

**KUALITAS PELAYANAN PEMINJAMAN PERALATAN DAN MESIN
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR) DI
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memenuhi Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh:

WAKA BAROK

07121001107

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMINJAMAN PERALATAN
DAN MESIN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG (PUPR) DI KABUPATEN OGAN ILIR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

WAKA BAROK

07121001107

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2019

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M.Si

NIP. 196211251989121001



Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP. 198108272009121002



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Peminjaman Peralatan dan Mesin Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Ogan Ilir*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 18 Juli 2019.

Indralaya, 18 Juli 2019

Ketua

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

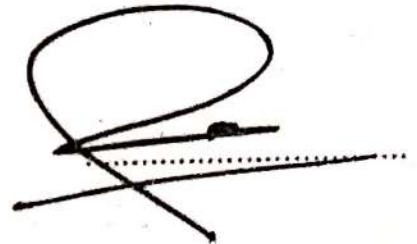


Anggota

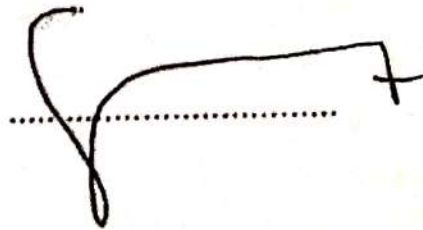
1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



2. Sofyan Effendi, S.IP., M.S.
NIP. 1959052019855032003

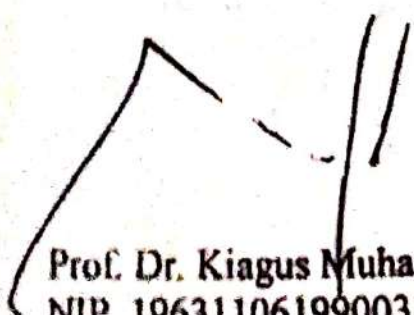


3. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002



Mengetahui,
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri., M.Si
NIP. 196311061990031001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa diberikan kesehatan, karunia dan ridho-NYA, sehingga Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Peminjaman Peralatan dan Mesin Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir” ini dapat diselesaikan. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghormatan yang sedalam- dalamnya, dengan tulus menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua Penulis, Ayah Drs. Maryadi, M.Si, dan Ibu Dra. Lily Hasmiati, yang tercinta atas pengorbanan baik moril maupun materil, yang tiada henti selalu memberikan semangat, motivasi, bimbingan kepercayaan dan kasih sayang.
2. Kakak Ine Sania, S.Tr.T. serta adik-adik ku Ansyori, ST. dan Annisa yang telah memberikan motivasi
3. Kepada yang terhormat Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si.
4. Ketua program studi Ilmu Administrasi Publik Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA, serta sebagai dosen pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Skripsi.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si, Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah membantu dan memberi masukan serta saran dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik.
8. Seluruh Dosen program studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami Ilmu Administrasi Publik serta para Staff Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi.
9. Rekan-rekan program studi Ilmu Administrasi Publik
10. Keluarga Besar Motor Classic Custom Indralaya (MOCCI)
11. Rekan-rekan Indralaya Scooter Club (ISC)
12. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal ibadah Bapak/Ibu, saudara dan teman-teman akan senantiasa mendapatkan balasan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah yang lebih baik sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Indralaya, juli 2019

Waka Barok

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGHANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Metode Penulisan.....	10
1. Manfaat teoritis.....	10
2. Manfaat praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Defenisi Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2. Defenisi Aset.....	16
3. Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang (PUPR).....	17
4. Peminjaman Peralatan dan Mesin (PUPR).....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian.....	22
B. Defenisi Konsep.....	22
C. Fokus Penelitian.....	24
D. Data dan Sumber Data.....	25
E. Populasi dan Sampel.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder.....	27
G. Teknik Analisa Data.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
B. Persyaratan dan Alur Proses Pelayanan Peminjaman Peralatan dan Mesin.....	34
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	36
D. Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
E. Deskripsi Responden.....	41
F. Distribusi Jawaban Responden pada Tiap Dimensi.....	42
1. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	42
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	50
3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	54
4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	59
5. Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	63
G. Penghitungan Harapan dan Persepsi Pengalaman Masyarakat/Kontraktor mengenai Pelayanan Jasa.....	65
H. Penghitungan Nilai Q (Kesenjangan).....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
Rujukan dari Buku.....	76
Rujukan dari Dokumen Resmi Pemerintah.....	77
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Data Retribusi Pemakaian Peralatan dan Mesin.....	5
2. Data Jumlah Masyarakat/Badan yang Meminjam Peralatan dan Mesin pada Bulan Juli – Desember 2018.....	5
3. Waktu Pelayanan yang di Berikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Ogan Ilir.....	8
4. Penelitian Terdahulu.....	21
5. Nilai reliabilitas 53 responden.....	37
6. Responden berdasar usia.....	41
7. Responden berdasar pendidikan terakhir.....	41
8. Harapan responden terhadap penampilan fisik gedung.....	43
9. Pengalaman Responden penampilan fisik gedung.....	43
10. Harapan Responden terhadap fasilitas kantor.....	44
11. Pengalaman Responden terhadap fasilitas kantor.....	44
12. Harapan Responden Terhadap Kebersihan Lingkungan.....	45
13. Pengalaman Responden terhadap kebersihan lingkungan.....	45
14. Harapan Responden terhadap kenyamanan ruang tunggu.....	46
15. Pengalaman Responden terhadap kenyamanan ruang tunggu.....	46
16. Harapan Responden terhadap penampilan petugas.....	47
17. Pengalaman Responden Terhadap penampilan petugas.....	47
18. Harapan Responden terhadap fasilitas komunikasi.....	48
19. Pengalaman Responden Terhadap fasilitas komunikasi.....	48
20. Harapan Responden terhadap terdapatnya penyuluhan.....	49
21. Pengalaman Responden Terhadap terdapatnya penyuluhan.....	49
22. Harapan Responden terhadap kemudahan proses pengeluaran surat persetujuan.....	50
23. Pengalaman Responden terhadap kemudahan proses pengeluaran surat persetujuan.....	51
24. Harapan Responden terhadap kemudahan pembuatan surat perjanjian.....	51
25. Pengalaman Responden terhadap kemudahan pembuatan surat perjanjian.....	52
26. Harapan Responden Terhadap Kemudahan Penyerahan alat berat.....	52
27. Pengalaman Responden Terhadap Kemudahan Penyerahan alat berat.....	53
28. Harapan responden terhadap kemudahan pengembalin alat berat.....	53

29. Pengalaman responden terhadap kemudahan pengembalin alat berat.....	54
30. Harapan Responden Terhadap kecepatan petugas melayani keluhan.....	55
31. Pengalaman Responden Terhadap kecepatan petugas melayani keluhan.....	55
32. Harapan Responden terhadap kesiapan petugas melayani.....	56
33. Pengalaman Responden terhadap kesiapan petugas melayani.....	56
34. Harapan Responden terhadap ketanggapan petugas dalam melayani.....	57
35. Pengalaman Responden terhadap ketanggapan petugas dalam melayani.....	57
36. Harapan responden terhadap kelancaran dalam proses pelayanan.....	58
37. Pengalaman responden terhadap kelancaran dalam proses pelayanan.....	59
38. Harapan Responden terhadap kesopanan petugas dalam melayani.....	59
39. Pengalaman Responden terhadap kesopanan petugas dalam melayani.....	60
40. Harapan Respoden Terhadap keramahan Petugas dalam melayani.....	60
41. Pengalaman Respoden Terhadap keramahan Petugas dalam melayani.....	61
42. Harapan Responden terhadap keamanan lingkungan tempat pelayanan.....	62
43. Pengalaman Responden terhadap keamanan lingkungan tempat pelayanan.....	62
44. Harapan Responden terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan.....	63
45. Pengalaman Responden terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan.....	63
46. Harapan Responden terhadap petugas memberikan penyelesaian atas keluhan.....	64
47. Pengalaman Responden terhadap petugas memberikan penyelesaian atas keluhan.....	65
48. Perhitungan Nilai Pembobotan dan Rata-rata Hasil Angket Harapan Pelayanan.....	67
49. Perhitungan Nilai Pembobotan dan Rata-rata Hasil Angket Pengalaman Pelayanan....	69
50. Perhitungan Nilai Q (Kesenjangan).....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Proses Peminjaman Peralatan dan Mesin Pada Dinas Pekerjaan umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Ogan Ilir.....	6
2. Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Peminjaman Peralatan dan mesin pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang(PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir.....	17
3. Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Ogan Ilir.....	29
4. Proses Peminjaman Peralatan dan Mesin Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Ogan Ilir.....	30
5. Struktur Organisasi.....	<i>lampiran</i>

ABSTRAK

Pembangunan nasional merupakan upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Pada era ini pembangunan nasional sedang meningkat terutama dibidang infrastruktur dan perumahan rakyat. Demi menyelesaikan pembangunan dibidang infrastruktur dan perumahan rakyat, kontraktor dan masyarakat membutuhkan peralatan berat sebagai alat bantu untuk menyelesaikan pekerjaannya, oleh karena itu salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan untuk mengurus serta memfasilitasi sewa peralatan tersebut adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini dilakukan secara langsung di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan Peminjaman peralatan dan mesin di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir?. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan teori yang digunakan adalah metode *servqual* berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*). Serta mengukur nilai kesenjangan antara harapan yang diinginkan masyarakat dengan persepsi pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan menggunakan lima dimensi tersebut. Penelitian ini menggunakan angket kuisisioner dengan 53 responden yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan peminjaman peralatan dan mesin pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Ogan Ilir, hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat selaku penerima layanan berdasar dimensi *servqual* yang telah diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Peminjaman Peralatan Dan mesin, Metode *Service Quality*.

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Juli 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

National development is an effort to increase each life aspects of people, nation and country. In this era, national development is increasing, exactly in infrastructure and people's housing. In order to get succeed in both aspects, contractor and people need heavy equipment as a means to finish their work. A government' institution namely public work and spatial planing office of ogan ilir regancy is in charge to manage and facilitate the rent process of that equipment. This study is directly conducted in public work and spatial planing office of ogan ilir. This study aims to know the service quality of Ogan Ilir Regency. The method theory due to five dimension, they are, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. Those were used to measure the gap between people's expectation and their own perception in experiencing the service in regard to those five dimensions, involving 53 respondents, this study wanted to measure the service quality of tool and machine rent process in Dinas Pekerjaan Umum and Penataan Ruang of Ogan Ilir Regency has not fulfilling people's expectations as the receivers of the service considering the five dimensions.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Tool and Machine Rent Service, Service Quality Method.*

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Juli 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, karena sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Undang Undang No. 9 Tahun 2015 menekankan peran penting pemerintah daerah khususnya kabupaten dan kota dalam mengelola daerahnya tanpa adanya intervensi dari pusat.

Pemerintah daerah dituntut kemampuan dan kesiapannya baik pada aspek organisasi maupun aparat birokrasinya dalam merespon sumber daya yang ada, agar bisa memberikan kontribusi yang ideal kepada keuangan daerah. Salah satunya adalah upaya dalam memberikan pelayanan publik dan merespon segala kepentingan masyarakat dengan baik yang berkaitan dengan keperluan administrasi publik.

Birokrasi pemerintahan yang tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dilakukan atau dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan

administrasi publik, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat di respon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai “ segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (keputusan MENPAN nomor 63/2003).”

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pemberiaan otonomi daerah diharapkan dapat memberikan keleluasaan kepada daerah dalam pembangunan daerah melalui usaha-usaha yang sejauh mungkin mampu meningkatkan partisipasi aktif masyarakat, karena pada dasarnya terkandung tiga misi utama sehubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah tersebut yaitu (Mardiasmo,2002:59) :

1. Menciptakan efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya daerah.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat.
3. Memperdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk ikut serta (berpartisipasi) dalam proses pembangunan.

Setiap negara di dunia ini memiliki tujuan untuk mengupayakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi rakyatnya. Negara Republik Indonesia juga memiliki tujuan yang sama, sehingga untuk mewujudkan keinginan tersebut diperlukan manajemen pemerintahan yang baik. Salah satu yang menjadi upaya pemerintah dalam mensejahterahkan masyarakat Indonesia adalah dengan menyediakan Sarana dan Prasarana infrastruktur jalan dan jembatan. Meningkatnya tingkat penduduk yang semakin tinggi berpengaruh juga terhadap semakin tingginya kebutuhan manusia sendiri, seperti kebutuhan manusia akan rumah, jalan, jembatan yang membutuhkan lahan untuk membangu infrastruktur itu sendiri. Infrastruktur memegang peranan penting sebagai salah satu roda penggerak pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Jalan merupakan prasarana infrastruktur dasar yang dibutuhkan manusia untuk dapat melakukan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi lainnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Ketersediaan jalan menjadi hal yang dianggap mendesak manakala kegiatan ekonomi masyarakat mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir merupakan satuan perangkat kerja pemerintah daerah dan salah satu dinas yang tidak bisa terlepas dari keberadaan dan keandalan alat berat yang dimiliki. Peranan peralatan dalam hal ini alat berat ikut menentukan keberhasilan di dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan jalan dan jembatan dan pembebasan lahan, karena adanya strategi pengelolaan alat berat yang baik. Aset Alat Berat tersebut dikelola dan ditempatkan pada workshop DPU Kabupaten Ogan Ilir. Pengelolaan barang inventaris milik daerah yang dibeli dari uang rakyat/dipungut dari hasil pajak dan retribusi itu adalah hal yang sangat penting, karena keberadaan alat-alat berat tersebut sangat dibutuhkan untuk menunjang pembangunan fisik, baik jalan dan jembatan.

Peminjaman peralatan dan mesin Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir lebih diutamakan untuk keperluan yang bersifat sosial dan pekerjaan yang dilaksanakan secara swakelola seperti pemeliharaan rutin jalan kabupaten, meskipun alat tersebut juga dimanfaatkan untuk menghasilkan pemasukan keuangan daerah atau PAD, dengan cara disewakan kepada pihak ketiga. Sejauh ini, hasil penerimaan dari sewa alat-alat berat belum mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi pendapatan asli daerah. PAD yang bersumber dari sewa alat-alat berat pada tahun anggaran juli- desember 2018 mencapai Rp **241.924.050** jumlah tersebut tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh PAD sebelumnya yaitu berjumlah Rp 340.000.000, selisih tidak tercapainya target sebesar 98.075.950. Oleh karena itu permasalahan ini cukup menarik untuk diteliti karena mengingat infrastruktur yang semakin dibutuhkan oleh manusia dan selalu diperbaiki tidak berpengaruh pada peminjaman peralatan dan mesin serta alasan tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh PUPR membuat permasalahan ini semakin menarik untuk diteliti, apakah kualitas pelayanan peminjaman alat berat dan mesin yang diberikan oleh Dinas Pembangunan Umum dan Penataan Ruang telah memenuhi harapan masyarakat selaku peminjam.

Dibawah ini merupakan jenis atau type peralatan dan mesin di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan ruang di Kabupaten Ogan Ilir

Tabel 1. Retribusi Pemakaian Peralatan Dan Mesin

no	Nama Alat	Tahun Peralatan	Trarif Retribusi	Keterangan
1	Ecavator	2017	Rp. 1.398.000	Per Hari (7 Jam)
2	Truk Tronton	2007	Rp. 300.850	
3	Motor Grader	2017	Rp. 1.849.750	
4	Backhoe Loader	2006	Rp. 518.500	
5	Vibrator Roller	2006	Rp. 443.500	
6	Vibrator Roller	2017	Rp. 874.000	
7	Dump Truck	2006	Rp. 215.200	
8	Dump Truck	2007	Rp. 215.000	
9	Core Drill	2010	Rp. 200.000	Per Sampel

Sumber : Peraturan Daerah No. 8 tahun 2018, Pasal 8, Ayat 1 (d)

Di bawah ini menggambarkan jumlah masyarakat/badan yang meminjam peralatan dan mesin pada Bulan Juli–Desember 2018.

Tabel 2. Data Jumlah Masyarakat/Badan yang Meminjam Peralatan dan Mesin pada Bulan Juli – Desember 2018

	Tahun 2018	Unit (Obyek)				Nilai Sewa	
No	Bulan	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Total 1 Bulan	Jumlah (Rupiah)
1	Juli	3	1	4	1	9	25.639.800

2	Agustus		3	2	3	8	27.628.900
3	September		3	4	2	9	67.730.400
4	Oktober	3	2	6		11	23.016.100
5	November	3	5			8	40.103.750
6	Desember	2		5	1	8	33.170.100
Total Keseluruhan						53	241.924.050
Total Target juli- desember 2018							340.000.000
Total belum dapat tercapai							98.075.950

Sumber : Dokumen Rekapitulasi Retribusi Peralatan dan Mesin Tahun 2018

Tabel 2 menjelaskan jumlah Masyarakat/Badan yang Meminjam Peralatan dan Mesin pada Bulan Juli – Desember 2018 .Bulan Juli ada 9 peminjaman alat berat dan mesin yang digunakan serta jumlah sewa sebesar Rp 25.639.800, Bulan Agustus ada 8 peminjaman alat berat dan mesin yang digunakan serta jumlah sewa sebesar Rp 27.628.900, Bulan September ada 9 peminjaman alat berat dan mesin yang digunakan serta jumlah sewa sebesar Rp 67.730.400, Bulan Oktober ada 11 peminjaman alat berat dan mesin yang digunakan serta jumlah sewa sebesar Rp23.016.100, Bulan November ada 8 peminjaman alat berat dan mesin yang digunakan serta jumlah sewa sebesar Rp40.103.750, Bulan Desember ada 8 peminjaman alat berat dan mesin yang digunakan serta jumlah sewa sebesar Rp 33.170.100, jadi total peminjam pada bulan juli – desember 2018 sebanyak 53 masyarat/badan yang meminjam alat berat dan mesin serta total uang sewa yang dikumpulkan sebesar Rp. 241.924.050, dan target yang telah di tetapkan oleh PAD sebelumnya yaitu berjumlah Rp 340.000.000, selisi tidak tercapainya target sebesar

Rp. 98.075.950. Dan pada penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli – Desember 2018 yaitu sebanyak 53, hal ini dilakukan karnakan data terebut merupakan data terbaru yang terealisasi.

Berikut di bawah ini Syarat Peminjaman alat berat dan Mesin yang di perlukan. Dalam surat permohonan penggunaan peralatan dari kontraktor harus dicantumkan dengan jelas (lampiran 1.) :

1. Dasar dan alasan peminjaman
2. Lokasi pekerjaan
3. Jenis, merek, type/model, jumlah peralatan
4. Jangka waktu penggunaan peralatan
5. Khusus peralatan yang disewakan untuk pelaksanaan pekerjaan instansi pemerintah diluar Dep. PU, harus melampirkan surat rekomendasi dari instansi yang bersangkutan

Gambar1 di bawah ini merupakan proses peminjaman peralatan dan mesin pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir



Sumber : dokumen tahun 2018 kantor dinas pekerjaan umum kabupaten ogan ilir.

Masyarakat/badan harus mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir untuk melakukan peminjaman peralatan dan mesin seperti ini :

1. Kontraktor/perusahaan yang akan memakai peralatan mengajukan permohonan penggunaan peralatan kepada kepala kantor/kepala satuan kerja.
2. Permohonan penggunaan peralatan tersebut diproses oleh instansi yang bersangkutan dalam rangka pemberian persetujuan pada permohonan penggunaan peralatan oleh kontraktor
3. Untuk penggunaan peralatan oleh kontraktor harus dibuat surat perjanjian penggunaan peralatan, penanda tangan surat perjanjian penyewaan peralatan dilakukan setelah kontraktor/perusahaan menyetor jaminan penggunaan pada Bank / lembaga keuangan lain yang ditetapkan Menteri Keuangan yang jumlahnya sesuai jenis penggunaan peralatan.
4. Penyerahan peralatan dari kantor/ satuan kerja/ proyek kepada kontraktor/ perusahaan pemakaian alat dituangkan dalam berita acara serah terima peralatan.
5. Penyewa mengoperasikan dan memanfaatkan peralatan untuk pelaksanaan pekerjaan pemborongan dan melakukan pemeliharaan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Setelah penggunaan peralatan berakhir atau jangka waktu yang ditetapkan dalam surat perjanjian telah berakhir. Maka peralatan dikembalikan oleh kontraktor/perusahaan penyewa ke pool atau tempat lain yang ditetapkan dalam surat perjanjian, selanjutnya dituangkan dalam berita acara pengembalian peralatan di pool.
7. Setelah penggunaan peralatan berakhir dan dikembalikan di pool atau tempat yang ditetapkan dalam surat perjanjian dilakukan penyerahan peralatan dari kontraktor/ perusahaan pemakai kepada kantor/satuan kerja/proyek.

Tabel 3 di bawah ini adalah waktu pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir dalam melayani masyarakat :

Tabel 3 Waktu Pelayanan Retribusi Peralatan dan Mesin

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin – Kamis	08:00 – 16:00	12:00 – 13:00
Jumat	08:00 – 15:30	12:00 – 13:30

Sumber : Dokumen Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Kabupaten Ogan Ilir, Tentang Standar Operasional Prosedur, Januari 2019

Tabel 3 merupakan waktu pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Ogan Ilir dalam melayani masyarakat, pelayanan dilakukan setiap hari senin hingga jumat sesuai jam kerja yang telah ditetapkan, kecuali hari libur nasional.

Terkait dengan masalah pelayanan, dalam memenuhi kebutuhan aktivitas kehidupan sehari-hari masyarakat umumnya menerima pelayanan dari pemerintah maupun swasta. Adanya layanan yang diterima dari kedua sektor tersebut menjadikan masyarakat melakukan penilaian perbandingan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan pelayanan oleh swasta. Umumnya, masyarakat merasakan pelayanan yang lebih baik diberikan sektor swasta dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan sektor publik. Disisi lain masyarakat mengharapkan kualitas pelayanan yang sama atau lebih baik yang dapat diberikan oleh pemerintah.

Pemerintah dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektifitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Menurut Parasuraman et al (dalam Fandy Tjiptono, 2011:198) memfokuskan pada lima aspek kualitas pelayanan dalam mengukur kepuasan konsumen. Kelima aspek *servqual*, yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan

menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

2. Daya Tanggap (*Responsivess*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
4. Empati (*Emphaty*), berarti memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan meterial yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi

B. Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Peminjaman peralatan dan mesin di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan Peminjaman peralatan dan mesin di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teroritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan juga untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan peminjaman peralatan dan mesin kepada masyarakat, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan peminjaman peralatan dan mesin di Dinas Pembangunan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pemikiran atau masukan saran bagi kantor Dinas Pembangunan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir guna pengembangan kualitas pelayanan khususnya dalam Peminjaman peralatan dan mesin Dinas Pembangunan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Ogan Ilir yang diberikan kepada masyarakat luas atau publik sebagai penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Dari Buku :

- Arief. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fandy Tjiptono 2005 *pemasaran jasa* (edisi pertama). Yogyakarta: bayumedia publishing.
- Gesper. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, A.S. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan* (Edisi revisi). Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei* (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Moh. Nazir. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 2006. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. penerbit: bayumedia.
- Saifudin Azwar. 2003. *Reliabilitas dan Validitas* (edisi 3). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Pengertian Teknik Sampling*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta .
- Umar husen 2003. *Metodelogi penelitian*. Jakarta: pemasaran gramedia pustaka utama.
- _____, 2012. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan*. Bandung: Yraman Widya.

Rujukan Dari Dokumen Resmi Pemerintah :

UU Republik Indonesia No. 9 Tahun 2015 tentang pemerintah daerah.

UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 11/PRT/M/2013. Tentang, Pedoman Analisis Harga Satuan Pekerjaan Bidang Pekerjaan Umum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pelayanan public

Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2006 Tentang Barang Milik Negara dan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir No. 8 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Usaha

Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir No. 8 Tahun 2018, Pasal 8 Ayat (1) Struktur dan Besaran Tarif Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah, huruf (d) Tarif Retribusi Pemakaian Peralatan dan Mesin.