

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PATI

Oleh : Raden Adi Prasasto & Aris Triharyanto

Abstract

Prasasto & Triharyanto, 2018. "The Quality Of Public Service In Motor Vehicle Testing At Department Of Transportation Pati". Slamet Riyadi University. Theses, unpulbished.

This research aims to get an idea of the quality of public services. This research is qualitative research using a descriptive approach. Method of collecting data through observation, interview and documentation which is measures konprehensif. Research results retrieved 1) Utilizing existing production in the form of capital budget activities for the gross of the original area, 2) Utilizes a standard Operational Procedures to improve public services, 3) increases the availability of the means and infrastructure to provide a sense of Justice to the community over the cost to test and rate 4) utilize the communication strategy in the form of call center complaints to capture and provide answers to public complaints quickly.

Keywords: Quality Of Service,

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah bagian dari kebijakan publik pemerintah yang merupakan jendela terhadap citra pemegang kebijakan publik yaitu pemerintah. Penyelenggara kebijakan publik adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang secara langsung berhubungan dengan penerima jasa pelayanan publik yaitu masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintahan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Di mana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Pati sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas memberikan pelayanan di bidang perhubungan khususnya dalam menjamin kelayakan dan keselamatan angkutan sangat berperan dalam meningkatkan standarisasi kelayakan kendaraan angkutan di jalan raya. Sumber daya manusia dalam hal ini para Aparat Sipil Negara (ASN) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang memenuhi prinsip transparansi, akuntabel dan dipercaya seiring perkembangan jaman.

Dalam konteks tersebut, sebagai sebuah organisasi publik, Dinas Perhubungan Kabupaten Pati harus selalu meng *up date* sumber daya manusia sebagai bagian penting membangun organisasi yang kompeten dan dipercaya. Usaha peningkatan kualitas sumber daya terus dilakukan oleh pemerintah, mengingat pentingnya peran kedinasan perhubungan khususnya dalam bidang transportasi darat.

Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik yang bersifat langsung kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga dinamikanya sangat bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat akan layanan pengujian kendaraan bermotor.

Di dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dijelaskan dengan sangat tegas, bahwa setiap kendaraan, baik kendaraan angkutan penumpang, barang dan kendaraan khusus, wajib melakukan uji kelayakan setiap 6 (enam) bulan sekali yang dilakukan oleh dinas perhubungan dan instansi yang terkait lainnya. Sedangkan maksud dan tujuan dari pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau yang biasa dikenal masyarakat sebagai uji kir kendaraan adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, serta tidak mencemari lingkungan atau polusi udara, agar dapat tercipta transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan. Pengujian tersebut diperuntukan bagi semua kendaraan wajib uji dan kendaraan yang dapat di uji yang beroperasi di jalan, agar sarana angkutan memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

Dari data yang ada jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji tahun 2016 di Kabupaten Pati terdapat 20.154 Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) memerlukan pengujian ulang secara berkala. Namun hanya 18.734 kendaraan bermotor yang melakukan uji ulang kendaraan . (Dinas perhubungan kabupaten Pati tahun 2016). Dalam praktek pelayanannya, proses pengujian kendaraan bermotor banyak mengalami interaksi antara mutu pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yakni proses bagaimana pemerintah dapat memberikan jasa pelayanan terbaik yang sebanding dengan nilai dan biaya yang sudah dikeluarkan masyarakat.

Berdasar uraian diatas, permasalahan di tengah masyarakat yang terjadi di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati khususnya di bagian uji kendaraan bermotor adalah : masih terdapat sebagian masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat tanpa memperhatikan prosedur dan perlunya persyaratan uji kendaraan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka ingin mendapatkan pelayanan serba cepat, tanpa memikirkan rasa

keadilan terhadap pengguna jasa pelayanan yang lain. Namun sebaliknya, apabila pemerintah selaku pemberi jasa pelayanan publik mengikuti arus yang demikian, tentu akan membawa konsekuensi hukum bagi pemerintah khususnya para Aparat Sipil Negara. Selama tahun 2016 terdapat rentang waktu pelayanan pengujian yang sangat panjang. Membuat pemilik kendaraan harus butuh waktu panjang dalam menyelesaikan kewajiban uji kir kendaraannya. Jam kerja para pegawai mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan 14.00 WIB, sedangkan waktu pelayanan uji kir kendaraan dimulai pukul 07.30 – 12.00 WIB. Dengan waktu jam kerja pelayanan yang pendek, setiap kendaraan wajib uji membutuhkan rentang waktu pelayanan uji kir lebih dari 30 - 60 menit, sehingga antrian kendaraan menjadi panjang dan selesainya kelayakan uji kendaraan rata-rata selesai menjelang sore hari. Sementara jam kerja pegawai hanya sampai pukul 14,00 WIB. Tentu berdampak munculnya rasa tidak nyaman baik kepada pemilik kendaraan wajib uji maupun para pegawai. Ruang pelayanan yang ada masih menjadi satu dengan ruang tunggu yang sempit. Kenyataan ini, bertolak belakang dengan rasio waktu pemilik kendaraan yang tentu ingin kendaraannya segera dapat berproduksi. Ekses yang terjadi adalah rasa tidak nyaman dalam menunggu antrian yang panjang dan lama. Keadaan ini tidak menutup kemungkinan munculnya perbuatan ingin cepat selesai dalam uji kir dengan cara yang melanggar standar operasional prosedur yang berlaku. Tulisan ini akan memaparkan kualitas pelayanan publik dalam pengujian kendaraan bermotor agar dapat dilaksanakan dengan cara normatif sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Studi yang dilakukan Sebhatu, Johnson dan Enquist (2015) menunjukkan bahwa keberhasilan transportasi umum di Zurich dan Singapura sangat ditentukan oleh inovasi, kompleksitas dan keberlanjutan pelayanan. Demikian juga Putra, Magdalena, Sitanggang (2016) menunjukkan bahwa pelayanan transportasi umum yang berkualitas di Medan Indonesia berpengaruh terhadap kualitas hidup. Studi Hansson dan Holmgren (2016) juga menunjukkan bahwa semua warga negara di Swedia harus mempunyai akses terhadap transportasi umum termasuk kaum disabilitas.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas menurut Tjiptono F (1995:24) dalam Hariyansyah adalah, 1) kesesuaian dengan persyaratan, 2) kecocokan untuk pemakaian, 3) perbaikan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan/cacat, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak

awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas dari sudut pandang konvensional dapat diartikan sebagai karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *easy of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dan sebagainya (Vincent Gaspersz, 2000:4)

Kualitas dalam sudut pandang strategik merupakan suatu kondisi sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). (Sinambela, 2010:6). Menurut *The American Society of Quality Control* (Purnama N, 2006: 9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Kualitas menurut *Fandy Tjiptono* (Pasolong H, 2007:132) adalah, 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. *Triguno* (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti yang memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Hayat (2017) mengatakan:

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggungjawab serta kompeten.

Gespertz (1997:2), menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: a). Ketepatan waktu pelayanan; b). Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas; c). Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; d). Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan; e). Kelengkapan, menyangkut ketersediaan kelengkapan pendukung; f). Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; g). Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi; h). Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus; i). Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi; Atribut pendukung pelayanan lainnya, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Bharata (2004:11), menyatakan bahwa di dalam proses pelayanan publik terdapat 4 (empat) unsur penting, yaitu : a) Penyedia Layanan, b) Penerima Layanan., c) Jenis layanan, d) Kepuasan Pelanggan.

Ratminto dan Winarsih (2006:245), mengemukakan bahwa ada beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan : Empati dengan customers., pembatasan prosedur., kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan., kejelasan kewenangan., transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, minimalisasi formulir.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hariyansyah mengatakah, bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Tjiptono F (1955:25) dalam Hariyansyah mengatakan terdapat ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik, yaitu : 1) ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, 2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, 5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, 6) atribut pendukung pelayanan lain.

Beberapa indikator atau tolok ukur terhadap kualitas pelayanan publik, Kumorotomo (1996) dalam Hardiyansyah (2011:50) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai 4 dimensi, yaitu: a) Dimensi Efisiensi. Indikatornya adalah keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba. Memanfaatkan faktor

produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis ; b). Dimensi Efektivitas. Indikatornya adalah apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai. Yang erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi sebagai agen pembangunan; c). Dimensi Keadilan, indikatornya adalah distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik; d) Dimensi Daya Tanggap, indikatornya adalah daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penentuan informan dilakukan secara purposive. Adapun Informan yang dipilih adalah : kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Pati, Kepala Bidang Angkutan dan Teknik Sarana Dinas Perhubungan Kabupaten Pati, Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pati, Staf Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Pati, dan beberapa pemilik kendaraan bermotor yang sedang melakukan uji kendaraan.

4. Pembahasan

Efisiensi

Efisiensi artinya adalah pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan. Mulai tahun 2005 hingga tahun 2016 Pendapatan asli daerah yang berasal dari kontribusi pengujian kendaraan bermotor selalu terpenuhi bahkan melampaui target yang telah ditetapkan pemerintah daerah. Hal ini bisa terjadi karena penerapan efisiensi yang dilakukan dinas perhubungan dalam melayani masyarakat khususnya dalam hal uji kendaraan. Keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam hal ini dinas perhubungan kabupaten Pati telah mendapatkan laba karena para karyawan yang ada di seksi pengujian kendaraan bermotor telah bekerja seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat dalam uji kendaraan bermotor. Menurut *Hardiyansyah* dan *Mukran*, Idealnya, semakin tinggi pendapatan asli daerah akan semakin berkualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya atau sebaliknya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka akan semakin meningkat pendapatan asli daerah.

Efektivitas

Dimensi efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Terkait dengan misi di dinas perhubungan, secara umum dalam memberikan pelayanan transportasi, pelayanan angkutan dan angkutan jalan pada masyarakat yang tertib, aman, lancar dan selamat. Tentunya sumber daya manusia di bagian dari layanan itu, mau tidak mau harus berlomba-lomba untuk mencapai visi yang sudah dicanangkan oleh pemerintah. Demikian juga seksi Pengujian Kendaraan Bermotor secara efektif telah mengimplementasikan apa yang telah menjadi sasaran dan tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat secara tepat, transparan dan efektif.

Keadilan

Keadilan mencakup jangkauan pelayanan yang harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat tanpa ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada publik. Petugas pelayanan selalu mengacu pada standar operasi prosedur (SOP) guna melayani keinginan semua pemohon. Pembagian tugas para petugas layanan yang jelas, akan menjadikan semua keinginan konsumen atau pemilik kendaraan yang mau uji kir mendapatkan layanan yang berkeadilan. Siapa yang datang lebih dahulu, akan mendapatkan layanan terlebih dahulu sesuai nomor antrian. Dapat dipastikan bahwa nomor antri yang lebih awal akan mendapatkan layanan yang lebih awal pula. Pimpinan tiap bulan melakukan evaluasi terhadap kinerja para stafnya sekaligus melakukan pembinaan yang berkaitan dengan saran atau kritik dari pengguna layanan.

Hayat (2017) menyatakan bahwa evaluasi kinerja sebagai bentuk kontrol terhadap kinerja pelayanan publik di semua sektor, baik kepada individu maupun lembaga. Karena untuk memastikan pelayanan publik yang baik dan prima, dapat dilihat dari penilaian kinerja yang dimiliki oleh masing-masing aparatur. Penilaian aparatur menjadi monitoring pimpinan dalam memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, support maupun sanksi kepada aparatur negara. Reward, akan diberikan kepada aparatur negara yang mempunyai prestasi, sedangkan punishment, akan diberikan kepada aparatur negara yang melanggar ketentuan. Hal ini dapat dilihat dari penilaian yang diberikan kepada aparatur pelayanan setiap tahun sekali.

Daya Tanggap

Fandy Tjiptono (1997;14) menyebutkan bahwa Daya Tanggap atau responsiveness adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal yang paling utama dari penyelenggaraan pelayanan

publik adalah kualitas dari penyelenggara pelayanan tersebut (aparatur), yang harus menyadari bahwa dirinya adalah sebagai pelayan bagi masyarakat dan masyarakatlah yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Sehingga berbagai faktor dan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat terpenuhi, yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Pelayanan dalam uji kendaraan dilakukan dengan baik, sopan, ramah dan bertanggung jawab. Kalau masyarakat merasa ada yang tidak berkenan dengan pelayanan uji kendaraan, masyarakat bisa menulis saran atau kritik yang bisa dimasukkan di kotak saran yang telah disediakan.

Terkait dengan bidang tugasnya masing-masing di pengujian kendaraan bermotor di kabupaten Pati setiap tahun tentunya dilakukan pembenahan-pembenahan dimana, pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini memang mengikuti era sekarang, utamanya adalah sistem informasi manajemen yang berbasis IT. Kebetulan sistem ini telah dirintis, meskipun dalam pelaksanaannya belum bisa dilaksanakan dan sering menyimpang dari ketentuan yang berlaku, karena keterbatasan kemampuan sumber daya manusia.

Hal ini sangat sesuai dengan apa yang dikatakan oleh seorang peneliti terdahulu bernama Robi Cahyadi Kurniawan melalui penelitiannya (2015) yang berjudul *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Innovation Quality Public Services Local Government)*, “Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan

5. Penutup

Dari paparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi efisiensi Dinas Perhubungan Kabupaten Pati telah diwujudkan dengan memenuhi target Pendapatan Asli Daerah atau PAD. Sementara dimensi efektifitas terlaksana ketika organisasi benar-benar melaksanakan SOP untuk menjalankan misinya mewujudkan visi organisasi menempatkan diri sebagai bagian tak terpisahkan dari pelayanan publik. Pada analisis dimensi keadilan yang indikatornya adalah kinerja sebagai unsur utama dalam organisasi, apabila selalu dievaluasi akan menghasilkan kolektivitas kinerja yang baik. Sehingga apabila kinerja itu baik, tentu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur atau SOP menjadi baik pula. Dengan demikian produk jasa layanan publik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang

baik, dan mendatangkan rasa adil bagi konsumen yang didukung penyediaan sarana prasarana pelayanan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Daftar Pustaka

- Anonim, 2009. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Danim, S, 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, CV : Pustaka Setia, Bandung.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, , Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiyansyah dan Mukran, 2016, *Model Strategis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dan Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah*, P-ISSN: 2356-3176 E-ISSN: 2527-5658 B-248, Jakarta.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Moleong, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muyadi D, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Nugroho R, 2014. *Kebijakan Publik Di Negara-negara Berkembang*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Pasolong H, 2011, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.
- Tahir A, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Alfabeta, Bandung.
- Winarno B, 2014, *Kebijakan Publik Teori Proses dan Studi Kasus*, CAPS (Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta.

Jurnal

- Sebhatu Samuel Petros, Johnson Mikael, Enquist Bo, *Service Innovation in a Complex Service System: Public Transit Service Sustainability Business Cases*, 6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 2015, 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia, Procedia - Social and Behavioral Sciences 224 (2016) 269 – 275
- Putra Kaspan Eka, Sitanggang Juwita Magdalena, *The effect of public transport services on quality of life in Medan city*, AMER International Conference on Quality of Life, AicQoL2016 Medan 25 – 27 February 2016, Medan, Indonesia. ASEAN-Turkey ASLI (Annual Serial Landmark International) Conferences on Quality of Life 2016
- Lisa Hansson dan Holmgren Johan, *Reducing dependency on special transport services through public transport*, World Conference on Transport Research - WCTR 2016 Shanghai. 10-15 July 2016, Transportation Research Procedia 25 (2017) 2450–2460
- Filipa Fonseca¹⁾ Sofia Pinto¹⁾ Carlos Brito²⁾, Vol.4, No. 2, 2010, *Service Quality And Customers Satisfaction In Public Transport*, International Journal for Quality research UDK- 656.025.2:658.56 Short Scientific Paper (1.03) 1) Faculty of Economics and Management, Catholic University of Portugal, Portugal 2) Faculty of Economics, University of Porto, Portugal.

- Ihsanuddin, 2014, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2, 2014, artikel 9 ISSN : 2356-3885 92.
- Juan de Ona and Rocio de Oba, Transportation Science, DOI:10.1287/trsc.2014.0544, *Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches*, Mauritius.
- Kurniawan R C, Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-. Copyright © 2015-2016 ISSN: 1978-5186 | e-ISSN: 2477-6238, *Inovasi Kulaitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah -(Innovation Quality Public Services Local Government)*, FIAT JUSTISIA. Faculty of Law, Lampung University, Bandarlampung, Lampung, Indonesia.
- Pratama M. H , Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*