

ABSTRAK

Mohammad Shidqy Bayhaqi: Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu

Kinerja Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melayani. Salah satunya dalam melayani masyarakat yang memiliki pelayanan dengan sesuai prosedur yang tepat, cepat serta dalam memuaskan masyarakat. Maka dari itu, kinerja pelayanan publik bisa dikatakan penting bagi instansi pemerintahan karena itulah yang dapat menentukan baik atau buruknya suatu instansi.

Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu, apakah kinerja pelayanan tersebut sudah maksimal atau belum yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori tentang kinerja pelayanan menurut Moeheriono dalam bukunya (Moeheriono, 2012) yang terdiri dari tiga dimensi yaitu diantaranya: Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan guna menguraikan, menganalisis dan mengungkapkan fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu sudah berjalan dengan baik dengan berbagai faktor yang menjadikan optimal dalam memberikan pelayanan, namun masih ditemukannya kendala dalam pemberian pelayanan yaitu adanya antrian yang panjang sehingga mengakibatkan waktu yang sedikit lama pada pengujian kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Pengujian