yang disebut numpang uji sesuai dengan permohonan numpang uji serta melayani permohonan uji diluar wilayah Kota Yogyakarta dikarenakan kendaraan wajib ujinya berada diluar daerah yang disebut permohonan numpang uji keluar.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, juga melakukan pengujian kendaraan bermotor wajib uji dari luar wilayah yang masuk ke wilayah Kota Yogyakarta dikarenakan kepemilikan kendaraan bermotor baru di wilayah Kota Yogyakarta yang disebut mutasi masuk serta melayani permohonan mutasi uji

keluar wilayah Kota Yogyakarta dikarenakan kendaraan wajib ujinya telah berpindah domilisi sesuai dengan alamat di daerah yang baru disebut permohonan mutasi uji keluar.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, juga melakukan pengujian kendaraan bermotor sesuai permohonan untuk dilakukan pengujian kendaraan bermotor, yaitu berupa pengujian emisi untuk sepeda motor maupun kendaraan bermotor roda 4 (empat) atau lebih, pengujian prosentase nilai/bobot sebagai bahan perkiraan untuk penghapusan kendaraan milik pemerintah maupun swasta serta pengujian penilaian aset dari instansi pemerintah sebagai bahan pertimbangan untuk pengeluaran anggaran pemeliharaan ataupun sebagai acuan untuk penghapusan kendaraan.

Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dalam memberikan pelayanan terhadap wajib uji dilengkapi dengan bagan alur pengurusan kendaraan yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Alur Pengujian Kendaraan Bermotor.

Keterangan :

Loket 1 melayani pembayaran retribusi kendaraan wajib uji.

Loket 2 melayani pendaftaran uji dengan dilengkapi persyaratan yang telah ditentukan.

Loket 3 melayani pemberian hasil uji berupa penyerahan buku uji, striker hasil uji, tanda uji berupa segel dan pengethokan nomor uji.

Masuk ruang uji, kendaraan bermotor memasuki ruang uji untuk :

- Melaksanakan uji kendaraan bermotor dari pra uji,
- Uji bawah kendaraan dengan Pit Lift,
- Uji kekuatan cahaya lampu utama dan penyimpangannya dengan alat uji Head Light Tester,
- Uji kebisingan suara dengan alat uji Noise Tester,
- Uji kincup roda dengan alat uji Side Slip Tester,
- Uji kekuatan rem dan penyimpangannya dengan alat uji Brake Tester,
- Uji ketepatan speedometer dengan alat uji Speedometer Tester,
- Uji ketebalan asap kendaraan dengan alat uji Smoke Tester dan CO/HC Analyser.
- Uji kedalaman alur ban.

Hasil uji : setelah kendaraan bermotor dinyatakan lulus uji, maka diberikan tanda hasil uji berupa pengesahan masa berlaku buku uji, tanda uji berupa plat segel, dan striker uji.

WAKTU ALUR

Didalam melayani wajib uji, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta menerapkan pembagian waktu alur untuk setiap tahapan pengujian kendaraan bermotor. Sesuai amanat Undang-Undang dalam surat keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2003 menyebutkan pelaksanaan pengujian berkala Kendaraan Bermotor 45 menit terhitung sejak permohonan

diterima dengan persyaratan lengkap dan benar, SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Nomor 551/305 tanggal 05 Februari 2013. Dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor disamping persyaratan administrasi ada persyaratan yang tidak kalah pentingnya yaitu persyaratan teknis, yang terdapat pada Pasal 49 Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 tentang Ambang Batas Laik Jalan, Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 05 Tahun 2006 tentang Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor.

Dengan melihat uraian diatas, maka jelas sekali bahwa disiplin kerja akan memberikan dampak yang sangat besar dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Demikian juga Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, termasuk didalamnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, yang merupakan instansi teknis, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, sudah banyak hal yang dilakukan, misalnya menyelenggarakan bimbingan teknis, memberikan kesejahteraan karyawan dan lain-lain. Kegiatan ini dilaksanakan karena Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta mengharapkan mempunyai kinerja pegawai yang baik, jujur dan tangguh sehingga akan tercipta pegawai yang profesional.

Dengan melihat latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis mempunyai keinginan untuk mengupas dan meneliti tentang **Evaluasi Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah evaluasi kinerja pegawai, yang dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang masih rendah/belum optimal sehingga tingkat pelayanan kepada masyarakat wajib uji kendaraan bermotor juga belum sesuai yang diharapkan masyarakat wajib uji.

Permasalahan kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dapat dilihat antara lain seperti:

1. Rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan awal dilapangan menunjukkan bahwa di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta masih ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu, yang menyebabkan tertundanya pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tepat pada waktunya.
2. Adanya pegawai yang keluar kantor diwaktu jam kerja dengan kepentingan pribadi. Hal ini tentunya akan menghambat pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat wajib uji kendaraan bermotor serta pelayanan yang lain yang diperlukan.

3. Selain itu ada pula pegawai yang tidak dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari tugas pekerjaan yang telah diberikan. Ketika seorang pegawai tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan mengandalkan tugas yang dibebankan kepada pegawai lain, ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta belum optimal.
4. Pelaksanaan apel pagi dilaksanakan rutin setiap pagi, akan tetapi kadang-kadang masih belum diikuti oleh semua karyawan secara lengkap. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pegawai yang masuk dan pulang kerja sesuai ketentuan jam kerja yaitu masuk kerja jam 07.30 WIB dan pulang kerja jam 14.30 WIB, yang ternyata masih adanya pegawai yang tidak mentaati ketentuan jam kerja tersebut. Menurunnya disiplin pegawai yang ditandai dengan kehadiran apel pagi dan apel siang. Sedangkan pelaksanaan apel siang, pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta tidak pernah dilaksanakan. Pelaksanaan apel pagi dan apel siang pada instansi pemerintah ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

5. Pada saat ini masih adanya/rendahnya kesadaran dari pegawai untuk melayani masyarakat di bidang pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor serta belum optimalnya semua sumber daya yang ada dalam berkomitmen melayani masyarakat.
6. Hal lain yang berpengaruh terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah belum terkoneksi jaringan komputer yang ada, dan belum sempurnanya pemakaian Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB). Hal ini sehingga masih banyak dikeluhkannya tentang lamanya pelayanan terhadap pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Jumlah waktu yang diperlukan dari pendaftaran, pelaksanaan uji kendaraan bermotor, sampai dengan menerima hasil uji kendaraan bermotor masih dirasakan memakan waktu yang lama, sehingga memunculkan keluhan, ketidakpuasan dan pengaduan baik langsung maupun tidak langsung seperti laporan melalui *sms center*, laporan langsung ke Walikota, media masa, *sosial media* dan sebagainya.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan permasalahan-permasalahan penelitian yang terdapat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta maka dapat diambil satu pertanyaan penelitiannya adalah :

Bagaimana Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis:

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

1.5. Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah tentang pokok permasalahan tidak terjadi penyimpangan masalah dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka pembatasan penulisan ini pada ruang lingkup penelitian adalah pegawai yang menjadi obyek penelitian masalah adalah pegawai negeri sipil dan bukan pegawai negeri sipil yang bekerja pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Adapun penyimpangan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dalam memberikan peningkatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat tentang :

- 1) Dapat mengetahui pengaruh peningkatan disiplin kerja terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis

(UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

- 2) Dapat memberikan tambahan kontribusi informasi kepada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta khususnya pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta tentang kajian pengaruh peningkatan kinerja pegawai terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
- 3) Dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang studi sumber daya manusia.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESA

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Teori yang berkenaan dengan variabel yang diambil

Banyak unsur dan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, beberapa faktor yang peneliti angkat adalah disiplin kerja. Berikut beberapa teori pendukung dari penelitian ini :

2.1.1.1. Teori Kinerja

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Menurut Dessler (1997), kinerja merupakan prosedur yang meliputi:

1. Penetapan standar kinerja;
2. Penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini;
3. Memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Menurut Siagian (1985:210) pemikiran yang matang dalam konteks kinerja aparat dalam hal kebijaksanaan yang mantap dan kegiatan pengembangan yang berkelanjutan itu biasanya mencakup hal-hal sebagai berikut:

- Pertama: Perencanaan tenaga kerja (*manpower planning*) dengan telah mengetahui misi, tugas pokok, fungsi dan kegiatan organisasi, akan relatif lebih mudah untuk mengetahui jumlah tenaga kerja yang diperlukan, jenis pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan, jenjang kepangkatan dan jabatan yang harus tersedia dan tergambar dalam pormasi jenis kelamin dan sebagainya.
- Kedua: pengembangan sumber daya insani. Asumsi dasar dalam mengembangkan profesionalisme dan spesialisasi ialah bahwa pada hakikatnya manusia secara normal mempunyai kemauan dan untuk secara kualitatif terus tumbuh dan berkembang.
- Ketiga: cara pengetahuan dan ketrampilan (*skills profile*), perdefinisi spesialisasi berarti ketrampilan khusus yang tercermin dalam pengetahuan yang sangat mendalam mengenai sesuatu.
- Keempat: Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional dalam birokrasi yang modern, lumrah untuk menentukan dua jenis utama jabatan. Lenih lanjut kinerja aparat merupakan kriteria utama terhadap penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan segenap tugas dan kegiatan sesuai program atau misinya.

Kinerja organisasi (*organization performace*) secara umum diartikan sebagai prestasi atau tingkat keberhasilan organisasi. Dengan demikian, kinerja organisasi menunjukkan keberhasilan pelaksanaan kegiatan/program/kebijaksanaan sesuai dengan sarana dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan, (LAN,2000).

Lawliel, dkk dalam Dessler (1997) menyatakan, kinerja organisasi merupakan suatu struktur konsep yang kompleks yang mencerminkan indikator-indikator dan kriteria yang digunakan manajemen dalam menilai fungsinya suatu organisasi. Indikator dan kriteria tersebut adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran, atau tujuan yang telah ditetapkan (LAN,2000).

Administrasi publik, menurut M.Pfifner (dalam Ali Mufiz, 2004:1-7) adalah koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Sementara Dwight Waldo (1991:17-18) mendefinisikan bahwa administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah, administrasi publik adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara. Kemudian menurut George J. Gordon pengertian administrasi publik merupakan seluruh proses yang dilakukan oleh organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan peradilan.

Kaitan antara administrasi publik dengan penilaian kinerja adalah orientasi penilaian kinerja dalam konsep administrasi publik, yaitu dalam pemerintahan mengikuti paradigma “*reinventing government*” atau “*postbureaucratic*”, yang mengutamakan pengukuran kinerja pada hasil akhir atau tujuan serta visi organisasi, dan bukan pada kemampuan mendanai input dan menjalankan proses. Dan pada saat ini tuntutan akan “*good government*” dalam penilaian kinerja pemerintahan adalah mutlak.

Ukuran terakhir keberhasilan dari suatu departemen personalia adalah kinerja. Baik departemen itu sendiri maupun karyawan memerlukan umpan balik atas upayanya masing-masing, sehingga kinerja dari setiap karyawan perlu dinilai. Oleh karena itu, penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kerja. Menurut Ranupandojo dan Husnan (2002), faktor-faktor yang perlu dinilai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja, banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.
2. Kualitas Kerja, mutu hasil yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja.
3. Kendalan, dapat atau tidaknya karyawan diandalkan adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dan kerja sama.

4. Inisiatif, kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan.
5. Kerajinan, kesediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga yang bersifat rutin.
6. Sikap, perilaku karyawan terhadap perusahaan atau atasan atau teman kerja.
7. Kehadiran, keberadaan karyawan di tempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu/jam kerja yang telah ditentukan.

Menurut (Mathis dan Jackson, 2002). Kinerja adalah hasil atas yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan publik. Konsep kinerja dalam pembicaraan dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut (Baskoro, 2001). Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh

komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005:67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Menurut Mangkunegara (2007:14) kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari: kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari: persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari: sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design.

Menurut Mangkunegara (2007:7), kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja actual performace, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Tujuan dari evaluasi kinerja, sebagaimana dikemukakan Agus Sunyoto dalam Mangkunegara (2005:10-11) adalah :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Manfaat penilaian kinerja, menurut Irham (2011:238) merinci penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk :

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti : promosi, transfer dan pemberhentian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.

4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Pengukuran penilaian kinerja, dalam suatu organisasi pastinya mempunyai ukuran kinerja terhadap karyawan, setiap orang sebagai pelaku yang melaksanakan kegiatan sesuai dengan fungsinya harus dinilai kinerjanya. Untuk mengetahui kinerja karyawan diperlukan kegiatan-kegiatan khususnya. Selanjutnya, Gomes dalam Sutianto (2007:12) menyatakan bahwa dalam penilaian kinerja diperlukan untuk menilainya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Robert dan John dalam Umam (2010:189), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu : Kemampuan, Motivasi, Dukungan yang diterima, Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Dharma (2005), menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Selain pada sumber kesalahan dalam penilaian kinerja terdapat pula faktor yang didefinisikan Veithzal Rivai (2003:317) sebagai faktor yang

dapat menghambat kinerja, dalam hal ini Veithzal Rivai mendefinisikan menjadi 3 (tiga) kelompok utama yaitu:

1. Kendala hukum/legal. Penilaian kinerja harus bebas dari diskriminasi tidak sah atau tidak legal. Apapun format penilaian kinerja yang digunakan oleh departemen SDM harus sah dan dapat dipercaya. Jika hal tersebut tidak dipenuhi, keputusan penempatan mungkin ditentang melanggar hukum ketenagakerjaan atau hukum lainnya. Keputusan tidak tepat mungkin dapat terjadi kasus pemecatan yang diakibatkan kepada kelalaian.
2. Bias oleh penilai (penyelia). Setiap masalah yang didasarkan kepada ukuran subyektif adalah peluang terjadinya bias. Bentuk-bentuk bias yang umumnya terjadi adalah:
 - a. Halo effect terjadi ketika pendapat pribadi penilai mempengaruhi terhadap kinerja baik dalam arti positif dan kinerja jelek dalam arti negatif.
 - b. Kesalahan yang cenderung terpusat. Beberapa penilai tidak suka menempatkan karyawan ke dalam posisi ekstrim dalam arti ada karyawan yang dinilai sangat positif dan dinilai sangat negatif.
 - c. Bias terlalu lunak dan terlalu keras. Bias terlalu lunak terjadi ketika penilai cenderung begitu mudah dalam mengevaluasi kinerja karyawan.

3. Mengurangi bias penilaian. Bias penilaian dapat dikurangi melalui standar penilaian dinyatakan secara jelas, pelatihan, umpan balik, dan pemilihan teknik penilaian kinerja yang sesuai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan definisi konsep, kinerja adalah hasil kerja perilaku individu, dalam organisasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam tubuh pemerintahan, khususnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor yang berada dibawah Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta tertuang dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 70 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 103 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Untuk mendukung teori yang dikemukakan oleh para ahli, diperlukan pengukuran kinerja pegawai. Pengukuran kinerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007 yang telah diubah dengan Peraturan

Walikota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai, adalah prestasi kerja, perilaku dan ketaatan.

2.1.1.2. Teori Disiplin Kerja

Menurut Siagian (2002:305), mendefinisikan disiplin adalah suatu pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan penilaian prestasi kerjanya.

Menurut Rivai (2005:444) disiplin adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin merupakan sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan (Sinungan., 2005:135).

Poerwopoespito dan Utomo (2000:23) mengatakan kata disiplin berasal dari bahasa latin *Disciplina* yang berarti pengajaran, latihan dan sebagainya (berasal dari kata *Discipulus* yaitu seorang yang belajar). Disiplin berarti mematuhi aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis untuk menciptakan keteraturan.

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.(Singodimedjo,2002 dalam Edi Sutrisno, 2009:86).

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila peraturan dan ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Dalam arti yang lebih sempit dan lebih banyak dipakai, disiplin berarti tindakan yang diambil dengan penyeliaan untuk mengoreksi perilaku dan sikap yang salah pada sementara karyawan. (Siagian,2002 dalam Edi Sutrisno, 2009:86). Bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada suasana, yaitu:

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan karyawan.

5. Meningkatnya efisiensi dan produktifitas kerja para karyawan.

Menurut Terry (Tohardi,2002 dalam Edi Sutrisno at al., 2009:87), disiplin merupakan alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Terry kurang setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan (hukuman), karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir untuk menegakkan disiplin.

Latainer (Soediono,1995,dalam Edi Sutrisno et al., 2009:87), mengartikan disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Dalam arti sempit, biasanya dihubungkan dengan hukuman. Padahal sebenarnya menghukum seorang karyawan hanya merupakan sebagian dari persoalan disiplin. Hal demikian jarang terjadi dan hanya dilakukan bilamana usaha-usaha pendekatan secara konstruktif mengalami kegagalan.

Bagi Beach (Siagian,2002, dalam Edi Sutrisno et al., 2009:87), disiplin mempunyai dua pengertian. Arti yang pertama, melibatkan belajar dan mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman. Arti kedua lebih sempit lagi, yaitu disiplin ini hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap pelaku kesalahan.

Yang dimaksud dengan disiplin menurut Edi Sutrisno, 2009:87, adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam

diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan.

Disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan aturan dari instansi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja merupakan kebijakan yang menuju kearah rasa tanggung jawab dan kewajiban bagi karyawan untuk mentaati peraturan-peraturan yang telah ditetapkan perusahaan ditempat karyawan itu bekerja (Harlis, 2010:860-867). Disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah (Heidjrachman dan Husnan, 2002:15 dalam Narmodo dan Wajdi, 2004:1-64). Disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik. Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional (Davis, 2002:112 dalam Narmodo et al., 2004:1-64).

Berdasarkan Peraturab Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, disebutkan bahwa Disiplin kerja adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati kewajibannya dan menghindari larangan yang sudah ditentukan dalam

peraturan perundang-undangan dan / peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Disiplin dapat menimbulkan dampak yang kuat terhadap individu dalam organisasi. Disiplin, dapat digunakan pimpinan untuk menegakkan standar organisasi. Tindakan ini dapat bersifat preventif (*preventive discipline*) dan korektif (*corrective discipline*). Disiplin preventif adalah tindakan yang dilakukan untuk mendorong pegawai mentaati standar dan peraturan sehingga tidak terjadi pelanggaran. Tujuan pokoknya adalah mendorong pegawai untuk memiliki disiplin pada diri pribadi. Sedangkan Disiplin korektif adalah tindakan yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran peraturan. Tujuannya adalah untuk mencegah timbulnya pelanggaran lebih lanjut. Tindakan korektif biasanya berupa jenis hukuman tertentu atau hukuman disipliner. Tujuan tindakan disipliner adalah memperbaiki perilaku pelanggaran standar, mencegah orang lain melakukan tindakan yang serupa dan mempertahankan standar kelompok yang konsisten dan efektif (Davis et. Al., 1993:87-88). Kegagalan untuk melakukan seperti yang diharapkan bisa langsung berhubungan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh karyawan atau ketentuan dan peraturan yang mendefinisikan perilaku yang tepat di tempat kerja.

Tujuan lain dari disiplin adalah untuk menciptakan atau mempertahankan kepercayaan dan saling menghormati antara atasan dan bawahan. Tidak benar disiplin diberikan dapat menciptakan masalah seperti moral rendah dan kebencian antara atasan dan bawahan. Pemerintahan yang

tepat, disiplin tidak hanya akan meningkatkan perilaku karyawan tetapi juga akan meminimalkan masalah disiplin di masa depan melalui hubungan positif atasan-bawahan (Engelbrecht et al., 2008:1-8).

Menurut Hasibuan (2005), kedisiplinan kerja diartikan bilamana selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada hakikatnya, pendisiplinan merupakan tindakan yang dilakukan karyawan dengan bersikap tanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan, menekankan timbulnya masalah kecil, dan mencegah berkembangnya kesalahan yang mungkin terjadi.

Disiplin kerja karyawan dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Para pegawai datang dengan tertib, tepat waktu dan teratur. Dengan datang ke kantor tertib, tepat waktu, maka disiplin kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan sesuai yang diharapkan perusahaan.
2. Berpakaian rapi. Berpakaian rapi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan karena dengan berpakaian rapi suasana kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi, sehingga produktivitas kerja karyawan juga akan tinggi.
3. Mampu menggunakan peralatan kantor dengan hati-hati. Sikap hati-hati dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki sikap disiplin kerja yang baik karena apabila tidak hati-hati dalam menggerakkan perlengkapan

kantor, maka dapat menunjukkan bahwa disiplin kerjanya kurang. Oleh karena itu, dalam menggerakkan perlengkapan kantor harus hati-hati sehingga produktivitas kerjanya juga baik.

4. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan. Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan, maka dapat menunjukkan bahwa karyawan memiliki disiplin kerja yang baik. Selain itu dengan mematuhi segala peraturan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis, maka akan berpengaruh terhadap disiplin kerjanya. Dengan disiplin yang tinggi, maka diharapkan produktivitas kerjanya juga tinggi.
5. Memiliki tanggung jawab yang tinggi. Tanggung jawab sangat berpengaruh besar pada disiplin pada disiplin kerja. Dengan bertanggung jawab terhadap segala tugasnya, maka menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan tinggi sehingga diharapkan produktivitas kerjanya tinggi.

Disiplin kerja menurut Baskoro dan Susanty (2013), menemukan hasil disiplin kerja secara simultan dan parsial tidak berpengaruh terhadap karyawan. Artinya jika disiplin kerja karyawan tinggi maka belum tentu meningkatkan kinerja para karyawannya. Walaupun disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai akan tetapi dalam menerapkan kedisiplinan para karyawannya tidak setengah-setengah, semua karyawan mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan, jam istirahat dan jam pulang, serta atribut perlengkapan yang digunakan karyawan baik yang pegawai negeri sipil maupun yang bukan pegawai negeri sipil. Semua karyawan yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi yang berlaku tanpa pandang bulu.

Dengan adanya disiplin kerja karyawan yang tinggi maka tujuan dan fungsi akan berjalan baik pula.

Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan definisi konsep, bahwa Disiplin Kerja adalah seorang pegawai yang mempunyai sikap dan perilaku yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh organisasi. Seorang pegawai dalam suatu organisasi, harus bisa mentaati dan menjadikan kode etik pegawai sebagai pedoman untuk mencapai kinerja yang memuaskan. Seorang pegawai harus dapat melaksanakan kewajiban dan menjauhi larangan yang telah ditetapkan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran terhadap pegawai, maka akan diberlakukan sanksi yang sudah diatur.

Penelitian terdahulu berhasil membuktikan bahwa motivasi berprestasi dapat memperkuat pengaruh disiplin (Lestari dan Sutarno, 2012: 161-173). Penelitian tersebut juga didukung oleh Binarsih et. al. (2013) yang hasilnya menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja (Binarsih et.al., 2013: 1205-2220). Sedang penelitian lain yang lebih memperkuat adalah motivasi kerja yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap disiplin kerja (Baskoro et.al., 2013: 1205-2220). Selain itu untuk membuktikan pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, penelitian tentang variabel disiplin kerja merupakan variabel bebas yang dominan mempengaruhi variabel terkait yaitu kinerja pegawai (harlie, 2010: 860-867). Penelitian tersebut juga didukung oleh Putra dan Subudi (2013) yang hasilnya menunjukkan bahwa disiplin kerja secara parsial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Pytra et.al., : 802-814). Sedangkan penelitian yang lain yang lebih memperkuat adalah Baskoro (2014) mengemukakan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Baskoro, 2014:1-12).

Untuk mendukung teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka diperlukan pengukuran. Menurut Lestari dan Sutarno (2012) disiplin kerja yang harus dilakukan adalah : Hadir setiap hari pada jam dinas, Setiap masuk kerja dan pulang kerja mengisi daftar hadir, Membuat surat izin jika tidak masuk kantor, Setiap keluar pada jam dinas harus izin pimpinan, Mematuhi peraturan di instansi, Bekerja tepat waktu, Bekerja dengan sungguh-sungguh, Tidak pernah menunda-nunda pekerjaan, Mampu bersikap tegas, dan Berusaha tidak pernah melakukan pelanggaran disiplin (Lestari et.al., 2012: 161-173).

Sedangkan menurut Hartatik (2014) yang dikemukakan dalam bukunya yang berjudul Mengembangkan Sumber Daya Manusia, indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut : Tujuan dan kemampuan staf dalam memahami peraturan yang berlaku, Keteladanan pimpinan, Keadilan dalam menerapkan aturan tanpa memandang kedudukan, Pengawasan melekat, dalam hal ini tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan, sanksi hukum indisipliner dilakukan untuk mengarahkan dan memperbaiki perilaku pegawai, bukan untuk menyakiti, ketegasan seorang pimpinan dalam

memberikan sanksi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran dan hubungan kemanusiaan.

2.1.1.3. Teori Peningkatan Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Ruswati., 2005:15) : yaitu perihal atau cara melayani, servis/jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Moenir (2010:17) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kemudian Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih., 2005:2) menyatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen. Apabila suatu organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi tersebut telah melakukan tugas dengan baik.

Pelayanan dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara. Berbagai kegiatan pelayanan publik tersebut pada prakteknya memiliki karakteristik tertentu, dan terbagi kedalam beberapa pelayanan dan pengelolaan penyelenggaraannya.

Diantaranya yang paling mendasar adalah tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tampaknya semakin mendesak. Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Goetsch dan Davis (2002) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat.

Evans dan Lindsay (1997) memandang kualitas pelayanan dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang prima (*excellent*). Jika menggunakan pendekatan *product based*, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik produk yang dihasilkan. Selanjutnya jika menggunakan pendekatan *user based*, kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan.

Sebenarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*-Osborne & Gaebler, 1992) merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi sebagai berikut:

1. Lebih berfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik.

2. Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas yang telah dibangun bersama.
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas.
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (*outcomes*) sesuai dengan *input* yang digunakan.
5. Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat.
6. Pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan.
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi, dan
8. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.1.1.4. Teori Indikator Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, kita dapat menggunakan indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi pelayanan (Zeithami, Parasuraman dan Berry, 1990) sebagai berikut :

1. *Tangibles (berwujud)* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana lembaga pelayanan, komputerisasi administrasi pelayanan, kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan dan sebagainya.
2. *Reliability (kehandalan)* yaitu kemampuan dari penyedia jasa untuk menyediakan jasa dengan segera dan memuaskan, serta memberikan produk pelayanan yang dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan, dengan kata lain, sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen.
3. *Responsiveness (daya tanggap)* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.
4. *Assurance (Jaminan keyakinan)*, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan dari konsumen, bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy (Memahami keinginan konsumen)* yaitu kemampuan lembaga pelayanan dalam memahami dan memecahkan permasalahan pelayanan secara individu terhadap pelanggan dengan ramah dan penuh perhatian. Seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para

karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Untuk mengembangkan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan tersebut, pemerintah (KepMenPAN Nomor 63/2003) telah merumuskan 15 (limabelas) kriteria sebagai referensi praktek pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa mekanisme pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, murah, cepat dan lancar, ditandai oleh prosedur yang tidak berbelit-belit.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan, termasuk kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak harus dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet.

6. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontrak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan, yaitu jaminan bahwa pelanggan dapat memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
10. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan

keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar, dimulai dengan mempelajari kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
14. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai produk dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Kelimabelas prinsip pelayanan publik tersebut sebenarnya sudah cukup untuk mewujudkan suatu model pelayanan yang ideal. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan tersebut sangat tergantung kepada birokrasi penyelenggara pelayanan. Apakah kelimabelas prinsip tersebut akan diterapkan seluruhnya atau hanya beberapa prinsip saja sangat tergantung kepada jenis, sifat dan

pola pelayanan yang diselenggarakan. Pertimbangan juga harus dilakukan terhadap situasi dan kondisi masyarakat di tempat mana lembaga pelayanan publik berada.

2.1. 2. Hubungan Logis antara Variabel Penelitian dan Perumusan Hipotesis.

Pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan.

Penelitian Handoko (1999), menunjukkan bahwa sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting, sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong yang utama dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Memacu motivasi pegawai harus dilakukan untuk mendorong pencapaian kinerja yang baik. Motivasi merupakan proses pemberian motif (penggerak) bekerja kepada para pegawai sehingga mereka mau bekerja demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Pemberian motif kerja ini terdapat dalam teori kebutuhan hierarki Maslow yang meliputi kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri. Dengan terpenuhinya kebutuhan atau keinginan dan harapan maka pegawai akan mendapatkan kepuasan dan pegawai yang tingkat kepuasannya tinggi maka secara otomatis kinerja akan meningkat, dalam memberikan pelayanan juga akan meningkat.

Suryani Kasim (2013) dalam penelitian hubungan disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan, berdasarkan hasil penelitiannya :”Kinerja Pelayanan kesehatan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu

yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik, maka dapat mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan”.

Penelitian Baskoro (2014), menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik disiplin kerja yang diterapkan pemimpin maka hal tersebut akan membuat kinerja karyawan semakin baik (Baskoro, 2014:1-12).

Penelitian Harlie (2010), menemukan hasil disiplin kerja memiliki korelasi parsial tertinggi mempengaruhi variabel terkait yaitu kinerja karyawan/pegawai. Perlu adanya menumbuhkan kesetaraan yang tinggi untuk melakukan tugas yang dibebankan, yaitu menumbuhkan tingkat disiplin yang tinggi. Selain itu untuk mengendalikan karyawan perlu juga memberikan sanksi-sanksi tegas bagi karyawan yang melanggar peraturan organisasi yang sudah ditetapkan (Harlie, 2010:860-867).

Penelitian Chirasha (2013) menemukan hasil disiplin kerja sangat berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan. Pengelolaan disiplin yang efektif sangat penting sehingga dapat meningkatkan keuntungan kompetitif. Penerapan sistem manajemen disiplin yaitu situasional dan yang relevan secara kontekstual. Kebutuhan untuk selalu mengkomunikasikan misi dan visi organisasi kepada karyawan. Organisasi harus menghindari pengaturan standar yang tidak realistis yang akhirnya menciptakan permusuhan antara manajemen dan karyawan (Chirasha, 20103:214-219).

Penelitian Narmodo dan Wajdi (2004) menemukan hasil disiplin kerja mempunyai pengaruh positif yang dominan terhadap kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai dapat terwujud dengan peningkatan disiplin (Narmodo et.al., 2004:1-64).

Penelitian Putra dan Subudi (2013), menemukan hasil disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Putra et.al., 2013:802-814).

Penelitian Coker dan Ebuara (2012), menemukan hasil kepuasan kerja guru tidak tergantung pada tingkat kedisiplinan, sikap mengajar dikelas dan terhadap pengawasan program siswa. Namun, kepuasan kerja ditentukan melalui pengakuan dari orang lain dan usaha mereka. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kinerja adalah : mekanisme penegakan disiplin yang tepat harus dibentuk untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan, digunakan untuk menciptakan lingkungan yang aman dan berlaku untuk kepuasan kerja, selain itu otoritas sekolah merupakan bentukan mengaktifkan kinerja pekerjaan. Selalu memberi pengawasan program akademik siswa untuk meningkatkan pekerjaan efektifitas (Coker et.al., 2012:25-33).

Penelitian Netra dan Prabasari (2013), menemukan hasil variabel disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja juga harus diperhatikan adalah

pengawasan terhadap karyawan dalam pengerjaan tugas yang diberikan sesuai dengan aturan dari atasan (Prabasari et.al., 2010: 469-481).

Penelitian Adnyani dan Putra (2013), menemukan hasil kepemimpinan transformasional, komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja, maka perlu adanya penyampaian informasi dari pimpinan mengenai pekerjaan yang harus dilaksanakan karyawan. Selain itu diperlukan menjaga keharmonisan yang terjadi dalam perusahaan. Interaksi secara langsung dengan para karyawan dapat mengetahui permasalahan apa yang terjadi yang terkait dengan hubungan yang terjalin (Adnyani et.al., 2013:482-494).

Penelitian Supriyanto, Hamzah dan Kadir (2013), menemukan bahwa untuk memacu peningkatan kinerja karyawan, disarankan kepada pihak pengambil keputusan untuk berupaya meningkatkan karakteristik individu dan karakteristik organisasi, mengingat kedua variabel ini memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja karyawan (Supriyanto et.al., 2013:1-12).

Baskoro dan Susanty (2013), dalam penelitiannya menemukan hasil disiplin kerja secara simultan dan parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya jika disiplin kerja karyawan tinggi maka belum tentu meningkatkan kinerja para karyawannya. Walaupun disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan akan tetapi dalam menerapkan kedisiplinan pada karyawannya tidak setengah-setengah, semua karyawan

mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan, jam istirahat dan jam pulang, serta atribut perlengkapan yang digunakan karyawan baik yang PNS (Pegawai Negeri Sipil) maupun yang bukan PNS. Semua karyawan yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi yang berlaku tanpa pandang bulu. Dengan adanya disiplin kerja karyawan yang tinggi maka tujuan dan fungsi akan berjalan baik pula.

Kedua, motivasi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan secara parsial. Motivasi karyawan terbilang cukup signifikan dan berpengaruh positif dan hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan. Disini yang menjadikan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah karena kesadaran para pengurus untuk meningkatkan kinerja karyawan. Tidak hanya pada disiplin karyawan saja yang tinggi akan tetapi motivasi yang diberikan harus lebih tinggi pula dan karyawanpun menanggapi baik hal ini dikarenakan pada umumnya karyawan akan memilih menerima hal-hal yang bersifat merangsang pekerjaan daripada yang bersifat tekanan seperti mentaati aturan-aturan yang berlaku (Baskoro et.al., 2013: 1205-2220).

Penelitian Binarsih, Istiatin dan Wahyuningsih (2013), menemukan hasil disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka pegawai perlu menerapkan disiplin kerjanya melalui berbagai hal yaitu mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di tempat kerja, datang dan pulang tepat waktu, mampu

menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan, melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (Binarsih et.al., 2013:1205-2220).

Penelitian Mansfield (2005), menemukan hasil sistem disiplin sangat penting dalam membangun kepercayaan, komitmen dan perilaku kooperatif. Hambatan yang muncul adalah untuk implementasi sistem disiplin berkaitan dengan faktor-faktor konstektual seperti keengganan untuk memaksakan aturan dan hukuman pada rekan-rekan, dan lainnya, namun dapat diatasi dengan anggota kelompok mengidentifikasi melengkap sistem disiplin untuk solidaritas kelompok yang kuat dan motivasi internal. Hasil yang didapat adalah pertanyaan teoritis tentang interaksi antara motivasi untuk kerja sama, terutama untuk memahami bagaimana motivasi dan disiplin dapat dikombinasikan dalam situasi yang berbeda untuk memfasilitasi solusi kooperatif yang efektif untuk dilema sosial (Mansfield, 2005:61-80).

Berdasarkan sejumlah penelitian serupa diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja (X) serta faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan (Y).

Hasil penelitian terdahulu sangat penting digunakan sebagai sumber informasi dan bahkan digunakan sebagai dasar dan refrensi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian yang dilakukan penulis, mengambil dari beberapa jurnal hasil penelitian terdahulu, yang diambil atau diakses melalui internet. Dari hasil sejumlah penelitian tersebut diatas yang serupa, dapat disimpulkan bahwa hampir semua penelitian tersebut tertumpu pada pencapaian kinerja

organisasi. Sehingga dengan adanya penelitian tersebut, diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk penelitian lebih jauh tentang Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan, khususnya di karyawan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

2.2. Model / Kerangka Pemikiran

Variabel dalam penelitian ini adalah Disiplin Kerja sebagai Variabel Bebas dan Peningkatan Pelayanan sebagai Variabel tergantung.

Peneliti melakukan penelitian terhadap semua karyawan baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Non PNS. Disertai dengan data-data yang sudah ada tentang kualitas dan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta di Jalan Lingkar Selatan Giwangan Umbulharjo Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang berupa skala, yaitu Skala Disiplin Kerja yang mencakup Prosedur kerja, Sikap terhadap atasan, Ketaatan waktu kerja dan Skala Kualitas Pelayanan yang mencakup *Tangibles*(berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan keyakinan), *Emphaty* (memahami keinginan konsumen).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan kajian teori tersebut diatas, dapat dibuatkan kerangka penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka penelitian.

Dari gambar 2. diatas dapat dijelaskan bahwa Disiplin Kerja (X) merupakan variabel yang akan mempengaruhi Peningkatan Pelayanan (Y).

2.3. Hipotesa

Hipotesa digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan suatu penelitian, sebagai jawaban sementara terhadap masalah sebagai jawaban pertanyaan dalam penelitian yang harus diuji benar atau tidak dengan memverifikasi data yang dikumpulkan berdasarkan atas logika, teori, pengalaman atau pikiran rasional. Karena informasi yang ada dalam penelitian, maka penelitian harus dapat membatasi permasalahan yang akan diteliti dengan adanya hipotesa. Hipotesa dapat digunakan sebagai arahan desain penelitian yang sesuai, memberikan batasan serta memperkecil jangkauan penelitian dan kerja penelitian serta sebagai panduan dalam pengujian serta penyesuaian dengan fakta dan antarfakta.

Hipotesa dalam penelitian ini adalah Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan methoda analisis diskriptif kualitatif, yaitu dengan prosedur penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh dilapangan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan betujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mengambil tempat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Jalan Lingkar Selatan Giwangan Umbulharjo Yogyakarta.

3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Disiplin kerja (X) adalah Kesanggupan pegawai dalam mentaati kewajiban dan menghindari larangan. Variabel disiplin kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota

Yogyakarta secara operasional dapat diukur dengan 10 indikator (Handoko 2002:133 dalam Lestari dan Sutarno., 2012: 161-173) yaitu:

- 1) Hadir setiap hari pada jam dinas,
- 2) Setiap masuk kerja dan pulang kerja mengisi daftar hadir,
- 3) Membuat surat izin jika tidak masuk kantor,
- 4) Setiap keluar pada jam dinas harus izin pimpinan,
- 5) Mematuhi peraturan di instansi,
- 6) Bekerja tepat waktu,
- 7) Bekerja dengan sungguh-sungguh,
- 8) Tidak pernah menunda-nunda pekerjaan,
- 9) Mampu bersikap tegas,
- 10) Berusaha tidak pernah melakukan pelanggaran disiplin.

Menurut Siagian, 2002 dalam Edi Sutrisno, 2009:86, bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada suasana, yaitu:

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan karyawan.

5. Meningkatnya efisiensi dan produktifitas kerja para karyawan.

Kinerja Pegawai Negeri Sipil Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan atasan kepada bawahannya. Variabel kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, secara operasional dapat diukur berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai, yaitu:

- 1) Prestasi kerja
- 2) Kerjasama
- 3) Ketaatan

Menurut Ranupandojo dan Husnan (2002), faktor-faktor yang perlu dinilai dalam kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja, banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.
2. Kualitas Kerja, mutu hasil yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja.
3. Keandalan, dapat atau tidaknya karyawan diandalkan adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dan kerja sama.

4. Inisiatif, kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan.
5. Kerajinan, kesediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga yang bersifat rutin.
6. Sikap, perilaku karyawan terhadap perusahaan atau atasan atau teman kerja.
7. Kehadiran, keberadaan karyawan di tempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu/jam kerja yang telah ditentukan.

Peningkatan kualitas pelayanan (Y) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Diantaranya yang paling mendasar adalah tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tampaknya semakin mendesak. Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Bonusia Agung dalam Goetsch dan Davis (2002) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat.

Variabel Peningkatan Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/masyarakat menurut Awang Anwaruddin, (customer-driven government-Osborne & Gaebler, 1992)

merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi sebagai berikut:

1. Lebih berfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik.
2. Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas yang telah dibangun bersama.
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas.
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (*outcomes*) sesuai dengan *input* yang digunakan.
5. Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat.
6. Pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan.
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi, dan
8. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik di Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, kita dapat menggunakan indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi pelayanan seperti pendapat Awang Anwaruddin dalam (Zeithami, Parasuraman dan Berry, 1990) sebagai berikut :

1. *Tangibles (berwujud)* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana lembaga pelayanan, komputerisasi administrasi pelayanan, kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan dan sebagainya.
2. *Reliability (kehandalan)* yaitu kemampuan dari penyedia jasa untuk menyediakan jasa dengan segera dan memuaskan, serta memberikan produk pelayanan yang dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan, dengan kata lain, sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen.
3. *Responsiveness (daya tanggap)* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.
4. *Assurance (Jaminan keyakinan)*, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan dari konsumen, bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

5. *Empathy (Memahami keinginan konsumen)* yaitu kemampuan lembaga pelayanan dalam memahami dan memecahkan permasalahan pelayanan secara individu terhadap pelanggan dengan ramah dan penuh perhatian. Seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Tabel 1. Definisi Operasional, Variabel Penelitian dan Indikator

NO	VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR
1	Disiplin Pegawai (Lestari dan Sutarno, 2012:161-173)	Disiplin kerja (X) adalah Kesanggupan pegawai mentaati kewajiban dan menghindari larangan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hadir setiap hari pada jam dinas, 2) Setiap masuk kerja dan pulang kerja mengisi daftar hadir, 3) Membuat surat izin jika tidak masuk kantor, 4) Setiap keluar pada jam dinas harus izin pimpinan, 5) Mematuhi peraturan di instansi, 6) Bekerja tepat waktu, 7) Bekerja dengan sungguh-sungguh, 8) Tidak pernah menunda-nunda pekerjaan, 9) Mampu bersikap tegas, 10) Berusaha tidak pernah melakukan pelanggaran disiplin.
2	Kinerja Pegawai (Perwal Kota Yka No 21 Th. 2011)	Hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan atasan kepada	<ol style="list-style-type: none"> 1) Prestasi kerja 2) Kerjasama 3) Ketaatan

		bawahannya.	
3	Kualitas pelayanan (Goetsch dan Davis :2002)	Kualitas pelayanan (Y), adalah Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih berfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik. 2. Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas yang telah dibangun bersama. 3. Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas. 4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (<i>outcomes</i>) sesuai dengan <i>input</i> yang digunakan. 5. Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat. 6. Pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan. 7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi, dan 8. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai

			dengan kebutuhan masyarakat.
4	Tingkat Kepuasan Masyarakat (Zeithami, Parasuraman dan Berry, 1990)	Tingkat kualitas pelayanan publik diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles (berwujud)</i> yaitu kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana lembaga pelayanan, komputerisasi administrasi pelayanan, kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan dan sebagainya. 2. <i>Reliability (kehandalan)</i> yaitu kemampuan dari penyedia jasa untuk menyediakan jasa dengan segera dan memuaskan, serta memberikan produk pelayanan yang dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan, dengan kata lain, sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen. 3. <i>Responsiveness (daya tanggap)</i> yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. 4. <i>Assurance (Jaminan keyakinan)</i>, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan dari konsumen, bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan kata

			<p>lain, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.</p> <p>5. <i>Empathy</i> (Memahami keinginan konsumen) yaitu kemampuan lembaga pelayanan dalam memahami dan memecahkan permasalahan pelayanan secara individu terhadap pelanggan dengan ramah dan penuh perhatian. Seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4. Prosedur Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Pendahuluan

Melakukan penelitian dan pengamatan secara umum dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak pimpinan atau yang mewakili dan semua pihak yang dirasa mendukung hasil perolehan data.

2. Penelitian Kepustakaan

Membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi agar dapat dipakai sebagai dasar teoritis dalam memecahkan permasalahan.

3. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang diteliti yaitu dengan :

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan dengan sistematis, fenomena-fenomena yang diteliti, peneliti sebagai pengamat dalam hal ini untuk melihat kegiatan yang dilakukan pegawai.
2. Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen aktual.
3. Interview/Wawancara yaitu teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan lisan.
4. Kuesioner yaitu daftar pertanyaan, untuk responden pengguna jasa layanan.
5. Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari informasi dari literature dan buku yang relevan dari penelitian.

3.5. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1. Populasi

Menurut Arikunto (2006:112), jika subyek penelitiannya jumlah populasi kurang dari 100 orang maka sebaiknya diambil seluruhnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian

Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, yang secara keseluruhan berjumlah 16 orang karyawan, yaitu :

- a. Pegawai Negeri Sipil berjumlah 12 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut : 1 orang pegawai yang menduduki jabatan struktural, 6 orang pegawai yang menduduki jabatan fungsional penguji kendaraan bermotor, 1 orang pegawai yang menduduki jabatan nonfungsional penguji kendaraan bermotor,
- b. Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS) berjumlah 2 orang pegawai tenaga bantuan,
- c. Pegawai tenaga harian lepas berjumlah 4 orang yang bertugas sebagai petugas keamanan kantor/*security*.

3.5.2. Sampel Penelitian

Ada beberapa rumus yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah anggota sampel. Sebagai ancar-ancar, jika peneliti mempunyai beberapa ratus subyek dalam populasi, mereka dapat menentukan kurang lebih 25-30 % dari jumlah subyek tersebut. Jika anggota subyek dalam populasi hanya meliputi 16 orang, dan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket, sebaiknya subyek sejumlah itu diambil seluruhnya (Arikunto, 2013: 95).

16 orang karyawan adalah pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta secara keseluruhan.

3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Statified Random Sampling (sampel berstrata atau bertingkat) apabila didalam populasi terdapat kelompok-kelompok subyek dan antara satu kelompok dengan yang lain tampak adanya strata atau tingkat (Arikunto 2013:96). Diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta jumlah total karyawan atau populasi adalah 16 orang.

Tabel 2. Sampel Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

No	Uraian	Jumlah	Prosentase (100 %)	Pembulatan Sampel
1	Kepala UPT PKB merangkap Penguji Kendaraan Bermotor	1	6,25	6
2	Kasubag Tata Usaha	0	0	0
3	Penguji Kendaraan Bermotor merangkap/dan petugas administrasi	10	62,5	63
4	Petugas Pungut Retribusi	1	6,25	6
5	Petugas Keamanan	4	25,0	25
		16	100,00	100

Sumber : Data Sim Pegawai (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta (Juli 2016).

3.6. Metoda Pengumpulan Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah berupa Data Primer, yaitu data mengenai disiplin pegawai, kinerja pegawai, data sekunder yaitu data jumlah dan karakteristik pegawai Pegawai (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang berkaitan seperti data indeks kepuasan masyarakat terkait Pengujian Kendaraan Bermotor yang menunjukkan tingkat pelayanan terhadap masyarakat dan lain-lain. Untuk memperoleh data primer dan data sekunder, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan :

3.6.1 Penelitian Lapangan/Observasi

Penelitian lapangan/observasi dilakukan oleh peneliti dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Pengamatan dimulai dari masyarakat wajib uji melakukan pendaftaran uji kendaraan bermotor, memasukkan berkas persyaratan uji kendaraan bermotor untuk penetapan nomor urut pengujian kendaraan bermotor, pemilik/masyarakat wajib uji melaksanakan uji kendaraan bermotor, sampai menerima hasil uji kendaraan bermotor berupa buku uji yang telah disahkan tanggal berlaku ujinya beserta plat nomor kendaraan bermotor yang telah disegel dengan tanda uji serta striker tanda samping kendaraan bermotor.

3.6.2 Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumentasi dibedakan menjadi dua, yaitu dokumen primer dan dokumen sekunder. Dokumen primer adalah dokumen yang ditulis dan dikumpulkan secara langsung oleh pelakunya sendiri dari obyek yang diteliti, sedangkan dokumen sekunder adalah data yang diperoleh seseorang bila peristiwa yang dialami, disampaikan pada orang lain dan kemudian orang lain menuliskannya (Sukandarrumidi, 2012:100).

Metode dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu foto tentang kondisi pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

3.6.3 Metode Interview/Wawancara

Metode interview/wawancara atau tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti, yaitu pertanyaan bebas yang ditanyakan kepada para wajib uji tentang kondisi pelayanan pengujian kendaraan bermotor maupun kondisi pegawai pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Interview/Wawancara atau tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti juga diberlakukan terhadap para karyawan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta tentang kedisiplinan, pelayanan terhadap masyarakat dan lain sebagainya.

3.6.4 Metode Kuesioner

Kuesioner yaitu daftar pertanyaan, untuk responden pengguna jasa layanan yaitu semua pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Hal ini untuk mengetahui semua hal yang berhubungan dengan tugas pekerjaan, data pribadi pegawai serta hal-hal lain yang diperlukan untuk penelitian.

3.6.5 Metode Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari informasi dari literature dan buku yang relevan dari penelitian. Buku-buku yang berhubungan dengan tugas pekerjaan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta seperti peraturan perundangan dibidang lalu lintas, peraturan disiplin kepegawaian, serta peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data-data kepegawaian serta data-data hasil pekerjaan sehari-hari juga sangat berfungsi guna mendukung penelitian ini.

3.7. Metoda Analisis Data

Untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi variabel yang lain, dan data yang ada agar memperoleh suatu manfaat, maka data tersebut harus dianalisis, sehingga dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kedisiplinan, analisis kinerja ini dimaksud untuk mengukur kinerja pegawai serta tingkat

kedisiplinan pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Tingkat kedisiplinan merupakan perbandingan antara kinerja yang dihasilkan pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dibandingkan dengan pelaksanaan peraturan-peraturan pendukung yang ada, seperti yang terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan khususnya pasal 48 yang berisi persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor serta pasal 49 tentang pengujian kendaraan bermotor, peraturan perundangan yang berkaitan dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, penilaian index kepuasan masyarakat, pencapaian target pendapatan asli daerah (PAD) Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah ditetapkan dan peraturan-peraturan lainnya.

Semakin besar peraturan-peraturan yang tidak dilaksanakan oleh karyawan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta berarti kinerja yang dilakukan dan dihasilkan masih rendah. Sebaliknya apabila semakin patuhnya pegawai dalam melaksanakan peraturan-peraturan yang ada, berarti kinerja yang dilakukan dan dihasilkan sudah maksimal.

Untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

dapat diketahui melalui laporan hasil uji kendaraan bermotor, laporan hasil pungutan retribusi kendaraan bermotor, laporan hasil rekapitulasi daftar kehadiran pegawai, serta data-data pendukung lainnya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

4.1.1. Sejarah Umum Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 3 Tahun 1950. Undang-undang tersebut merupakan aturan pelaksana dari UUD Tahun 1945 yang berbunyi “Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem Pemerintahan Negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat Istimewa”. Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah otonomi yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerahnya sendiri, yang dipimpin oleh seorang Gubernur. Hal itu dengan Undang Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah. Otonomi tersebut mensyaratkan adanya pelimpahan kewenangan pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah. Salah satu wujud pelimpahan kewenangan Pemerintahan Pusat ke Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu kewenangan dalam bidang Perhubungan.

Pelaksanaan otonomi daerah menuntut daerah untuk lebih mendayagunakan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia, sumber daya alam dan potensi-potensi daerah lainnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 363 Tahun 1977, tentang Pedoman Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, Pemerintah Daerah membutuhkan organisasi perangkat daerah sebagai pelaksana teknis, dari setiap pelimpahan kewenangan pusat ke daerah. Sehingga untuk melaksanakan ketugasan dibidang Perhubungan, yang semula tugas bidang perhubungan masih dilaksanakan oleh

Departemen Pekerjaan Umum, dibawah tanggung jawab Direktorat Bina Marga, dengan dikeluarkannya Keputusan Gubernur KDH TK I Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 57/KPTS/1980, tentang Perubahan Struktur organisasi dan formasi Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DLLAJR Propinsi DIY), maka tugas bidang perhubungan dilaksanakan oleh DLLAJR Propinsi DIY. Oleh karena Keputusan Gubernur KDH TK I Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 57/KPTS/1980, bersifat sementara, kemudian ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1982 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja DLLAJ Propinsi DIY. Pada Tahun 1990, Pemerintah Pusat mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor: 22 Tahun 1990 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dalam Bidang lalu Lintas dan Angkutan Jalan Kepada Daerah Tingkat I dan Daerah Tingkat II. Untuk selanjutnya, pada tahun 1994 Pemerintah Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta, menetapkan Peraturan Daerah Nomor: 8 Tahun 1994 tentang Pembentukan DLLAJ Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta, dan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja DLLAJ Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta. Sehingga pada tanggal 28 Februari 1995 dibentuk DLLAJ Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta, yang berkantor di Jalan Kyai Mojo yang merupakan bekas kantor pos timbang Pingit. Kemudian pada Tahun 2000, bersamaan dengan berlakunya Undang Undang Nomor: 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Struktur Organisasi DLLAJ Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta diubah dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 28 Tahun 2000, yaitu mengatur tentang Pembentukan, Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah, maka Peraturan Daerah Kota Yogyakarta

Nomor:28 Tahun 2000 diubah menjadi Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah, hingga saat ini.

4.1.2. Pembentukan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta pada tahun 2000 diawali dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 45 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor, dengan aturan pelaksanaan dituangkan dalam Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor: 11 Tahun 2001 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Selanjutnya untuk menyesuaikan dengan perkembangan jaman, maka peraturan-peraturan diatas dicabut dandinyatakan tidak berlaku lagi.

Selanjutnya Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Yang dilaksanakan dengan mengacu kepada Peraturan Walikota Nomor: 20 tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta ini mencabut dan mengganti peraturan yang terdahulu yaitu Peraturan Daerah Nomor: 45 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Pengujian

Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta karena tidak sesuai lagi dengan perkembangan situasi dan kondisi saat ini.

Dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta disebutkan bahwa dalam upaya menjamin keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan pencemaran lingkungan yang diakibatkan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah Kota Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Bahwa pengujian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud diatas, diperuntukan bagi semua kendaraan wajib uji dan kendaraan dapat uji yang beroperasi di jalan agar sarana angkutan memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

4.1.3. Tugas Pokok, Visi, Misi dan Tujuan

Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang perhubungan.

Visi Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah terwujudnya sistem transportasi kota yang efektif, efisien, akuntabel dan berwawasan lingkungan serta responsif gender.

Misi Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah

1. Meningkatkan keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas jalan,
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan bidang transportasi jalan yang memenuhi standar keselamatan.

Tujuan dari Visi dan Misi diatas adalah

1. Peningkatan keselamatan dan ketertiban serta keselamatan lalu lintas jalan,
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan perhubungan,

3. Peningkatan ketertiban pelayanan parkir.

(Sumber : Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Tahun 2012 – 2016)

4.1.4. Kode Etik Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

Kami Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta adalah insan yang:

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Setia dan taat kepada negara kesatuan dan pemerintah Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
3. Mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menjaga nama baik korps pegawai pemerintah kota Yogyakarta.
5. Mentaati ketentuan jam kerja dan melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh dedikasi dan rasa tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
6. Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang, tidak melakukan pungutan yang tidak syah, serta tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun yang berkaitan dan mempengaruhi tugas kedinasan untuk kepentingan pribadi, seseorang atau golongan.
7. Saling menghormati, mampu bekerjasama menciptakan suasana dan hubungan kerja yang harmonis sesama pegawai.
8. Senantiasa berpikiran positif terhadap tugas pekerjaan, kreatif, responsif dan selalu berusaha untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Kami Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah pegawai yang:

1. Mentaati kode etik pegawai pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Memberikan pelayanan Bidang Perhubungan yang memiliki kapasitas dan kekuatan hukum secara jujur, adil dan profesional.

3. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjunjung tinggi rasa solidaritas sesama pegawai serta menghargai perbedaan pendapat.
4. Tidak memberikan informasi yang bukan menjadi kewenangannya kepada media massa.
5. Selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pengetahuan dan kreatifitas dalam melaksanakan tugas.
6. Tidak menggunakan sarana kantor untuk kepentingan pribadi/golongan.

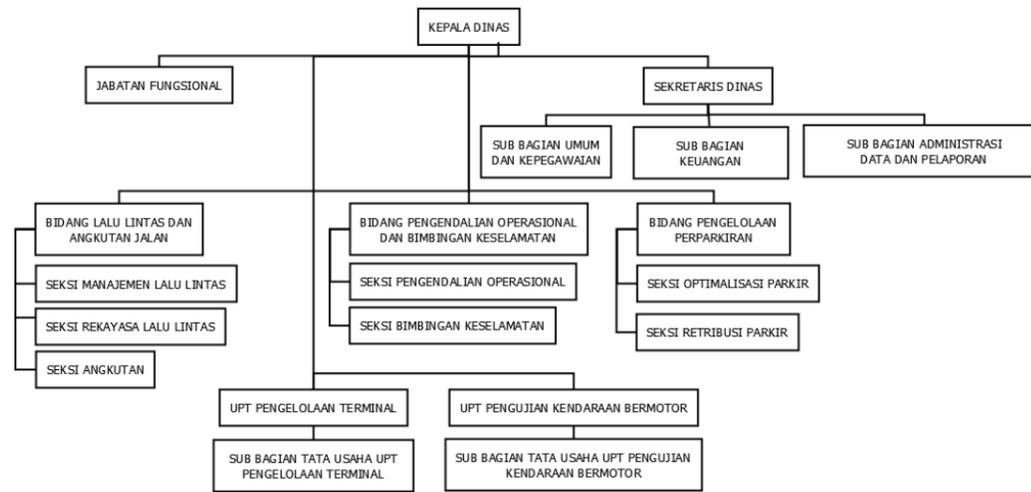
(Sumber : Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Tahun 2016)

4.1.5.Kepegawaian Dinas Perhubungan dan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

Pada awal pembentukan Dinas Perhubungan, jumlah pegawai ada 54 orang pegawai, yang diperoleh dari pelimpahan pegawai DLLAJ Propinsi DIY dan pindahan dari instansi lain. Seiring dengan perkembangan penerimaan pegawai dan formasi yang dibutuhkan, maka sampai saat sekarang terdiri dari 216 pegawai, yang terbagi menjadi PNS berjumlah 88 orang pegawai, Non PNS berjumlah 128 orang pegawai.

Dari jumlah pegawai diatas yang bertugas di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor berjumlah 16 orang pegawai, yang terdiri dari 1 orang PNS yang menduduki jabatan struktural Kepala Unit Pelaksana Teknis (Ka UPT), PNS yang menduduki jabatan struktural Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubag TU) pada saat ini kosong/tidak ada yang menduduki jabatan, 6 orang PNS menduduki jabatan Fungsional Penguji Kendaraan Bermotor, 1 orang PNS menduduki jabatan Penguji Kendaraan Bermotor Nonfungsional, 2 PNS yang bertugas di administrasi dan petugas pemungut retribusi dan Non PNS tenaga bantuan berjumlah 2 orang pegawai serta 4 orang tenaga keamanan.

4.1.6 Struktur Organisasi



STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.2 Hasil Analisis

Bab ini merupakan analisis hasil penelitian mengenai “Evaluasi Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta”. Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif yaitu metoda yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi dan pengujian hipotesis.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan dan penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu Pegawai ada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Dalam hal ini disebarkan 16 kuesioner pada 16 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 16 eksemplar, sehingga respon *rate*-nya sebanyak 100 %. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 16 kuesioner.

4.2.1. Analisis Deskriptif

Karakteristik individu responden yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan, stastus perkawinan, masa kerja dan lingkungan kerja, dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Seorang pegawai sebagai individu, yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Perbedaan ini menggambarkan bahwa karakteristik individu fungsi sangat penting dalam sebuah organisasi, maka karakteristik masing-masing individu juga penting untuk menunjang roda sebuah organisasi. Peran sumber daya manusia pada masa kini menjadi penentu bagi keberhasilan sebuah aktifitas yag dilakukan dalam suatu lembaga organisasi, baik organisasi swasta atau perusahaan, BUMN maupun instansi pemerintah, (Arikunto, 1996 dalam Supriyanto, et.al., 2013;1-12). Organisasi terdiri dari

berbagai macam individu yang tergolong dari berbagai status yang mana status tersebut berupa pendidikan, jabatan dan golongan, pengalaman, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pengeluaran, serta tingkat usia dari masing-masing individu tersebut (Hasibuan, 2000:147).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 16 responden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

1. Umur

Berdasarkan umur, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 3.

Tabel 3.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	25 - 30 tahun	4	25 %
2	31 - 35 tahun	2	12,5 %
3	36 - 40 tahun	1	6,2 %
4	41 - 50 tahun	7	43,8 %
5	➤ 51 tahun	2	12,5 %
Total		16	100,0 %

Sumber : Data Primer, Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang sebagian besar usia akhir dewasa yang meliputi: pegawai dengan usia antara 41-50 dengan jumlah responden mencapai 7 pegawai atau 43,8 %, pegawai dengan usia antara 25-30 dengan jumlah responden mencapai 4 pegawai atau 25, pegawai dengan usia antara 31-35 dan usia diatas 51 tahun dengan jumlah responden masing-masing mencapai 2 pegawai atau 12,5% dan pegawai dengan usia antara 36-40 dengan jumlah responden

hanya 1 pegawai atau 6,2%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi umur sebagian besar pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah usia dewasa akhir. Menurut Elisabeth, mengatakan bahwa usia adalah umur yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun (Elisabeth dalam Nursalam, 2003:78). Sedangkan menurut Huclok (1999) semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Semakin cukup umur, maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja yang dapat berdampak pada kinerjanya, Huclok (1999:121). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dari kinerja adalah usia dari karyawan tersebut. Apabila seseorang telah mempunyai usia yang sudah tidak produktif maka kemungkinankinerja orang tersebut dapat mengalami penurunan bila dibandingkan dengan saat masih muda. Menurut Robbins dan Judge mengatakan bahwa umur dan kinerja tidak berhubungan dan bahwa pekerja yang lebih tua lebih mungkin terlibat dalam perilaku kewargaan (*citizenship behavior*). (Robbins dan Judge, 2015:29).

2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.

Tabel 4.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	%
2	SLTP	0	%
3	SLTA/SMK	9	56 %
4	Diploma	3	19 %
5	S1/S2	4	25 %
Total		16	100,0 %

Sumber : Data Primer, Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 4. dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan SLTA/SMK sebanyak 9 responden atau 56 %, berpendidikan Diploma 3 responden atau 19 % dan berpendidikan S1/S2 sebanyak 4 responden atau 25 %. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi/tingkat pendidikan sebagian besar pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah mayoritas berpendidikan SLTA/SMK. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang ikut menentukan mudah tidaknya menyerap, termotivasi dan memahami informasi yang diperoleh. Tingkat pendidikan membentuk nilai-nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal-hal baru. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka dapat melakukan sesuatu, misalnya pekerjaan, sehingga berdampak pada kinerjanya (Notoatmodjo, 2012:65).

3. Status

Berdasarkan status, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 5.

Tabel 5.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	Persentase
1	Belum Menikah	0	0 %
2	Menikah	16	100 %
3	Duda	0	0 %
Total		16	100,0 %

Sumber : Data Primer, Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 5. dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah semua berstatus menikah. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi status, semua pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah sudah menikah. Dalam hal kinerja bisa saja seseorang akan mengalami peningkatan kinerjanya atau justru mengalami penurunan hal ini tergantung bagaimana menyikapinya. Jika seseorang menganggap status perkawinan sebagai motivasi pasti seseorang akan terpacu untuk meningkatkan kinerja, tetapi jika seseorang menganggap status perkawinan adalah beban, maka kinerja juga akan mengalami penurunan. Status perkawinan berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam kehidupan organisasi baik secara positif maupun negatif (Siagian, 1995:81).

4. Masa Kerja

Berdasarkan masa kerja, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 6.

Tabel 6.
Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Status	Jumlah	Persentase
1	1-5 tahun	4	25%
2	6-10 tahun	0	0 %
3	Diatas 10 tahun	12	75%
Total		16	100,0 %

Sumber : Data Primer, Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 6. dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar masa kerjanya diatas 10 tahun sebanyak 12 responden atau 75 % dan sebagian kecil masa kerjanya 1 – 5 tahun sebanyak 4 responden atau 25 %. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi masa kerja sebagian besar pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah pegawai yang sudah cukup lama bekerja. Menurut Siagian (1995:81) mengatakan bahwa masa kerja yang tinggi menggambarkan kinerja unit kerja tersebut. Semakin lama seseorang bekerja dalam suatu organisasi, maka semakin tinggi motivasi yang berdampak pada kerjanya.

5. Kenyamanan Bekerja

Berdasarkan kenyamanan bekerja, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 7.

Tabel 7.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Kenyamanan Bekerja

No.	Kenyamanan Bekerja	Jumlah	Persentase
1	Nyaman	16	100 %
2	Tidak Nyaman	0	0 %
Total		16	100 %

Sumber : Data Primer, Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 7. dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah semua pegawai menyatakan nyaman dalam bekerja yaitu sebanyak 16 responden atau 100,0%. Hal ini menunjukkan bahwa dari kenyamanan bekerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah kenyamanan dalam bekerja. Perbaikan dan penambahan fasilitas yang ada, pembaharuan fasilitas yang ada baik pada gedung kantor, ruang kerja, ruang terbuka maupun halaman parkir untuk kendaraan wajib uji tentunya bertujuan untuk kenyamanan bekerja dengan harapan mampu menimbulkan suasana yang memacu kreatifitas dan semangat bekerja pegawai sehingga kinerja dan produktifitas mengalami peningkatan. Suasana yang nyaman pada ruang terbuka dapat menjadi inspirasi bagi pegawai dalam produktifitas kerja mereka. Begitu juga sebaliknya, keadaan ruang terbuka yang kurang kondusif juga dapat mengurangi produktifitas kerja (Hakim, 2003:59).

6. Lingkungan Kerja

Berdasarkan lingkungan kerja, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 8.

Tabel 8.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja

No.	Lingkungan Kerja	Jumlah	Persentase
1	Mendukung	14	88%
2	Tidak Mendukung	2	12%
Total		15	100 %

Sumber : Data Primer, Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 8. dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar pegawai menyatakan lingkungan kerjanya mendukung. Hal ini menunjukkan bahwa dari lingkungan kerjanya pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta mayoritas menilai lingkungan kerjanya mendukung. Dalam bekerja seorang individu juga membutuhkan lingkungan kerja yang baik yang didukung oleh keahlian sebagai akibat/didapat dari pelatihan yang baik, serta dengan adanya dorongan (motivasi) yang tinggi dalam diri karyawan, sehingga lingkungan kerja yang baik dan motivasi ini merupakan instrumen pendukung dalam kenyamanan bekerja. Semakin baik lingkungan kerja dan pelatihan yang melahirkan keahlian individu tersebut, maka kinerja individu tersebut akan meningkat, hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Prawirosentono, 1999:72).

4.2.2 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu metoda yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode analisis kualitatif ini lebih suka menggunakan teknis analisis mendalam yaitu mengkaji masalah secara

kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuannya adalah pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah, yang berfungsi memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Dari hasil pengamatan di lapangan dapat diketahui permasalahan kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta antara lain seperti:

1. Rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan awal di lapangan menunjukkan bahwa di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta masih ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu, yang menyebabkan tertundanya pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tepat pada waktunya.

Untuk mengatasi rendahnya disiplin pegawai dalam hal datang tidak tepat waktu, maka perlu dilakukan pembinaan terhadap pegawai tersebut. Pembinaan dapat dilakukan oleh pimpinan langsung ataupun oleh pimpinan yang lebih tinggi. Apabila sudah dilakukan pembinaan dengan berbagai pendekatan, ternyata belum membuahkan hasil yang diharapkan, maka dapat diambil cara lain yaitu dengan bekerjasama dengan pihak ketiga. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah misalnya melakukan kerjasama dengan konsultan yang dapat memecahkan masalah tersebut, baik dengan pendekatan serta pembinaan seperti dengan diikutkan pengenalan

alam/outbound, dengan melakukan kunjungan untuk studi banding ke instansi lain yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat atau kunjungan ke daerah yang lebih maju dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, dapat juga dengan mengikuti program pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berhubungan dengan pokok permasalahan misalnya diklat ilmu komunikasi, dan lain-lain. Dengan diikutkannya kegiatan pelatihan tersebut maka diharapkan pegawai yang bersangkutan akan tambah bertanggung jawab dalam pekerjaannya, datang tepat waktu dan siap melayani masyarakat wajib uji kendaraan bermotor. Dengan demikian nantinya pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta akan menjadi pegawai yang handal (*Reliability*) dalam melayani masyarakat wajib uji.



Gambar 4.

In House Training Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur

2. Permasalahan berikutnya adalah adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja dengan kepentingan pribadi. Hal ini tentunya akan menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat wajib uji kendaraan bermotor serta pelayanan yang lain yang diperlukan.

Masih adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja untuk kepentingan pribadi, untuk mengatasi hal tersebut pimpinan perlu menghimbau/memerintahkan kepada seluruh staf agar setidaknya mengurangi kepentingan-kepentingan pribadi di luar kantor yang tidak berkaitan dengan kegiatan pekerjaan pada jam kerja. Hal ini dapat dilakukan dalam rapat terbuka, yang dihadiri oleh semua pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dan bagi pegawai/perorangan yang dianggap sering melakukan pelanggaran ini harus dilakukan pendekatan secara khusus untuk dilakukan pembinaan agar dapat memperbaiki sikap dan tingkah laku dalam bekerja. Apabila semua pegawai tidak meninggalkan pekerjaan yang dibebankan, pegawai sudah melakukan pekerjaan dengan baik maka pelayanan terhadap masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan berjalan dengan baik dan lancar, maka teori dimensi pelayanan yaitu *Empathy* atau memahami keinginan konsumen dalam hal ini para masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan tercapai, sehingga masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan merasa terlayani dengan baik.



Gambar 5.

Foto Rapat Pembahasan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan.



Gambar 6.

Foto Rapat Pembahasan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan.



Gambar 7.

Pembinaan Kedisiplinan Kepada Karyawan Secara Khusus.

3. Permasalahan lainnya adalah adanya pegawai yang tidak dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari tugas pekerjaan yang telah diberikan. Ketika seorang pegawai tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan mengandalkan tugas yang dibebankan kepada pegawai lain, ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta belum optimal.

Terhadap pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang belum/tidak dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari tugas pekerjaan yang telah diberikan, tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan mengandalkan tugas yang dibebankan kepada pegawai lain, maka pegawai tersebut dianggap tidak mampu menjalankan tugas yang diberikan kepadanya, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor

utama yang diambil adalah dalam proses pendidikannya, maka terhadap pegawai tersebut perlu diberikan pembinaan khusus, diberikan arahan serta dapat pula diikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang menunjang kinerja dimaksud. Hal lain yang dapat dilakukan adalah memberikan pembekalan pelatihan kepada pegawai tersebut baik secara lisan atau melalui diskusi, seminar dan serta pelatihan-pelatihan lainnya. Dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat mendukung permasalahan tersebut diharapkan pegawai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik tanpa membebani karyawan yang lainnya. Sehingga dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan para masyarakat wajib uji kendaraan bermotor, sehingga masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan terpuaskan dalam menerima pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Dengan demikian maka prinsip jaminan keyakinan (*Assurance*) yang terdapat dalam teori dimensi pelayanan terhadap masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan terpenuhi, karena masyarakat wajib uji kendaraan bermotor merasa terpuaskan dari pelayanan yang diberikan kepadanya.

STIE Widya Nivvaha
Jangan Plagiat



Gambar 8.

Kunjungan Ke PT Astra Daihatsu Internasional Jakarta.



Gambar 9.

Pelayanan Pembayaran Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.



Gambar 10.

Pelayanan Pendaftaran Pengujian Kendaraan Bermotor.



Gambar 11.

Pra uji Pengujian Kendaraan Bermotor.



Gambar 12.

Pengujian Lampu Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Head Light Tester.



Gambar 13.

Pengujian Rem Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Brake Tester.



Gambar 14.

Pengujian Speedometer Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Speedometer Tester.



Gambar 15.

Pengujian Penyimpangan Roda Depan Kendaraan Bermotor dengan alat Uji Side Slip Tester.



Gambar 16.

Pengujian Emisi Kendaraan Bermotor dengan Alat Uji Smoke Tester.



Gambar 17.

Administrasi Pengujian UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas
Perhubungan Kota Yogyakarta.



Gambar 18.

Penyimpanan Kartu Induk, Pengethokan Plat Uji serta Pemasangan/
Penyegelan Plat Uji ke Nomor Kendaraan Bermotor.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat



Gambar 19.

Penyerahan Hasil Pengujian Kendaraan Bermotor, berupa Buku Uji, Tanda Uji serta Striker Uji Kendaraan Bermotor.

4. Pelaksanaan apel pagi dilaksanakan rutin setiap pagi, akan tetapi kadang-kadang masih belum diikuti oleh semua karyawan secara lengkap. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pegawai yang masuk dan pulang kerja sesuai ketentuan jam kerja yaitu masuk kerja jam 07.30 WIB dan pulang kerja jam 14.30 WIB, yang ternyata masih adanya pegawai yang tidak mentaati ketentuan jam kerja tersebut. Menurunnya disiplin

pegawai yang ditandai dengan kehadiran apel pagi dan apel siang. Sedangkan pelaksanaan apel siang, pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta tidak pernah dilaksanakan. Pelaksanaan apel pagi dan apel siang pada instansi pemerintah ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil sudah dengan jelas dituliskan peraturan-peraturan yang harus dilaksanakan oleh pegawai negeri sipil. Terhadap pegawai yang masih belum melaksanakan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, misalkan dalam hal pelaksanaan apel pagi yang kurang disiplin maka terhadap pegawai tersebut perlu diberikan pengarahan dan pembinaan guna perbaikan kinerjanya. Apabila pegawai yang tidak mengikuti apel pagi tersebut ternyata tidak hanya satu pegawai maka perlu diadakannya rapat khusus untuk membahas masalah kedatangan di dalam apel pagi tersebut. Untuk pelaksanaan apel siang yang tidak pernah dilakukan, hal ini maka jelas merupakan pelanggaran aturan yang ada, maka harus segera dibenahi tentang hal tersebut dan segera melaksanakan kegiatan apel siang yang wajib dilaksanakan setiap harinya. Terhadap semua pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, lebih baik apabila semua pegawai tersebut membuat pernyataan secara tertulis bahwa masing-masing pegawai siap untuk melaksanakan apel pagi dan siang untuk melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian maka akan tercapai prinsip daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap pelayanan masyarakat wajib uji kendaraan bermotor sesuai dengan

teori dimensi pelayanan, karena masyarakat wajib uji kendaraan bermotor akan merasa diperhatikan semua hal keinginannya.



Gambar 20.

Foto Kegiatan Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.



Gambar 21.

Foto Kegiatan Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta



Gambar 22.

Foto Kegiatan Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta



Gambar 23.

Foto Pengarahan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan pada Apel Pagi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

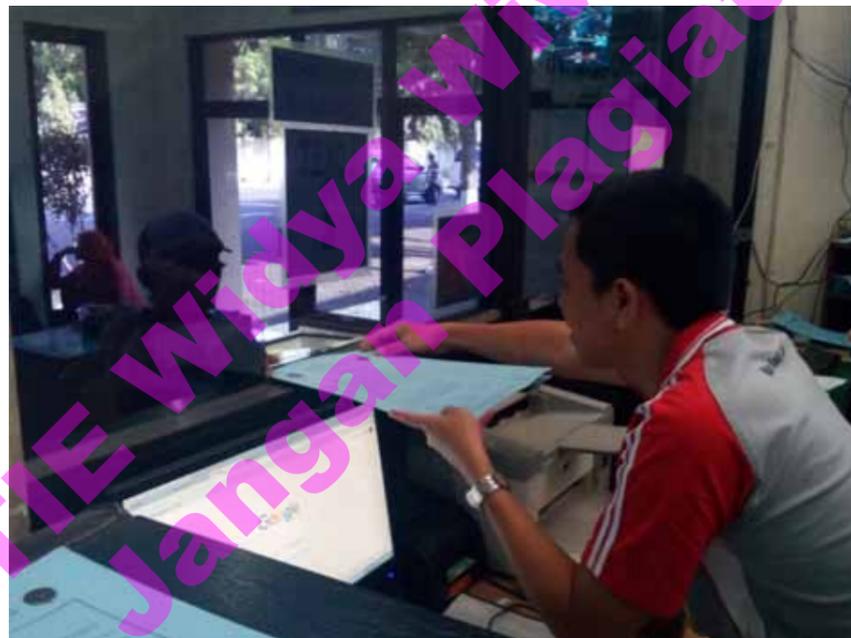
5. Pada saat ini masih adanya/rendahnya kesadaran dari pegawai untuk melayani masyarakat di bidang pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor serta belum optimalnya semua sumber daya yang ada dalam berkomitmen melayani masyarakat.

Untuk mengatasi rendahnya kesadaran pegawai dalam hal pelayanan maka perlu dilakukan pembinaan terhadap pegawai tersebut. Pembinaan dapat dilakukan oleh pimpinan langsung ataupun oleh pimpinan yang lebih tinggi. Apabila sudah dilakukan pembinaan dengan berbagai pendekatan, ternyata belum membuahkan hasil yang diharapkan, maka dapat diambil cara lain yaitu dengan bekerjasama dengan pihak ketiga. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah misalnya melakukan kerjasama dengan konsultan yang dapat memecahkan masalah tersebut, baik dengan pendekatan serta pembinaan seperti dengan diikutkan pengenalan alam/outbound, dengan melakukan kunjungan untuk studi banding ke instansi lain yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat atau kunjungan ke daerah yang lebih maju dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, dapat juga dengan mengikuti program pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berhubungan dengan pokok permasalahan misalnya diklat ilmu komunikasi, dan lain-lain. Untuk mengatasi hal tersebut perlu diadakannya pertemuan-pertemuan antara lain dengan cara mengumpulkan para wajib uji baik yang perorangan maupun penyedia jasa untuk melakukan evaluasi kerja bersama. Masyarakat wajib uji sangat perlu dilibatkan karena baik dan buruknya pengujian hasil pekerjaannya akan langsung dinikmati oleh wajib uji tersebut. Masyarakat wajib uji juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan kritik dan sarannya yang bersifat membangun pengujian kendaraan bermotor Kota Yogyakarta secara tertulis sebagai bahan pengembangan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan

Bermotor sehingga akan mengena terhadap karyawan yang belum merasa memiliki komitmen melayani terhadap masyarakat wajib uji. Melakukan evaluasi pekerjaan berupa rapat seluruh anggota khusus untuk membahas masalah lamanya pelayanan di pengujian kota jogja. Beberapa hal yang harus didapatkan dalam rapat tersebut antara lain:

1. permasalahan yang menghambat pelayanan.
2. saran dari para anggota.
3. keputusan mengenai apa yang akan dilakukan setelah rapat tersebut.
4. evaluasi secara berkala.

Dengan demikian maka hampir semua teori dimensi dalam pelayanan yaitu kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan keyakinan/*assurance* dan memahami keinginan konsumen/*empathy* terhadap wajib uji kendaraan bermotor akan tercapai.



Gambar 24.

Pelayanan Yang Ramah Kepada Wajib Uji Kendaraan Bermotor.

6. Hal lain yang berpengaruh terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah belum terkoneksi jaringan komputer yang ada, dan belum sepenuhnya pemakaian Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB). Hal ini sehingga masih banyak dikeluhkannya tentang lamanya pelayanan terhadap pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Jumlah waktu yang diperlukan dari pendaftaran, pelaksanaan uji kendaraan bermotor, sampai dengan menerima hasil uji kendaraan bermotor masih dirasakan memakan waktu yang lama, sehingga memunculkan keluhan, ketidakpuasan dan pengaduan baik langsung maupun tidak langsung seperti laporan melalui *sms center*, laporan langsung ke Walikota, media masa, *sosial media* dan sebagainya.

Masalah Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB): untuk masalah Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta harus mengadakan koordinasi dengan Dinas Teknologi Informasi dan Telekomunikasi (TIT) Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai dinas yang bertanggung jawab membuat program-program untuk pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

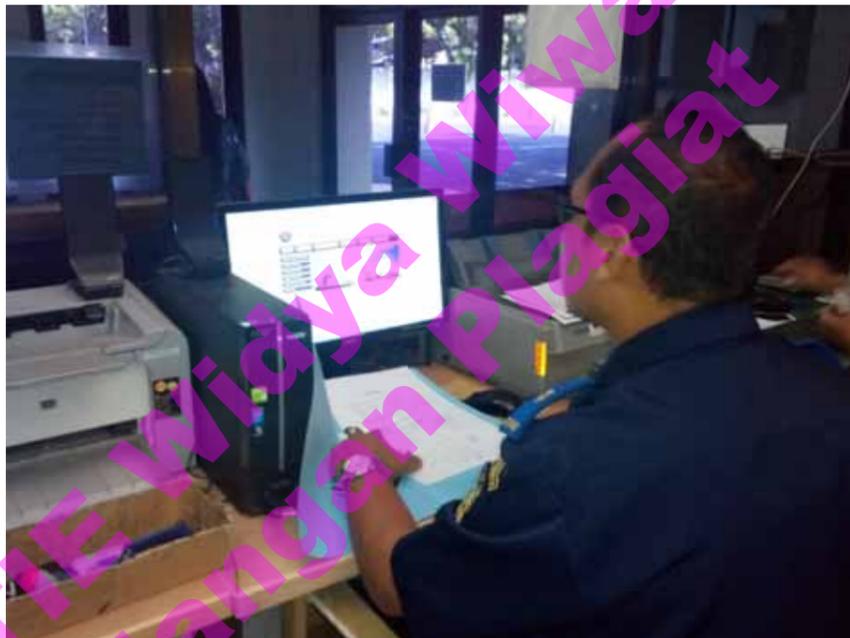
Dinas Teknologi Informasi dan Telekomunikasi (TIT) Pemerintah Kota Yogyakarta telah membuat Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) yang telah diterapkan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta seperti program yang dibuat untuk pemungutan retribusi yang telah terkoneksi dengan badan keuangan di Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu Dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan Keuangan (DPDPK), program

untuk menyimpan data kendaraan wajib uji dan program-program lainnya. Tetapi dalam pengamatan lapangan memang masih banyak kendala dari penerapan program-program tersebut, antara lain belum terintegrasinya antar program, jadi dalam mengoperasikan program harus memasukkan data ulang untuk masing-masing program. Hal ini tentunya akan menambah jangka waktu pelayanan, yang apabila sudah terkoneksi antar program, maka cukup dengan satu perintah maka setiap program dapat difungsikan. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dibenahi ulang dalam penerapan program yang ada. Apabila koordinasi dengan Dinas Teknologi Informasi dan Telekomunikasi (TIT) Pemerintah Kota Yogyakarta hal tersebut belum dapat terlaksana atau menemui jalan buntu dan hasilnya tidak ada pembenahan mengenai Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) maka perlu diusulkan untuk mengajukan usulan kepada pimpinan untuk mengajukan anggaran pembuatan Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) yang baru dengan melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yang lebih kompeten, sehingga pelayanan pengujian di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta akan tercapai. Hal ini akan ditandai dengan semakin cepatnya dalam pelayanan terhadap wajib uji kendaraan bermotor, terpuaskannya masyarakat wajib uji kendaraan bermotor dengan dibarengi minimalnya keluhan dari masyarakat wajib uji kendaraan bermotor terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor, maupun tidak adanya pengaduan-pengaduan di instansi-instansi terkait seperti di laporan langsung ke Walikota melalui sms center, tulisan melalui media masa maupun media sosial. Dengan demikian maka sesuai teori dimensi pelayanan yaitu *Tangibles* atau berwujud akan tercapai terhadap pelayanan kepada masyarakat wajib uji kendaraan bermotor.



Gambar 29.

Sistem Informasi Manajemen yang telah terkoneksi antar program.



Gambar 30.

Sistem Informasi Manajemen yang telah terkoneksi antar program.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dengan adanya beberapa perbaikan yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Yogyakarta maka sudah diperoleh hasil yang lebih baik dari sebelumnya yaitu meningkatnya kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan pengujian kepada masyarakat wajib uji kendaraan bermotor, sehingga seluruh pegawai telah melaksanakan perubahan kinerja mereka dengan rasa penuh kesadaran dan tanggung jawab mengutamakan pelayanan masyarakat, demi kepuasan masyarakat wajib uji kendaraan bermotor.

5.2. Saran

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan telah menghasilkan kesimpulan dalam penelitian diatas, maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut:

Dalam melaksanakan peningkatan kinerja pegawai ini tentunya masih ada beberapa kekurangan yang belum dapat dilaksanakan dengan waktu saat ini, sehingga dapat diperbaiki di masa yang akan datang, beberapa hal yang sangat menghambat pelaksanaan kinerja pegawai ini antara lain:

1. Rumitnya peraturan daerah (PERDA) Pemerintah Kota Yogyakarta yang mengatur tentang pengadaan aplikasi sistem informasi manajemen pengujian kendaraan bermotor (SIM PKB), hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja pegawai karena secara tidak langsung instansi

Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sangat tergantung pada dinas lain dalam mengembangkan aplikasi sistem informasi manajemen pengujian kendaraan bermotor (SIM PKB).

2. Terbatasnya anggaran daerah yang dialokasikan untuk melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia di Pemerintah Kota Yogyakarta.
3. Saat ini jabatan struktural kepala sub kepegawaian Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Yogyakarta masih kosong dikarenakan pejabat yang bersangkutan memasuki masa pensiun, maka alangkah baiknya apabila segera diisi pejabat dimaksud secara definitif.
4. Perlunya regenerasi pegawai, khususnya tenaga penguji kendaraan bermotor, yang pada saat ini tidak merata pada jenjang strata tenaga penguji hanya terpusat pada tenaga penguji penyelia sebanyak 4 pegawai dan tenaga penguji pemula sebanyak 2 pegawai, sedangkan tenaga penguji pelaksana dan tenaga penguji pelaksana lanjutan saat ini tidak ada/ tidak terisi .

STIE Widya Wiyatama
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, Achmad Tjahjono, dan Husein, Muh Fakhri., (2009), *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi Revisi, Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, Cetakan ke III.
- Adnyani, I Gusti Ayu Dewi., dan Putra, I Putu Yuda Perdana., (2013), “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Karoseri Dan Body Repair Pada PT Merpati Bali”, *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*, Vol2, No 4, 482-494.
- Agustin Pratiwi, Mudji Kuswinarno dan Faidal., (2013), “ Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bangkalan”, *Jurnal Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan*, Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura (UTM).
- Ariefiantoro, Teguh, dan Octaviana, Kestria Seja., (20012), “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kontraktor PT. Winch Pandanwangi, Semarang”, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol 1, No. 3, 82-92.
- Arikunto, Suharsimi., (2013), *Manajemen Penelitian*, Penerbit Rinaka Cipta, Jakarta, Cetakan XII.
- Arisanthi, Ni Kadek Desy., dan Netra, I Gusti Salit Ketut., (2013), “Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat”, *E-Jurnal Manajemen Udayana*, Vol 2, No 11, 1467-1479.

Ardansyah dan Wasilawati, (2014), “Pengawasan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Universitas Bandar Lampung, Vol 16, No: 2, 153-162 ISSN : 1411-1438 print/ISSN : 2338-8234 online.

Armediana Sukmarwati, Margarerha Suryaningsih dan Hayu, Ida, “ Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”, *Jurnal Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 1-8.

Arsyad, Ashar., (2012) *Pokok-pokok Manajemen*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, Cetakan ke III.

Awang Anwarudin., (2004),”Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, No: 1 Vol 1,16-37.

Bonusia Agung., (2013), “Hubungan Antara Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Concierge Pada Hotel Sahid Jaya Solo”, *Talenta Psikologi*, No: 1, Vol 11, 6-17.

Baskoro, Chandra Aji., (2014), “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, *Management Analysis Journal*, Vol 3, No 2, 1-12.

Baskoro Sigit Wahyu, dan Susanty Aries, (2012), “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada

Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT PLN (Persero) Apd Semarang)",
J@TI Undip, No: 02,Th VI, 1205-2220.

Binarsih, Siti Rahayu, Istiatin, dan Wahyuningsih, Setyawati., (2013), "Pengaruh
Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Motivasi Kerja
Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta", *Manajemen Bisnis
Syariah*, No: 02, Th. VI, 1205-2220.

Chairunnisah, Siti., (2012), "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi
Internal, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di
Kantor Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat)", *E-Jurnal Ekonomi
Universitas Gunadarma*, 151-160.

Dharma, Surya, (2005), "*Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan
Penerapannya*", Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Davis, Keith, dan Newstrom, John W., (1993), "*Perilaku dalam Organisasi*",
Penerbit Erlangga, Yogyakarta, buku ke 2, edisi ketujuh.

Dirk Malaga Kusuma., (2013), " Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor
Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur",*eJournal
Administrasi Negara*, Vol 1, No: 4,1388-1400.

Ellyta Yullyanti, (2009), "Analisis Proses Rekrutmen dan Seleksi pada Kinerja
Pegawai", *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*,
Vol 16, No: 3, 131-139, ISSN : 0854-3844.

Faules, Don F., dan Pace R. Wayne., (2013), "*Komunikasi Organisasi, Strategi
Meningkatkan*", Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung, Cetakan ke
delapan.

- Harlie, M., (2010), "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan", *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 11, No 2, 860-867.
- Harry Murti dan Srimulyani. Veronika Agustini., (2013), "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun", *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, Vol 1, No: 1, 10-17.
- Hartatik, Indah Puji., (2014) *Mengembangkan SDM*, Penerbit Laksana, Yogyakarta, Cetakan Pertama.
- Hasibuan, Malayu SP., (2011), *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta, Cetakan ke sembilan.
- Istiqomah, Siti Noer., (2015), "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Iklim Komunikasi Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1-131.
- Jackson, John H., dan Mathis, Robert L., (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resource Management*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, Buku 2.
- Judge, Timothy A., dan Robbins, Stephen P., (2015), *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta Selatan, Edisi 16.
- Kharisma Sakta, (2014), "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun", *Jurnal Universitas Jambi*, Vol 3, No: 1, 374-463.

- Lingga Pratama., (-) “Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN*, 1-14.
- Manansal, Brian Felliciano,(-)”Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Bitung”, *Jurnal Kinerja Pegawai*, 1-8
- Mangkunegara, Anwar Prabu,(2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung, Cetakan ke sebelas.
- Martoyo, S., (1990), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Moekijat., (1974), *Prinsip-prinsip Manajemen*, Penerbit Alumni, Bandung.
- , (1987), *Manajemen Kepegawaian*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Mudji Kuswinarno., (2013), “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bangkalan”, *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Trunojoyo Madura*, 1-12.
- Muhammad, Arni., (2014), *Komunikasi Organisasi*, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta, Cetakan 13.
- Narmodo, Hernowo., dan Wajdi, M. Farid., (2014), “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri”, *Jurnal Daya Saing* 5, No 2, 1-64.
- Netra, I Gusti Salit Ketut., dan Prabasari, I Gusti Ayu Maya., (2013), “Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Bali”. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 2, No 4, 469-481.

- Noor, Juliansyah., (2012), *Metodologi Penelitian :Skripsi, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Penerbit Kencana Predana Media Group, Jakarta, Cetakan ke 2.
- Notoatmodjo, (2012), *Ilmu Perilaku*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Pantja Djati. S., (2005), “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan”, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol 7 No: 1, 48-59.
- Poerpuspito,F.X., dan Utomo, T., (2000), *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*, Grasindo, Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi., (1999), *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Ranupandojo, H. & Husnan, S.,(2002), *Manajemen Personalia*. Penerbit BPFEUGM, Yogyakarta.
- Setiawan, Agung., (2013), “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 1, 1245-1253.
- Sholichah, Mar’atus., (2012), “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Survey Pada Bagian Humas Pemerintah Propinsi DIY)”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 1-83.
- Siagian, Sondang., (1995), *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sindi Larasati dan Alini Gilang, (2014), “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)”, *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas

Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung Vol V, No: 3, 201-213.

Sinungan, M., (2005), *Produktifitas, Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta.

Siti Rosidah Ulpah., (-), "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien, Survey Pada Puskesmas Sekeloa Bandung", *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi UNIKOM Bandung*, 1-21.

Sukandarrumidi, (2012), *Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula)*, Gajahmada University Press, Yogyakarta, Cetakan ke IV, ISBN 979-420-508-7.

Sutrisno, Edy., (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, Cetakan ke tujuh.

Suwardi dan Utomo, Joko., (2011), "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai, Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati", *Jurnal Analisis Manajemen*, Vol 5, No: 1, 75-86, ISSN : 14411-1799.

Veithzal Rivai, (2003), "*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*", PT Remaja Rosda Karya, Bandung.

Viky Hidayat, DB. Paranoan, Mohammad Noor, (2014), "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda", *eJournal Administrative Reform*, 2 (1):934-945, ISSN : 2338-7637.

Wahyuni, Sri., (2013), “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Dan Peternakan Kabupaten Kutai Timur”, *eJournal Administrative Reform*, 1 (2), 444-457.

Wardhani, Anggi Aditya., (2009), “Iklim Komunikasi Organisasi dan Disiplin Kerja”, Skripsi Ilmu Komunikasi, Surakarta, 1-136.

Widodo, (2009), “Upaya Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen dan Orientasi Belajar”, *Media Ekonomi*, Vol 9, No 1, 1-30.

Peraturan-peraturan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.

Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 05 Tahun 2006 Tentang Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 tahun 1993 Tentang Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Tahun 2012 – 2016.

STIE Widya Wiyana
Jangan Plagiat