

**PENGARUH ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI
KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH

DARMA OLOAN HARAHAP

NPM : 09 851 0018

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/10/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)11/10/25

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENGARUH ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nama Mahasiswa : **DARMA OLOAN HARAHAHAP**

NPM : **09 851 0018**

Program Studi : **ILMU PEMERINTAHAN**

Menyetujui

Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

DRS. H.M. Husni Thamrin Nst, Msi

DRS. M. Aswin Hasibuan, MAP.

DEKAN

DRS. H. Iwan Nasution, Spd, MAP.

ABSTRAK

Penelitian ini menitik-beratkan pada upaya untuk menganalisa dan mengungkapkan seberapa besar pengaruh etos kerja pegawai yang ditinjau dari aspek keuletan, ketaatan, kreatif, inovatif, sikap altruistik terhadap kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara yang meliputi aspek bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif. Pemilihan desain penelitian terkait dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Yaitu variabel etos kerja pegawai sebagai variabel bebas terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai variabel terikat.

Subyek penelitian ini adalah keseluruhan individu warga masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib uji yang pernah menguruskan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang. Sampel yang diambil adalah 90 orang dari Kecamatan Lubuk Pakam dan 51 orang dari Kecamatan Pancur Batu atau total sampel 141 orang sekaligus menjadi responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel yang ditinjau dari aspek keuletan, ketaatan, kreatif, inovatif, sikap altruistik terhadap kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara yang meliputi aspek bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan teruji dan dapat diterima.

Etika profesi pegawai harus dikembangkan terus menerus secara konsisten sehingga memungkinkan terciptanya produk kerja yang disamping memiliki kualitas eksternal juga kualitas internal, yakni mengandung nilai-nilai moral dan etika yang tinggi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat Allah SWT Yang Maha Besar, tidak terhitung nikmat dan rahmatNya yang dirasakan penulis selama pendidikan dan bahkan sampai penyusunan skripsi ini. Hanya karena pertolonganNya lah skripsi yang berjudul “ **PENGARUH ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA** dapat diselesaikan walaupun masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa campur tangan dari Komisi Pembimbing, **Drs.H.Irwan Nausition,Spd, MAP, Drs.H.M. Husni Thamrin Nst,Msi dan Drs.M.Aswin Hasibuan, MAP**, masing-masing sebagai Ketua dan Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran dan keiklasan telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk yang sangat berharga dan sarat akan sentuhan nilai-nilai akademik. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang mendalam.

Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, dorongan dan pengorbanan dari berbagai pihak. Pada

kesempatan ini pula, penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. DR. H.A. Ya'kub Matondang, MA sebagai Rektor Universitas Medan Area, yang telah memperkenankan penulis untuk mengikuti perkuliahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan,
2. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, Spd, MAP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik..Universitas Medan Area.
3. Bapak Rudi Salam, S.Sos, Msi selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Medan Area.
4. Bapak Kepala Dinas Perhubungan Kab. Deli Serdang, Ir. H. Anda Subrata, Msi beserta Staf , yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.
5. Ibu Dra. Zulhaini Siregar, selaku sekretaris Dinas Perhubungan Kab. Deli Serdang
6. Bapak Saidi N Pane, S.Sos, SH, selaku kepala seksi Perawatan dan Pemeliharaan Dinas Perhubungan Kab. Deli Serdang
7. Seluruh staf Sekretariat Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan maupun pelayanan administratif selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Kedua orang tuaku serta adikku, yang selalu memberikan semangat dan menunjukkan kasih sayangnya selama penulis mengikuti pendidikan. Secara khusus kepada istri tercinta penulis, Susi Anita bersama kedua buah hati kami

terkasih Audi Yuana Azzahra Harahap dan Arini Yasmin Aqilla Harahap, yang tetap memberikan support dan doa selama penulis mengikuti pendidikan.

Meskipun dalam proses penyusunan skripsi ini sarat dengan sentuhan-sentuhan nilai akademik dari Komisi Pembimbing sesuai dengan eksistensinya masing-masing, namun penulis percaya bahwa skripsi ini masih mengandung banyak kekurangan. Semua kekurangan tersebut karena keterbatasan penulis dalam mengelaborasi dan menterjemahkan arahan dari Komisi Pembimbing, oleh karena itu segala kekurangan dalam skripsi ini merupakan tanggung jawab penulis sepenuhnya. karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Atas segala budi baik dari semua pihak yang turut membantu penulis, tidak ada yang dapat penulis berikan sebagai rasa terima kasih, selain hanya mengembalikannya kepada Yang Maha Kuasa dengan penuh rasa syukur dan terima kasih.

Lubuk Pakam, Maret 2013 .

Penulis,

Darma Oloan Harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.6. Hipotesa.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Etos Kerja.....	11
2.2. Nilai-Nilai Dalam Etos Kerja.....	13
2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
2.5. Komponen Kualitas Jasa.....	17
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7. Pengujian Kendaraan Bermotor.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Variabel Penelitian	24
3.3. Defenisi Konsep	25
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	25
3.5. Metode Penarikan Sampel	27
3.5.1. Unit Analisis.....	27
3.5.2. Populasi.....	28
3.5.3. Sampel.....	29
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8. Instrumen Penelitian	32
3.8.1. Skala Pengukuran.....	32
3.8.2. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen.....	33
3.8.2.1. Uji Validitas.....	33
3.8.2.2. Uji Reliabilitas.....	38
3.9. Teknik Analisis.....	39



3.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.9.2. Koefisien Korelasi.....	40
3.9.3. Koefisien Determinasi.....	42
3.10. Lokasi Penelitian.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	44
4.1.1. Kondisi Geografis.....	44
4.1.2. Visi dan Misi.....	44
4.1.3. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kab. Deli Serdang.....	45
4.1.4. Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	46
4.1.5. Situasi Kepegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	73
4.2. Identitas Responden.....	77
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Data Penelitian.....	79
5.2. Pengaruh Etos Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	79
5.2.1. Uji Asumsi Klasik.....	79
5.2.1.1. Uji Normalitas.....	79
5.2.1.2. Uji Heterokedisitas.....	80
5.2.1.3. Uji Multikolinieritas.....	81
5.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
5.2.3. Pengujian Hipotesis.....	83
5.2.3.1. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	83
5.2.3.2. Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	85
5.2.3.3. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	87
5.2.4. Analisis Deskriptif.....	89
5.2.4.1. Penjelasan responden terhadap pernyataan tentang etos kerja pegawai.....	89
5.2.4.2. Penjelasan responden terhadap pernyataan tentang kualitas pelayanan.....	93
	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	103
6.2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	108

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel		Halaman
Tabel 1.	Variabel Penelitian, Dimensi dan Indikatornya.....	25
Tabel 2.	Kelompok Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan Pengujian Berdasarkan Kecamatan.....	28
Tabel 3.	Validitas Instrumen Etos Kerja.....	34
Tabel 4.	Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 5.	Uji Validitas Etos Kerja.....	36
Tabel 6.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 7.	Reliability Statistiscs Etos Kerja.....	38
Tabel 8.	Reliability Statistiscs Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 9.	Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Menurut Golongan.....	73
Tabel 10.	Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Menurut Tingkat Pendidikan.....	74
Tabel 11.	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	75
Tabel 12.	Hukuman Disiplin Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2008/2010.....	76
Tabel 13.	Responden Menurut Mata Pencaharian.....	78
Tabel 14.	Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 15.	Uji Regresi Linier.....	82
Tabel 16.	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	87
Tabel 17.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang etos kerja dari dimensi keuletan.....	89
Tabel 18.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang etos kerja dari dimensi ketaatan.....	90
Tabel 19.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang etos kerja dari dimensi inovatif.....	91
Tabel 20.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang etos kerja dari dimensi altruistik.....	92
Tabel 21.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung.....	94
Tabel 22.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kualitas pelayanan dari dimensi keandalan.....	95
Tabel 23.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kualitas pelayanan dari dimensi daya tanggap.....	96
Tabel 24.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kualitas pelayanan dari dimensi jaminan.....	96
Tabel 25.	Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kualitas pelayanan dari dimensi empati.....	97

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar		Halaman
Gambar 1.	Kerangka pemikiran.....	9
Gambar 2.	Kerangka Hubungan antara Variabel X dan Variabel Y.....	24
Gambar 3.	Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

1. **Daftar Pernyataan**
2. **Tabel Hasil Jawaban Responden**
3. **Output SPSS**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program yang ada pada pemerintahan, karena inti dari pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberi pelayanan yang sebaik-baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terwujud.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, tetapi kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan itu sendiri.

Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas daya jangkau dan pelayanannya kepada masyarakat dengan memperhatikan seberapa besar kepentingan umum dan kemampuan masyarakat, kelestarian lingkungan, koordinasi antar wewenang pusat dan daerah serta antar instansi, sektor, dan atau unsur terkait serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam

penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu.

Pada transportasi zaman ini produsen lebih mengutamakan pelayanan jasa dan barang kepada konsumennya, tetapi untuk mendapatkan konsumen mereka harus memiliki perijinan untuk layak berada di jalan raya. Sebagai tempat pengujian kendaraan/transportasi. Balai pengujian kendaraan bermotor yang bertugas melakukan pengujian terhadap kendaraan yang belum melakukan pengujian, ini semua dilakukan agar tingkat kecelakaan bisa dihindari dan para penguji yang telah melakukan pengujian akan mendapatkan kontribusi dari pengujian yang dilakukan. Pengertian dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri adalah pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan laik darat atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan.

Dari pemeriksaan kondisi kendaraan itu, maka sangat dibutuhkan peran pelayanan dan tenaga pembantu dari instansi pemerintahan dalam kelancaran pengujian kendaraan motor itu sendiri, agar dapat terciptanya transportasi yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan raya dan juga agar pelanggan transportasi merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib /teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Permasalahan pokok yang ingin diteliti oleh peneliti ialah mengenai pengaruh etos kerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dinilai dari kinerja pelayanan dan kesesuaian antara kinerja dan harapan masyarakat yang mengurus administrasi untuk melakukan pengujian kendaraan

bermotor. Saat ini kualitas pelayanan dan kinerja memiliki peranan yang besar dalam mendukung jalannya kelancaran Pengujian Kendaraan Bermotor.

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, yang salah satunya dalam kajian ini adalah etos kerja. Etos sendiri berasal dari bahasa Yunani yang berarti adat dan kebiasaan. Menurut Moekijat (2001:68), maka etos merupakan kunci dan fondasi keberhasilan suatu masyarakat atau bangsa diterima secara aklamasi. Selain itu, etos merupakan syarat utama bagi semua upaya peningkatan kualitas tenaga kerja atau SDM, baik pada level individual, organisasional, maupun sosial. Selain itu, metode pembangunan integritas bangsa harus dilakukan secara fokus dan serius, membawa misi perbaikan dalam proses berkesinambungan, serta keterlibatan total dari seluruh elemen masyarakat Indonesia.

Kerja sebagai kehormatan, dan karenanya tenaga kerja wajib menjaga kehormatan itu dengan menampilkan kinerja yang unggul (*excellent performance*). Kehormatan itu berakar pada kualitas dan keunggulan. Misalnya, Singapura, meskipun negeri kecil dari segi ukuran, tetapi tinggi dari segi mutu birokrasi, nyaris bebas KKN, dan unggul di bidang SDM dan pelayanan sehingga memperoleh status terhormat dalam percaturan bangsa-bangsa.

Yang utama adalah keunggulan budi dan keunggulan karakter yang menghasilkan kerja dan kinerja yang unggul pula. Tentunya, keunggulan tersebut berasal dari buah ketekunan seorang manusia Mahakarya. Kemampuan menghayati pekerjaan menjadi sangat penting sebagai upaya menciptakan keunggulan. Intinya, bahwa saat manusia dalam melakukan suatu pekerjaan maka hakikatnya manusia

tersebut sedang melakukan suatu proses pelayanan. Menghayati pekerjaan sebagai pelayanan memerlukan kemampuan transendensi yang bersifat melampaui ruang gerak manusia yang kecil.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian mengambil judul tentang “Pengaruh Etos Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian adalah menentukan guna menghindari kesimpang siuran dalam pengumpulan data dilapangan sekaligus untuk memudahkan penulisan dalam penyusunan skripsi ini. Kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa dalam menciptakan peningkatan produksi yang efektif dan efisien sangat tergantung pada penguasaan dan pemanfaatan ilmu dan teknologi sehingga hasilnya akan lebih baik sesuai dengan yang diharapkan.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah diatas, menurut penulis timbul suatu permasalahan yang di hadapi yaitu “apakah terdapat pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang”.

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Suhardi (2003:1), adalah :
“Suatu persoalan atau problem yang sukar diselesaikan dan terdiri dari suatu soal-soal yang telah diketahui sebagian sedang yang sebagian lagi belum diketahui atau belum

diketahui sepenuhnya, kelompok soal-soal mana yang menuntut supaya cepat diselesaikan”.

Jadi masalah tersebut merupakan suatu yang harus dipecahkan apabila menginginkan suatu yang diharapkan atau ingin dicapai agar dapat terwujud. Hal lain dapat disimpulkan bahwa masalah itu merupakan suatu kumpulan persoalan-persoalan hidup bagi manusia yang pemecahannya selalu memerlukan bantuan orang lain yang mempunyai pengalaman lebih banyak dari orang yang mempunyai masalah, sehingga pemecahannya dapat ditemukan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan juga perumusan yang telah diuraikan terdahulu, maka perlu pula dilakukan pembatasan atas masalah yang diajukan agar tidak timbul penafsiran yang berbeda tentang batasan dari rumusan masalah yang diajukan. Adapun pembatasan masalah tersebut :

1. Pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
2. Ruang lingkup penelitian pada Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.
3. Pelaksanaan penelitian dalam tahun kerja 2012.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Landasan kerja penulis dalam menyusun dan mengungkapkan masalah ini diorientasikan kepada tujuan, karena tujuan itu merupakan pemberi arah, nilai dan sifat bagi setiap kegiatan. Jadi sudah merupakan suatu alasan bila seseorang

melakukan kegiatan pasti mengharapkan hasil yang baik. Demikian pula dengan penulisan skripsi ini dimana penelitian yang dilakukan bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui nilai atau besaran pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk sumbangan pemikiran mengenai kebijakan dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.
2. Bagi penulis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, sebagai pelengkap ragam penelitian yang dibuat oleh para mahasiswa.
3. Bagi penulis berguna untuk menguji dan melatih dan meningkatkan serta mengembangkan kemampuan berfikir dan penerapan ilmu yang diperoleh dalam bangku perkuliahan melalui suatu karya ilmiah.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pegawai Negeri Sipil yang kita kenal sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat mengemban tugas pokok sebagai pelayan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, PNS mempunyai peran sebagai pemersatu,

perekat bangsa dalam wadah NKRI

Ketentuan umum yang terkandung dalam BAB I pada pasal 1 dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan Pegawai Negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pejabat yang berwajib adalah pejabat yang karena jabatan atau tugasnya berwenang melakukan tindakan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pejabat Negara adalah pimpinan dan anggota lembaga tertinggi/tinggi negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Pejabat Negara lainnya yang ditentukan oleh Undang-undang.
5. Jabatan Negeri adalah jabatan dalam bidang eksekutif yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan, termasuk di dalamnya jabatan dalam kesekretariatan lembaga tertinggi atau tinggi negara, dan kepaniteraan pengadilan.
6. Jabatan Karier adalah jabatan struktural dan fungsional yang hanya dapat diduduki Pegawai Negeri Sipil setelah memenuhi syarat yang ditentukan.
7. Jabatan organik adalah jabatan negeri yang menjadi tugas pokok pada suatu satuan

organisasi pemerintah.

8. Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi, dan kewajiban kepegawaian, yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian."

Terkait dengan ketentuan di atas jelasnya pada Bab I pasal 1 angka 8, jelas bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi, dan kewajiban kepegawaian, yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian."

Pada dasarnya PNS di berbagai Negara mempunyai peran utama sebagai:

1. Pelaksana peraturan perundang-undangan
2. Menjalankan fungsi manajemen pelayanan publik
3. Pengelola pemerintahan
4. Manajer/ Corporate Leader
5. Administrator (pengelola aset dan keuangan negara/ daerah).

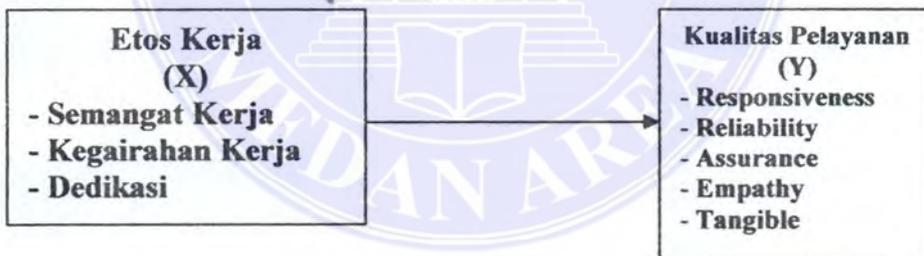
PNS merupakan salah satu unsur birokrasi pemerintahan yang sangat vital dan strategis dalam menentukan arah pencapaian keberhasilan tujuan negara, untuk mencapai tujuan tersebut Pegawai Negeri Sipil harus:

1. Profesional
2. Netral

3. Bermoral
4. Berwawasan global
5. Mendukung NKRI
6. Hidup layak (sejahtera)

Sebagai rancangan skripsi maka kedudukan PNS yang merupakan kajian dalam penelaahan adalah sebagai pelaksana tugas-tugas dari Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang. Selain berfungsi ke dalam yaitu menciptakan administrasi kepegawaian yang baik maka tugas lainnya dari PNS di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang adalah melakukan pelayanan kepada pengguna jasa Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar .1. Kerangka Pemikiran

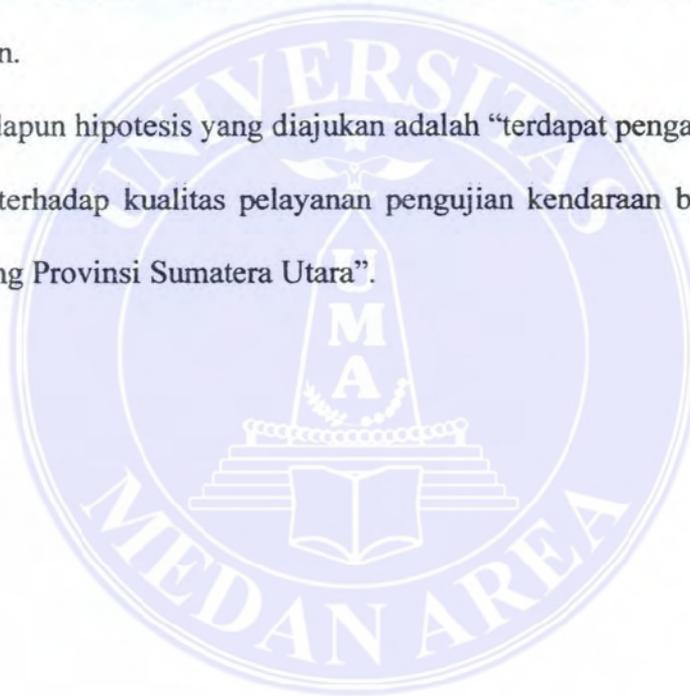
1.6 Hipotesa

Penelitian yang dilakukan untuk keperluan penulisan ilmiah pada umumnya membutuhkan hipotesis, karena hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap

permasalahan yang sedang diteliti dan kemudian kebenarannya harus diuji melalui hasil-hasil penelitian, sebagaimana yang diuraikan oleh Sumadi Suryabrata (2003:101) yang mengatakan sebagai berikut : “Hipotesa adalah pernyataan mengenai populasi yang akan diuji kebenarannya dari sampel penelitian”.

Dengan demikian maka dapatlah dikatakan bahwa hipotesis itu tidaklah mutlak benar atau dibenarkan oleh penulisnya meskipun demikian adalah lebih baik suatu hipotesis tersebut layak diterima setelah dilakukan pembahasan-pembahasan.

Adapun hipotesis yang diajukan adalah “terdapat pengaruh yang positif antara etos kerja terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara”.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Etos Kerja

Setiap organisasi yang selalu ingin maju, akan melibatkan anggota untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap organisasi harus memiliki etos kerja. Etos menurut Geertz (dalam Soedjadi, 2003:32) diartikan sebagai sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Sedangkan kerja, menurut Soedjadi (2003:12), secara lebih khusus dapat diartikan sebagai usaha komersial yang menjadi suatu keharusan demi hidup, atau sesuatu yang imperatif dari diri, maupun sesuatu yang terkait pada identitas diri yang telak bersifat sakral.

Identitas diri yang terkandung di dalam hal ini, adalah sesuatu yang telah diberikan oleh tuntutan religius (agama). Apabila mengintroduksi pendapat Jiwanto (2004:78), maka *etos kerja* diartikan sebagai pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja.

Berpijak pada pengertian bahwa etos kerja menggambarkan suatu sikap, maka dapat ditegaskan bahwa *etos kerja* mengandung makna sebagai aspek evaluatif yang dimiliki oleh individu (kelompok) dalam memberikan penilaian terhadap kegiatan kerja.

Mengingat kandungan yang ada dalam pengertian *etos kerja*, adalah unsur penilaian, maka secara garis besar dalam penilaian itu, dapat digolongkan menjadi dua, yaitu *penilaian positif dan negatif*. Berpangkal tolak dari uraian itu, maka

menurut bahwa suatu individu atau kelompok masyarakat dapat dikatakan memiliki *etos kerja yang tinggi*, apabila menunjukkan tanda-tanda sebagai berikut :

- a. Mempunyai penilaian yang sangat positif terhadap hasil kerja manusia.
- b. Menempatkan pandangan tentang kerja, sebagai suatu hal yang amat luhur bagi eksistensi manusia.
- c. Kerja yang dirasakan sebagai aktivitas yang bermakna bagi kehidupan manusia.
- d. Kerja dihayati sebagai suatu proses yang membutuhkan ketekunan dan sekaligus sarana yang penting dalam mewujudkan cita-cita,
- e. Kerja dilakukan sebagai bentuk ibadah.

Sedangkan bagi individu atau kelompok masyarakat, yang dimiliki *etos kerja* yang rendah, maka akan menunjukkan ciri-ciri yang sebaliknya, yaitu;

- a. Kerja dirasakan sebagai suatu hal yang membebani diri,
- b. Kurang dan bahkan tidak menghargai hasil kerja manusia,
- c. Kerja dipandang sebagai suatu penghambat dalam memperoleh kesenangan,
- d. Kerja dilakukan sebagai bentuk keterpaksaan,
- e. Kerja dihayati hanya sebagai bentuk rutinitas hidup.

Etos kerja yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok masyarakat, akan menjadi sumber motivasi bagi perbuatannya. Apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia yang sedang “membangun”, maka *etos kerja yang tinggi* akan dijadikan sebagai prasyarat yang mutlak, yang harus ditumbuhkan dalam kehidupan itu. Karena hal itu akan membuka pandangan dan sikap kepada manusianya untuk *menilai tinggi* terhadap kerja keras dan sungguh-sungguh, sehingga dapat mengikis

sikap kerja yang asal-asalan, tidak berorientasi terhadap mutu atau kualitas yang semestinya.

Nigro (2006:97) mengatakan bahwa indikasi turun/ rendahnya semangat dan kegairahan kerja antara lain :

- a. Turun/ rendahnya produktivitas
- b. Tingkat absensi yang naik/ rendah
- c. tingkat perputaran buruh (*Labour turnover*) yang tinggi
- d. Tingkat kerusuhan yang naik
- e. Kegelisahan dimana-mana
- f. Tuntutan yang sering terjadi
- g. Pemogokan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan etos kerja adalah sikap yang mendasar baik yang sebelum, proses dan hasil yang bisa mewarnai manfaat suatu pekerjaan. Jadi etos kerja dalam penelitian ini mengacu kepada apa yang dikemukakan Nigro seperti di atas.

2.2 Nilai-nilai dalam Etos Kerja

Daya pendorong bagi pendisiplinan jajaran kerja diberikan oleh Herzberg. Dasar bagi gagasannya adalah bahwa faktor-faktor yang memenuhi kebutuhan orang akan pertumbuhan psikologis, khususnya tanggung jawab dan etos kerja untuk mencapai tujuan yang efektif.

Herzberg yang dikutip oleh Stoner (2000:231) menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi yang baik diperlukan orang yang memiliki kemampuan yang tepat, termasuk etos kerja.

Beberapa penelitian riset mendukung asumsi bahwa etos kerja merupakan faktor penting yang menentukan pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik dan bertambahnya kepuasan. Ford menyatakan bahwa 17-18 percobaan di sebuah organisasi memperlihatkan peningkatan yang positif sesudah adanya etos kerja. Penelitian tersebut menyatakan bahwa etos kerja memberikan prestasi yang lebih baik dan kepuasan yang lebih baik pula.

2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Kotler (2005 : 26) mengidentifikasi ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu :

- a. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- b. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- c. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan

Tjiptono (2006 : 59) menjelaskan kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2006 : 59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh

Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2004 : 40). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Menurut Stamatis dalam Tjiptono (2006 : 140) mendefinisikan *Total Quality Service* sebagai sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (2006 : 141) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu

penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.

- c. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- d. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan cakupan jasa dan level pelayanan.

2.5 Komponen Kualitas Jasa

Hal terpenting adalah bersedia mendengarkan pelanggan, perusahaan melakukan hubungan dengan pelanggan dengan cara memenuhi harapan serta memberikan perhatian kepada pelanggan. Menurut Gronros (Lupiyoadi, 2004 : 156) secara nyata dapat tercermin dalam dimensi jasa, dan dapat dibagi menjadi dua dimensi kualitas, yaitu :

- a. *Tehncial Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas produk jasa yang diterima oleh pelanggan. Pada dasarnya *tehncial quality* dapat dirinci menjadi beberapa bagian, antara lain :
 - 1) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi oleh pelanggan sebelum

membeli.

- 2) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi setelah pelanggan membeli atau mengonsumsi jasa.
 - 3) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi oleh pelanggan, meskipun sudah mengonsumsi jasa.
- b. *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas jasa penyampaian suatu jasa, dalam penerapan dan penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan produk jasa yang diberikan. Dimana kualitas fungsi meliputi dimensi kontak pelanggan, sikap, perilaku pelanggan, hubungan internal, penampilan dan rasa melayani. Karena pada umumnya lebih memiliki ciri kualitas berdasarkan pengalaman dan kepercayaan, maka konsumen akan merasakan resiko yang lebih tinggi dalam membeli jasa.

Sehingga keberadaan kualitas fungsional lebih mendominasi dan mempengaruhi pelanggan daripada *technical quality*. Hal ini terlihat pada kenyataan bahwa konsumen jasa lebih mengandalkan pada kabar dari mulut ke mulut dari pada iklan oleh perusahaan jasa, dan selain itu konsumen akan sangat loyal pada pemberian jasa yang layanannya memuaskan mereka. Oleh karena itu supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik maka pelanggan perlu dilibatkan secara langsung dalam proses tersebut. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap keuntungan usaha yang ditunjukkan melalui dua elemen yang membentuk fungsi keuntungan yaitu penerimaan dan biaya.

Satu masalah penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat mengelola jasa yang sesuai dengan prinsip manajemen yang melibatkan unsur-unsur pemasaran, manusia dan operasi. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang tinggi untuk menggapai persaingan. Apabila jasa yang diharapkan memenuhi atau melebihi harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler (dalam Tjiptono, 2006:33) menyatakan bahwa perusahaan yang dikelola sangat baik ternyata memiliki beberapa kesamaan, antara lain :

- a. Konsep strategis, yaitu perusahaan terkenal adalah perusahaan yang selalu terdoda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Mereka memiliki pengertian yang jelas mengenai kebutuhan konsumen sasaran dan pelanggannya yang berusaha dipuaskan. Untuk itu perusahaan jasa mengembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- b. Sejarah komitmen kualitas puncak yang tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan saja, melainkan juga pada kinerja jasa.
- c. Penetapan standar tinggi, yaitu penyedia jasa terbaik, menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatan dalam pelayanan.
- d. Sistem memantau kinerja jasa, yaitu perusahaan jasa secara berkala melakukan audit terhadap kinerja jasa, baik kinerjanya maupun kinerja dari perusahaan

pesaing.

- e. Sistem untuk memuaskan pesaing, yaitu perusahaan jasa akan memberikan tanggapan secara cepat dan ramah kepada pelanggan yang mengeluh
- f. Memuaskan karyawan sama dengan pelanggan, yaitu manajemen menjalankan pemasaran internal, menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi pelayanan karyawan yang baik. Secara teratur perusahaan memeriksa kepuasan karyawan akan pekerjaannya

Untuk dapat menyelenggarakan proses pelayanan dengan baik, ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, antara lain :

- a. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu
- c. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
- e. Layanilah keluhan konsumen secara baik
- f. Terus melakukan inovasi
- g. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
- h. Selalu mengontrol kualitas

2.6 Kepuasan Pelanggan

Setiap perusahaan menginginkan agar pelanggan yang telah ada dapat terus setia kepada perusahaan dan bentuk layanan yang diberikan kepada mereka.

Kesetiaan pelanggan kepada perusahaan inilah yang diartikan sebagai kepuasan pelanggan.

Subroto dan Nasution (2001 : 21) mengutip defenisi kepuasan pelanggan sebagai berikut: Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang dan tetap memberikan kesenangan kepada pelanggan adalah merupakan kebutuhan bisnis setiap orang.

Kata kunci kepuasan pelanggan diatas adalah persepsi (pandangan) pelanggan atas pelayanan yang diperolehnya dari perusahaan dan produknya, hal ini menjadi penentu dalam dua hal, yakni keuntungan bagi perusahaan. Namun tetap memperhatikan kesenangan / kepuasan dari pelanggan.

Engel et. al. (2005 : 210) menyatakan tentang kepuasan pelanggan yang menjadi penentu terciptanya kepuasan pelanggan: Setiap orang yang melakukan pembelian tentu mengharapkan produk atau jasa dapat digunakan. Kepuasan didefenisikan disini sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya dapat memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya alternatif tersebut bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Ketidakpuasan adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Tekanan konsumerisme dan penghinaan publik yang semakin besar untuk kualitas produk / jasa yang buruk telah membawa topik ini kegaris terdepan dalam penelitian konsumen dalam dasawarsa terakhir.

Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka pelanggan akan lebih loyal kepada perusahaan, sebaliknya jika mereka tidak memperoleh kepuasan, maka pelanggan

akan beralih kepada perusahaan lain.

Tentang dampak ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat pada kenyataan Kotler yang dikutip oleh Anastasia dan Tjiptono (2000 : 32) dibawah ini “Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak *bad word of mouth*. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain”.

Ketidakpuasan pelanggan seperti ungkapan di atas sangat membahayakan perusahaan, karena pelanggan yang tidak terlayani dengan baik dan tidak memperoleh kepuasan akan menyebarkan informasi negatif perusahaan kepada pelanggan lain dan calon pelanggan.

2.7 Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor disebut juga uji kir adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

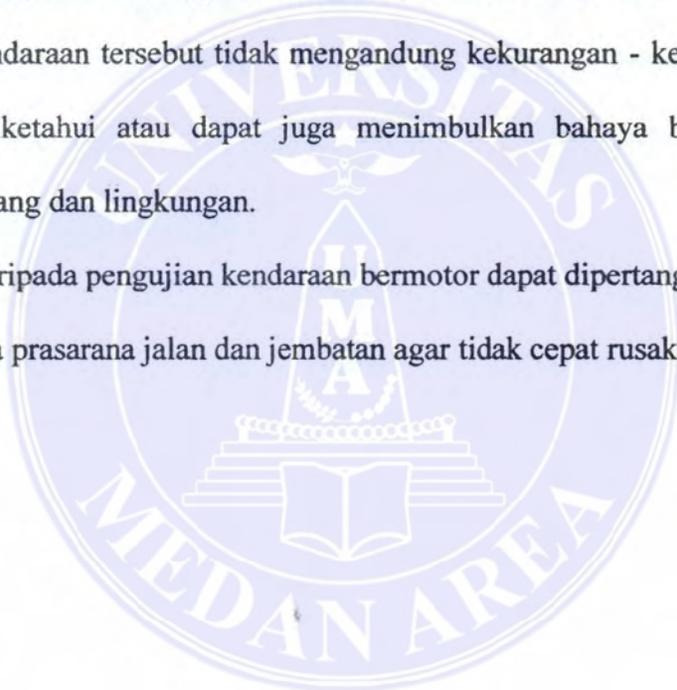
Pelaksanaan Pengujian kendaraan bermotor di Unit PKB dan pemeriksaan dilakukan oleh Penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, bagi kendaraan yang memenuhi kelaikan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk akan diberi tanda uji.

Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor dimaksudkan untuk

1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan.
2. Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan.
3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat

Sedangkan tujuan pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pengujian kendaraan bermotor secara berkala untuk menjaga agar kendaraan tersebut tidak mengandung kekurangan - kekurangan teknis yang tidak diketahui atau dapat juga menimbulkan bahaya baik untuk lalulintas, penumpang dan lingkungan.
2. Hasil daripada pengujian kendaraan bermotor dapat dipertanggungjawabkan
3. Menjaga prasarana jalan dan jembatan agar tidak cepat rusak.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif. Pemilihan desain penelitian terkait dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Yaitu variabel etos kerja pegawai sebagai variabel bebas terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai variabel terikat.

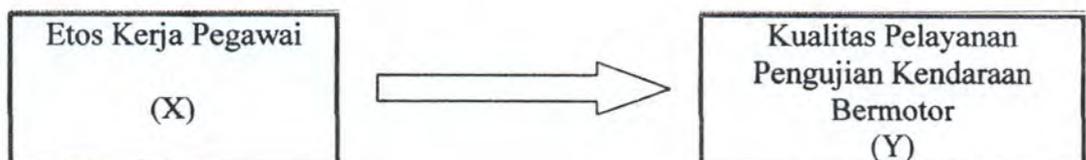
3.2. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi dua yang terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun kedua variabel tersebut adalah :

- Variabel bebas : Etos Kerja Pegawai
- Variabel terikat : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Kerangka hubungan antara variabel tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2



3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep etos kerja pegawai dan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai berikut :

1) Etos Kerja Pegawai

Etos kerja pegawai adalah segenap nilai-nilai budaya, agama dan keyakinan yang mengandung norma-norma, moral, kaidah, yang diungkapkan melalui berbagai sikap dan tindakan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yang menyebabkan mereka bekerja dengan kualitas tertentu seperti : ulet, taat, kreatif, inovatif serta sikap altruistik.

2) Kualitas Pelayanan

Kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan akta catatan sipil yang meliputi aspek bukti langsung layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Secara operasional kedua variabel penelitian diukur dengan menggunakan dimensi dan indikator sebagai berikut :

Tabel 1
Variabel Penelitian, Dimensi dan Indikatornya

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
1	2	3	4
1.	Etos kerja Pegawai	1. Keuletan (X ₁)	1. Kerja keras 2. Rajin 3. Siap kerja kapanpun 4. Kemampuan kerjasama

1	2	3	4
		2. Ketaatan (X ₂)	1. Tepat waktu 2. Ada jadwal kerja 3. Taat pada aturan 4. Ketaatan pada prosedur
		3. Kreatif (X ₃)	1. Pencapaian target kerja 2. Kecepatan pelayanan 3. Ketelitian kerja 4. Kemampuan atasi masalah 5. Kerja rapih dan sistimatik
		4. Inovatif (X ₄)	1. Pemahaman kepada aturan 2. Paham pada tugas 3. Kemampuan ambil keputusan 4. Visi ke depan
		5. Sikap altruistik (X ₅)	1. Perlakuan yang sama terhadap masyarakat 2. Kesiapan melayani kebutuhan masyarakat 3. Kepedulian kepada kepentingan masyarakat 4. Tidak berorientasi uang
2.	Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	1. Bukti langsung (Y ₁)	1. Jumlah petugas pelayanan 2. Perlengkapan teknis pelayanan 3. Informasi pelayanan 4. Kondisi tempat pelayanan
		2. Keandalan (Y ₂)	1. Jangka waktu pelayanan 2. Ketepatan waktu pelayanan 3. Keakuratan produk layanan 4. Tingkat kerusakan produk pelayanan
		3. Daya Tanggap (Y ₃)	1. Kesiapan diri petugas melayani 2. Keinginan petugas pelayanan 3. Respon terhadap kebutuhan pelanggan 4. Tanggapan terhadap masalah yang dihadapi

1	2	3	4
		4. Jaminan (Y ₄)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dan pengetahuan petugas terhadap proses pelayanan 2. Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan masalah masyarakat dalam pelayanan 3. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah pelayanan 4. Kesopanan dan keramahan pelayanan.
		5. Empati (Y ₅)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intensitas hubungan petugas dengan masyarakat dalam pelayanan 2. Tingkat kemudahan dalam pertemuan petugas dengan masyarakat. 3. Efektivitas komunikasi petugas dengan masyarakat 4. Tingkat kepedulian dan perhatian terhadap masyarakat

3.5. Metode Penarikan Sampel

3.5.1. Unit Analisis

Menurut **Arikunto** (1996:116) "Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek dalam suatu penelitian". Dengan demikian yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah individu warga masyarakat yang pernah menguruskan Pengujian Kendaraan Bermotor dan pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2012.

3.5.2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit analisis penelitian. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan individu warga masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib uji yang pernah menguruskan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan data yang bersumber dari Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, keseluruhan masyarakat pemilik kendaraan wajib uji yang mengurus Pengujian kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2012 berjumlah 3.349 orang pemilik kendaraan uji. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Kelompok Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan Pengujian Berdasarkan Kecamatan

No	Kecamatan	Jenis Kendaraan Pelayanan Pengujian							Jumlah
		Mobil Penumpang Umum	Truck Sedang	Truck Besar	Becak Bermotor	Pick Up	Bus Sedang	Bus Besar	
1.	Tanjung Morawa	210	6	1	5	2	2	1	227
2.	Deli Tua	148	8	-	2	-	1	-	159
3.	Labuhan Deli	194	4	-	4	1	-	-	203
4.	Hamparan Perak	150	22	2	6	3	5	2	190
5.	Pancur Batu	296	30	-	9	2	4	-	341
6.	Lubuk Pakam	532	38	5	4	5	10	5	599
7.	Sunggal	109	3	1	2	-	1	-	116
8.	Patumbak	127	9	-	5	2	2	-	145
9.	Percut Sei Tuan	134	2	1	3	-	1	-	141

10.	Batang Kuis	44	7	-	2	1	6	1	61
11.	Pantai Labu	83	5	2	2	3	1	-	96
12.	Beringin	45	5	-	1	-	-	-	51
13.	Biru - biru	118	4	-	2	1	2	1	128
14.	Namorambe	125	11	1	3	2	2	-	144
15.	Pagar Merbau	133	5	2	2	-	-	-	142
16.	Galang	122	6	-	4	1	-	1	134
17.	Kutalimbaru	62	3	1	4	1	1	-	72
18.	STM Hilir	82	7	-	1	1	-	-	91
19.	STM Hulu	44	7	-	2	3	1	-	57
20.	Sibolangit	45	5	-	1	1	6	1	59
21.	Gunung Meriah	45	5	2	2	3	1	-	58
22.	Bangun Purba	120	11	-	2	1	1	-	135
	Jumlah	2.981	203	18	60	31	44	12	3.349

Sumber : Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2012

3.5.3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber sebenarnya dalam penelitian. Sejalan dengan itu, **Surachmad** (1980:93) mengemukakan pendapat sebagai berikut :

Sampel diperlukan bila peneliti tidak bermaksud untuk meneliti seluruh populasi yang ada, karena tidaklah mungkin penelitian secara langsung meneliti segenap populasi, padahal tujuan penelitian ialah menemukan generalisasi yang berlaku secara umum. Oleh karenanya peneliti terpaksa mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sebuah sampel yang dipandang refresentatif terhadap populasi itu.

Mengingat keterbatasan (waktu, tenaga dan biaya) yang penulis hadapi maka penelitian ini dilakukan penelitian sampel. Untuk mengambil sampel dilakukan secara stratified two stage cluster random sampling. Dalam hal ini penarikan sampel dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama, membuat kelompok atau cluster organisasi pemerintahan kecamatan berdasarkan kategori atau stratifikasi tertentu. Dalam hal ini kecamatan diwilayah Kabupaten Deli Serdang dikelompokkan menjadi

dua yaitu kecamatan di daerah perkotaan dan kecamatan di daerah pedesaan. Tahap kedua, mengambil secara random untuk masing-masing cluster tersebut dua kecamatan sebagai sampel. Dengan demikian terdapat dua kecamatan sebagai sampel penelitian yakni Kecamatan Lubuk Pakam dengan jumlah masyarakat pemilik kendaraan wajib uji yang dilayani sebesar 599 orang mewakili Kecamatan di wilayah perkotaan, sedangkan Kecamatan Pancur Batu dengan jumlah masyarakat pemilik kendaraan wajib uji yang dilayani sebesar 341 orang mewakili Kecamatan di wilayah pedesaan. Sehingga jumlah populasi individu dari dua Kecamatan tersebut 940 orang.

Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan 15 %. Hal ini sesuai dengan pendapat **Arikunto** (1996:120) menyatakan bahwa "...apabila subyeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya lebih besar dari 100 orang dapat diambil 10 % - 15 %...",

Sehingga jumlah sampel individu yang digunakan dalam penelitian ini adalah 940 orang X 15 % = 141 orang.

Untuk menentukan besarnya sampel untuk masing-masing kecamatan dilakukan dengan teknik proposional sampling dengan rumus sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

- n_i = Sampel untuk kecamatan
- N_i = Ukuran besarnya populasi pada masing-masing kecamatan
- N = Jumlah sampel
- n = Ukuran besarnya sampel

$$\text{Kecamatan Lubuk Pakam} : \frac{599}{940} \times 141 = 89,85 \text{ (dibulatkan menjadi 90 orang)}$$

$$\text{Kecamatan Pancur Batu} : \frac{341}{940} \times 141 = 51,15 \text{ (dibulatkan menjadi 51 orang)}$$

141 orang sampel tersebut di atas sekaligus menjadi responden penelitian.

3.6. Jenis Dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data primer, yaitu data hasil penelitian yang diperoleh melalui pengisian kuesioner, pelaksanaan wawancara dan pengamatan terhadap perilaku obyek penelitian tentang etos kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh studi kepustakaan dan dokumentasi yang meliputi sumber-sumber hukum, peraturan dan konsep mengenai variabel etos kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pelayan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui :

1. Daftar Pertanyaan (kuesioner)

Yaitu dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan bersifat tertutup kepada responden yang setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap Kepala Dinas, para Kepala Seksi, para kepala Sub Seksi, staf serta masyarakat yang pernah mengurus Pengujian kendaraan bermotor.

3. Observasi

Mengamati secara langsung fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian guna melengkapi data primer yang diperoleh melalui wawancara.

4. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan cara melihat dan mempelajari berbagai bahan bacaan dan peraturan yang erat kaitannya dengan etos kerja dan kualitas pelayanan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.

3.8. Instrumen Penelitian

3.8.1. Skala Pengukuran

Instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan format jawaban skala likert yang terdiri dari item positif dan item negatif. Adapun jawaban terdiri dari 5 kategori yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Untuk item positif dan item negatif kategori jawaban diberi skor sebagai berikut :

	SS	S	R	TS	STS
Item positif	5	4	3	2	1
Item negatif	1	2	3	4	5

3.8.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. **Suharsimi Arikunto**, (1997:144).

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS 17.0 for windows*. Adapun syarat sebuah instrumen dapat dinyatakan valid jika:

- a. Korelasi tiap faktor positif
- b. Nilai korelasi tiap faktor melebihi 0.361

Instrumen penelitian memiliki validitas konstruksi yang baik apabila telah memenuhi persyaratan di atas. Apabila terdapat variabel yang datanya tidak valid, berarti data variabel tersebut harus dibuang, kemudian dilakukan pengujian kembali hingga semua data variabel valid.

Tabel 3 merupakan hasil pengolahan prasurvei untuk variabel etos kerja yang telah dilakukan kepada 30 responden di luar sampel penelitian, yaitu :

Tabel 3
Validitas Instrumen Etos Kerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
etos1	69.53	307.568	.924	.970
etos2	69.47	312.464	.690	.972
etos3	69.30	313.872	.746	.972
etos4	69.70	313.528	.664	.973
etos5	69.50	306.190	.876	.971
etos6	69.53	308.189	.802	.971
etos7	69.37	307.137	.904	.970
etos8	69.33	308.644	.813	.971
etos9	69.33	308.575	.839	.971
etos10	69.53	306.878	.860	.971
etos11	69.70	307.321	.801	.971
etos12	69.40	314.317	.704	.972
etos13	69.47	309.430	.932	.970
etos14	69.60	310.317	.799	.971
etos15	69.20	320.855	.582	.973
etos16	69.47	308.671	.833	.971
etos17	69.43	308.875	.913	.970
etos18	69.30	308.217	.852	.971
etos19	69.33	315.333	.679	.973
etos20	69.70	312.907	.769	.972
etos21	69.47	319.016	.525	.974

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2012)

Tabel 4
Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kualitas1	65.97	232.102	.873	.954
kualitas2	65.83	234.282	.612	.957
kualitas3	65.90	232.852	.661	.956
kualitas4	65.87	231.430	.726	.955
kualitas5	65.77	234.323	.610	.957
kualitas6	66.23	233.357	.666	.956
kualitas7	65.63	230.792	.775	.955
kualitas8	65.60	234.455	.657	.956
kualitas9	65.80	228.234	.735	.955
kualitas10	65.80	229.131	.772	.955
kualitas11	65.77	228.875	.862	.954
kualitas12	65.63	228.378	.802	.954
kualitas13	65.80	234.855	.658	.956
kualitas14	66.13	229.499	.698	.956
kualitas15	65.90	228.645	.794	.954
kualitas16	65.67	228.023	.743	.955
kualitas17	65.70	231.321	.727	.955
kualitas18	65.57	233.564	.691	.956
kualitas19	65.67	240.575	.452	.959
kualitas20	65.83	230.075	.794	.954

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2012)

Tabel 5
Uji Validitas Etos Kerja

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	etos1	.970	0,361	Valid
2	etos2	.972	0,361	Valid
3	etos3	.972	0,361	Valid
4	etos4	.973	0,361	Valid
5	etos5	.971	0,361	Valid
6	etos6	.971	0,361	Valid
7	etos7	.970	0,361	Valid
8	etos8	.971	0,361	Valid
9	etos9	.971	0,361	Valid
10	etos10	.971	0,361	Valid
11	etos11	.971	0,361	Valid
12	etos12	.972	0,361	Valid
13	etos13	.970	0,361	Valid
14	etos14	.971	0,361	Valid
15	etos15	.973	0,361	Valid
16	etos16	.971	0,361	Valid
17	etos17	.970	0,361	Valid
18	etos18	.971	0,361	Valid
19	etos19	.973	0,361	Valid
20	etos20	.972	0,361	Valid
21	etos21	.974	0,361	Valid

Sumber : Data primer (diolah)

Tabel 6
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	kualitas1	.954	0,361	Valid
2	kualitas2	.957	0,361	Valid
3	kualitas3	.956	0,361	Valid
4	kualitas4	.955	0,361	Valid
5	kualitas5	.957	0,361	Valid
6	kualitas6	.956	0,361	Valid
7	kualitas7	.955	0,361	Valid
8	kualitas8	.956	0,361	Valid
9	kualitas9	.955	0,361	Valid
10	kualitas10	.955	0,361	Valid
11	kualitas11	.954	0,361	Valid
12	kualitas12	.954	0,361	Valid
13	kualitas13	.956	0,361	Valid
14	kualitas14	.956	0,361	Valid
15	kualitas15	.954	0,361	Valid
16	kualitas16	.955	0,361	Valid
17	kualitas17	.955	0,361	Valid
18	kualitas18	.956	0,361	Valid
19	kualitas19	.959	0,361	Valid
20	kualitas20	.954	0,361	Valid

Sumber : Data primer (diolah)

Pada uji validitas ini nilai derajat bebasnya adalah 28. Data minimal yang dibutuhkan adalah $n = 30$ responden dan variabel independen adalah 2, sehingga diperoleh $df = n - \text{variabel independen}$ ($30 - 2 = 28$).

Ketentuan untuk pengambilan keputusan:

- 1) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.



3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendesius mengarahkan responden memilih jawaban – jawaban tertentu. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliable artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan **Suharsimi Arikunto**, (1997:154).

Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya. Jika nilai Cronbach’s Alpha > 0.60. Hasil uji reliabilitas untuk variabel etos kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7
Reliability Statistiscs Etos Kerja

<i>Cronbach’s Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.973	21

Sumber : Data Primer diolah, (2012)

Pada 21 pertanyaan dengan tingkat signifikansi 5% diketahui bahwa koefisien alpha adalah sebesar 0,973. Ini berarti $0,973 > 0.60$, sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarkan kepada responden untuk dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan kendaraan bermotor dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8

Reliability Statistiscs Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.958	20

Sumber : Data Primer diolah, (2012)

Pada 20 pertanyaan dengan tingkat signifikansi 5% diketahui bahwa koefisien alpha adalah sebesar 0,958. Ini berarti $0.958 > 0.60$, sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarkan kepada responden untuk dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

3.9. Teknik Analisis

3.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel akibat (Y) yang disebabkan oleh perubahan-perubahan variabel penyebab (X) satu unit. **Harun Al Rasyid**, (1994:127) mengatakan, “untuk mengetahui seberapa besar perubahan nilai rata-rata Y dari perubahan X satu unit, diperlukan pengujian koefisien regresi.

Pengujian yang digunakan adalah analisis regresi linier dengan persamaan

:

$$Y = a + bX + \epsilon$$

Koefisien – koefisien regresi a dan b untuk regresi linier dapat dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2}$$

3.9.2. Koefisien Korelasi

Analisis regresi belum dapat menjelaskan tingkat keeratan hubungan antara X dengan Y, karena itu analisis perlu dilanjutkan dengan pengujian statistik yang dapat mengungkapkan atau menjelaskan tingkat keeratan hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Studi yang membahas tentang derajat hubungan antara variabel-variabel dikenal dengan nama analisis korelasi. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui derajat hubungan, terutama untuk data kuantitatif, dinamakan koefisien korelasi (Nugroho, 1990 : 367). Sementara itu Harun Al Rasyid (1994 : 38) menyatakan bahwa besarnya keeratan hubungan antara Y dengan X diperlihatkan oleh koefisien korelasi. Untuk keperluan perhitungan koefisien korelasi r berdasarkan sekumpulan data (Xi, Yi) menggunakan rumus (Prof Dr. Sudjana, MA., Msc, 1992 : 369) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XiY - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi r
n = Ukuran sampel

Apabila hasil dari pengujian itu ternyata menunjukkan adanya hubungan antara kedua variabel, maka dilakukan uji kemaknaan atau signifikansi dari kedua variabel tersebut, yaitu untuk mengetahui apakah hubungan yang terjadi antara dua variabel itu benar-benar bermakna atau hanya terjadi secara kebetulan. Uji signifikan ini menggunakan pengujian statistik melalui rumus uji t (Prof Dr. Sudjana, MA., Msc, 1992 : 380) yaitu :

$$t_h = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t_h = Nilai t hitung
 n = Banyaknya responden
 r = Koefisien responden

Perhitungan test signifikansi ini, kemudian dikonsultasikan dengan nilai titik t-tabel, df (n-2) pada tabel signifikansi untuk test dua arah dengan nilai = 0,5 (tingkat kepercayaan 95 %) dengan ketentuan :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ = H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti adanya hubungan yang signifikansi antara variabel X dan Y

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ = H_a di tolak dan H_o diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikansi antara varaibel X dan Y

Dalam menginterpretasikan harga koefisien korelasi (r) terdapat ketentuan teoritik bahwa harga koefisien korelasi berkisar antara $0 < r < 1$. Nilai bertanda positif menunjukkan korelasi X dan Y positif, sebaliknya r yang bertanda negatif menunjukkan korelasi X da Y negatif. Sedangkan untuk r yang bernilai 0 (nol) menunjukkan tidak adanya korelasi antara X dan Y.

Lebih lanjut, Harun Al Rasyid mengatakan "Untuk interpretasikan keeratan hubungan, biasa digunakan aturan Guilford (guilford's empirical Rule), tanpa memperhatikan tanda positif atau negatifnya.

Aturan Guilford yaitu :

Besarnya Nilai r	Interpretasi hubungan
0,0 - 0,2	Sangat rendah
0,2 - 0,4	rendah
0,4 - 0,6	Moderat
0,6 - 0,8	erat
0,8 - 1,0	erat sekali

3.9.3. Koefisien Determinasi

Untuk menarik kesimpulan mengenai keeratan hubungan antara Y atas X semata-mata didasarkan koefisien korelasi r, kurang memberi keterangan. Keterangan akan diperoleh lebih baik, apabila kesimpulan keeratan didasarkan pada koefisien determinasi (Harun Al Rasyid, 2000:47), maksudnya adalah koefisien korelasi hanya memberikan penjelasan mengenai kategori keeratan hubungan antar variabel misalnya kurang erat, erat atau sangat erat, tetapi koefisien korelasi, tidak menjelaskan berapa besar perubahan-perubahan nilai variabel X, atau dengan kata lain seberapa besar sumbangan variabel X terhadap variabel Y, maka perlu diadakan analisis determinasi. Secara sistematik, analisis ini dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi (r^2).

3.10. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kabupaten Deli Serdang yang meliputi dua kecamatan yaitu Kecamatan Lubuk Pakam dan Kecamatan Pancur Batu, yang masing-masing mewakili kecamatan di daerah perkotaan dan kecamatan di daerah pedesaan. Pemilihan Kecamatan Lubuk Pakam untuk mewakili kecamatan di daerah perkotaan didasari pertimbangan sebagai berikut : karena daerah kecamatan Lubuk Pakam lebih banyak kendaraan wajib uji berupa mobil barang dan becak bermotor dikarenakan di kecamatan ini merupakan pusat kegiatan sehingga industri dan pabrik banyak terdapat Sementara pemilihan Kecamatan Pancur Batu mewakili daerah di kecamatan pedesaan didasari oleh pertimbangan : merupakan daerah pedesaan yang dekat dengan Kota Medan sehingga aktivitas angkutan umum yang merupakan kendaraan wajib uji lebih banyak terdapat di kecamatan ini disamping juga terdapat beberapa pabrik yang memiliki angkutan barang serta becak bermotor.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian

4.1.1 Kondisi Geografis

Kabupaten Deli Serdang berada di Provinsi Sumatera Utara yang terletak di daerah khatulistiwa diantara :

- $2^{\circ} 57^{\circ}$ Lintang Utara
- $3^{\circ} 16^{\circ}$ Lintang Selatan dan
- $98^{\circ} 33^{\circ}$ sampai dengan $99^{\circ} 27^{\circ}$ Bujur Timur.

Dengan luas wilayah keseluruhan kabupaten adalah $2497,72 \text{ Km}^2$, berada pada ketinggian antara 0 – 500 meter dari permukaan laut

Batas – batas wilayah Kabupaten Deli Serdang adalah :

- Sebelah timur : Kabupaten Serdang Bedagai
- Sebelah barat : Kabupaten Karo dan Kab. Langkat
- Sebelah utara : Kabupaten Langkat
- Sebelah selatan : Kabupaten Karo dan Kab. Simalungun

4.1.2 Visi dan Misi

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana Instansi Pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang

tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh Instansi Pemerintah. Mengacu pada batasan tersebut, Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dijabarkan sebagai berikut :

Mewujudkan Transportasi Publik Yang Terjangkau, Bermutu, Nyaman, Aman dan Berkelanjutan.

Untuk memenuhi visi tersebut, dijabarkan ke dalam misi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang yaitu :

1. Membangun SDM Perhubungan yang profesional.
2. Menumbuhkembangkan Pemberdayaan Masyarakat untuk partisipasi aktif dalam pembangunan bidang perhubungan.
3. Mengupayakan pelayanan transportasi publik yang Terjangkau, Bermutu, adil, merata dan berkelanjutan.
4. Meningkatkan pendapatan baik langsung maupun tidak langsung bagi daerah.
5. Memadukan antar moda transportasi di Kabupaten Deli Serdang.

4.1.3 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang adalah perubahan dari Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Kabupaten Deli Serdang yang terbentuk pada Tahun 1994 sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No. 4 Tahun 1994, Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang lebih dikenal dengan Undang – Undang Otonomi Daerah maka dirubahlah Dinas Lalu

Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) Kabupaten Deli Serdang menjadi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang yang diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No. 46 Tahun 2000 tentang Organisasi Dinas – dinas Kabupaten Deli Serdang.

Kemudian terbit Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 yang dtindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2007 tanggal 14 Nopember 2007 dan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas dan Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang

4.1.4 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.

Sebagaimana dengan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas dan Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang, maka Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

a. Tugas pokok Kepala Dinas Perhubungan

Melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Daerah dalam bidang Perhubungan.

Fungsi Kepala Dinas Perhubungan.

1. Merumuskan Kebijakan Teknis di bidang Perhubungan.

2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Perhubungan.
 3. Membina dan melaksanakan tugas di bidang Perhubungan.
 4. Melakukan pengelolaan Administrasi Umum yang meliputi kesekretariatan, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi dibidang Perhubungan.
 5. Melakukan pengelolaan unit pelaksana teknis dibidang Perhubungan.
 6. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 7. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 8. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- b. Tugas pokok Sekretaris
- Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan tugas di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan, program dan keuangan.

Fungsi Sekretaris

1. Melaksanakan pengelolaan dibidang umum, perlengkapan dan kepegawaian.
2. Melaksanakan pengelolaan dibidang penyusunan program.
3. Melaksanakan pengelolaan dibidang keuangan.
4. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.

5. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai bahan pertanggung jawaban kepada atasan.

6. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

c. Tugas pokok Kepala Sub Bagian Umum

Membantu Sekretaris dalam penyelenggaraan tugas di bidang umum, perlengkapan dan kepegawaian.

Fungsi Kepala Sub Bagian Umum

1. Menggandakan dan menomori surat masuk dan surat keluar.
2. Mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.
3. Mengarsipkan surat-surat
4. Memeriksa dan meneliti surat-surat
5. Melaksanakan kebersihan kantor.
6. Memonitor pelaksanaan keamanan kantor.
7. Menyiapkan buku tamu.
8. Mencatat jadwal kerja / kegiatan pimpinan.
9. Mengadakan pengkajian terhadap beban kerja dihubungkan kebutuhan personil.
10. Membuat Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
11. Melaksanakan urusan administrasi mutasi, kenaikan pangkat dan promosi pegawai.
12. Melaksanakan administrasi cuti pegawai, kenaikan gaji berkala dan pensiun.
13. Melaksanakan urusan Karpeg, Karis/Karsu.

14. Menyiapkan konsep Surat Teguran kepada pegawai yang tidak mematuhi disiplin.
 15. Menyiapkan rencana pengusulan pegawai yang akan mengikuti Diklat.
 16. Menyusun daftar Asset Perlengkapan dan Peralatan
 17. Menginventarisasi asset perlengkapan dan peralatan
 18. Mengajukan usulan rencana kebutuhan barang
 19. Melakukan pelayanan pemakaian asset, perlengkapan dan peralatan
 20. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.
 21. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 22. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- d. Tugas pokok Kepala Sub Bagian Program
- Membantu Sekretaris dalam penyelenggaraan tugas di bidang penyusunan program.
- Fungsi Kepala Sub Bagian Program
1. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data sebagai bahan acuan/pedoman dalam penyusunan program kerja.
 2. Melakukan observasi kelengkapan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data.
 3. Menyusun daftar usulan kegiatan.
 4. Melakukan pengolahan dan penyajian data dan informasi.

5. Melakukan evaluasi terhadap program kerja yang sedang dan sudah berjalan.
 6. Membuat laporan secara berkala terhadap program kerja.
 7. Mengumpulkan dan mengevaluasi program kerja sebagai bahan penyusunan Lkip.
 8. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.
 9. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 10. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- e. Tugas pokok Kepala Sub Bagian Keuangan
- Membantu Sekretaris dalam penyelenggaraan tugas dibidang Pengelolaan Keuangan.
- Fungsi Kepala Sub Bagian Keuangan
1. Menyusun rencana Anggaran pembangunan dan rutin
 2. Melakukan pengawasan dan pengendalian penyaluran anggaran rutin.
 3. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perbendaharaan.
 4. Mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan anggaran pembangunan dan rutin.
 5. Mengevaluasi pelaksanaan anggaran pembangunan, rutin dan anggaran subsidi.
 6. Memeriksa dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan.

7. Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan-Peraturan dan ketentuan/pedoman-pedoman/edaran-edaran yang berlaku.
 8. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 9. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 10. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- f. Tugas pokok Kepala Bidang Perhubungan Darat.
- Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan tugas di bidang Pembinaan dan Operasional, Angkutan barang Non Bus dan Angkutan Orang/Penumpang.
- Fungsi Kepala Bidang Perhubungan Darat.
1. Penyusunan dan penyempurnaan pelaksanaan kewenangan Kabupaten dan pelaksanaan tugas-tugas Dinas dibidang Pembinaan dan Operasional, Angkutan dan kerjasama antar Daerah dan sosialisasinya.
 2. Pelaksanaan, pengkoordinasian dan pengendalian pembangunan jangka menengah dan tahunan dibidang pengawasan teknis manajemen dan rekayasa lalu lintas, jaringan layanan Angkutan Darat sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 3. Pelaksanaan koordinasi, sosialisasi, evaluasi dan pengendalian atas penerapan pembinaan dan operasional, Angkutan sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 4. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

5. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 6. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- g. Tugas pokok Kepala Seksi Pembinaan dan Operasional.
- Membantu Kepala Bidang Perhubungan Darat dalam penyelenggaraan tugas di bidang Pembinaan dan Operasional.
- Fungsi Kepala Seksi Pembinaan dan Operasional
1. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan/ data untuk penyempurnaan dan penyusunan pelaksanaan kewenangan Daerah Kabupaten dan pelaksanaan tugas-tugas Dinas dalam p-enetapan Jaringan Transportasi, Inventarisasi dan Evaluasi tingkat pelayanan lalu lintas di jalan.
 2. Mengumpulkan mengolah dan menyajikan bahan/ data untuk penyusunan rencana jangka menengah dan tahunan pengembangan dan peningkatan lalu lintas sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 3. Pengawasan dan pengendalian operasional terhadap penggunaan jalan lintas 1 jalan Kabupaten.
 4. Pengawasan penyelenggaraan pendidikan dan latihan mengemudi.
 5. Penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas di Jalan Kabupaten.
 6. Penyelenggaraan pencegahan dan penanggulangan kecelakaan lalu lintas di jalan Kabupaten.
 7. Pemeriksaan kendaraan di jalan sesuai dengan kewenangannya.

8. Penelitian dan pelaporan kecelakaan lalu lintas di jalan yang mengakibatkan korban meninggal dunia dan/ atau yang menjadi isu Kabupaten.
9. Pelaksanaan penyidikan pelanggaran :
 - a. Peraturan Daerah Kabupaten Bidang LLAJ.
 - b. Pemenuhan persyaratan Teknis dan Laik Jalan.
 - c. Pelanggaran Ketentuan Pengujian Berkala
 - d. Perizinan Angkutan Umum
10. Pengumpulan, pengolahan data, dan analisis kecelakaan lalu lintas di wilayah Kabupaten.
11. Pengawasan pelaksanaan tarif angkutan SDP dalam Kabupaten yang terletak pada jaringan jalan Kabupaten.
12. Pengawasan pengoperasian penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau
13. Pengawasan pengoperasian penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan dalam Kabupaten pada jaringan jalan Kabupaten.
14. Menyiapkan rencana penetapan kecepatan maksimum bagi jenis kendaraan tertentu yang menggunakan/ melintasi jalan Kabupaten.
15. Menyelenggarakan kerjasama bidang perhubungan dengan Pemerintah Kota/ Kabupaten terdekat.
16. Menyiapkan bimbingan dan penyuluhan tentang Lalu Lintas.
17. Melakukan pemeriksaan surat-surat kendaraan bermotor dan Angkutan umum di jalan.
18. Melakukan pemeriksaan kendaraan yang lebih muatan.

19. Melakukan pengawalan/ pengamanan terhadap Kepala Daerah dan tamu-tamu yang berkunjung ke Kabupaten secara Dinas.
 20. Melakukan penderekan terhadap Kendaraan/ Angkutan yang melanggar ketentuan yang berlaku.
 21. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 22. Pemeriksaan persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor dan perlengkapannya di jalan umum.
 23. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 24. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- h. Tugas pokok Kepala Seksi Angkutan Barang Non Bus.
- Membantu Kepala Bidang Perhubungan Darat dalam penyelenggaraan tugas di bidang Angkutan Barang Non Bus.
- Fungsi Kepala Seksi Angkutan Barang Non Bus
1. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan/ data untuk penyempurnaan dan penyusunan pelaksanaan kewenangan Daerah Kabupaten dan pelaksanaan tugas-tugas Dinas dalam pemberian perizinan Angkutan Barang dan Penetapan Tarif Angkutan Barang.

2. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan/ data untuk penyusunan rencana jangka menengah dan tahunan pengembangan dan peningkatan Angkutan Barang.
3. Menyelenggarakan manajemen Angkutan Barang sesuai ketentuan yang ditetapkan.
4. Melakukan koordinasi dan kerjasama pemantauan dan analisis kinerja operasional pelayanan Angkutan Barang serta pemberian bimbingan dan pengawasan teknis penyelenggaraan Angkutan Barang sesuai ketentuan yang ditetapkan.
5. Melakukan Pengoperasian Terminal Angkutan Barang.
6. Menyusun dan menetapkan jaringan lintas Angkutan Barang pada jaringan jalan Kabupaten.
7. Memberikan Izin pembuatan tempat penimbunan Kayu/ Logpon), Jaring Terapung dan Kerambah di Sungai dan Danau.
8. Memberikan Rekomendasi lokasi Pelabuhan dan Penyeberangan
9. Menyelenggarakan Pelabuhan dan Penyeberangan
10. Memberikan rekomendasi rencana induk, DLKR/DLKP Pelabuhan Penyeberangan yang terletak pada jaringan jalan Propinsi dan jalan Nasional.
11. Membuat tarif Angkutan Penyeberangan kelas ekonomi pada lintas penyeberangan dalam Kabupaten yang terletak pada jaringan jalan Kabupaten.

12. Menetapkan tarif jasa pelabuhan SDP yang tidak diusahakan yang dikelola Kabupaten.
13. Memberikan persetujuan pengoperasian Kapal untuk lintas penyeberangan dalam Kabupaten yang terletak pada jaringan jalan Kabupaten.
14. Menetapkan lintasan penyeberangan dalam Kabupaten yang terletak pada jaringan jalan Kabupaten.
15. Menetapkan standart batas maksimum muatan dan besar kendaraan pengangkutan barang/ non bus.
16. Memberikan izin usaha Mobil Barang.
17. Memberikan izin bongkar muat barang
18. Melakukan Pengawasan terhadap Mobil Barang yang mengangkut barang melalui jalan Kabupaten yang tidak sesuai dengan kelas jalan dan mengangkut barang khusus. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
19. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
20. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

i. Tugas pokok Kepala Seksi Angkutan Orang / Penumpang.

Membantu Kepala Bidang Perhubungan Darat dalam penyelenggaraan tugas di bidang Angkutan Orang / Penumpang.

Fungsi Kepala Seksi Angkutan Orang / Penumpang.

1. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan/ data untuk penyempurnaan dan penyusunan pelaksanaan kewenangan Daerah Kabupaten dan pelaksanaan tugas-tugas Dinas dalam pemberian perizinan penetapan tarif angkutan orang/ penumpang, sungai dan danau terpadu dan penetapan tarif angkutan orang/ penumpang, sungai dan danau kelas ekonomi.
2. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan bahan/ data untuk penyusunan rencana jangka menengah dan tahunan pengembangan dan peningkatan Angkutan Orang/ Penumpang, Sungai dan Danau.
3. Melakukan koordinasi dan kerjasama pemantauan dan analisis kinerja operasional pelayanan Angkutan Orang/ Penumpang, Sungai dan Danau secara terpadu serta pemberian bimbingan dan pengarahan teknis penyelenggaraan Angkutan Orang/ Penumpang, Sungai dan Danau sesuai ketentuan yang ditetapkan.
4. Menyelenggarakan manajemen Angkutan Orang/ Penumpang, Sungai dan Danau sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Menyusun dan menetapkan Rencana Umum Jaringan Transportasi Jalan dan Lintasan Sungai dan Danau dalam Kabupaten.
6. Menyusunan Jaringan Trayek dan penetapan kebutuhan Angkutan Orang/ Penumpang, Sungai dan Danau yang wilayah pelayanannya dalam 1 (satu) Kabupaten.
7. Memberikan Izin Trayek Angkutan Pedesaan dan Lintasan Angkutan Sungai dan Danau.

8. Menyelenggarakan Pelabuhan Sungai dan Danau.
9. Menetapkan wilayah operasi dan kebutuhan kendaraan untuk Angkutan Taksi yang wilayah pelayanannya dalam satu Kabupaten.
10. Memberikan Izin Angkutan Taksi yang melayani wilayah Kabupaten.
11. Memberikan Rekomendasi Operasi Angkutan Sewa.
12. Memberikan Izin Usaha Angkutan Pariwisata.
13. Menetapkan Tarif Angkutan Kelas Ekonomi.
14. Melakukan Pengoperasian Terminal Angkutan Penumpang.
15. Memberikan Izin Trayek Angkutan Kota yang wilayah pelayanann dalam satu wilayah Kabupaten.
16. Menyiapkan rencana penetapan wilayah transportasi dan batas wilayah pelayanan Angkutan Kabupaten.
17. Merencanakan dan menyelenggarakan Angkutan Kota dalam Kabupaten.
18. Menyelenggarakan kerjasama dengan Pemerintah Kota dan Kabupaten yang berdekatan.
19. Menyiakan rencana penetapan wilayah transportasi dan batas wilayah pelayanan angkutan Kabupaten.
20. Pemberian Izin Insidentil.
21. Pemberian Kartu Pengawasan (KPS).
22. Pemberian Izin Usaha (Kartu Pendaftaran C III).
 - a. Pemberian Surat Keterangan Perubahan Teknis.
 - b. Pemberian Surat Keterangan Plafon Becak Bermotor.

- c. Pemberian Surat Keterangan Plafon Angkutan orang/penumpang.
 - d. Pemberian Izin Trayek/ Izin Wilayah Operasi Angkutan.
23. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
24. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
25. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- j. Tugas pokok Kepala Bidang Perhubungan Laut.
- Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan tugas di bidang Jasa dan Pengelolaan Pelabuhan, Pengawasan dan Pengamanan Pelabuhan, Penunjang dan Fasilitas Pelabuhan.
- Fungsi Kepala Bidang Perhubungan Laut.
1. Melakukan Pembinaan dan pengawasan kegiatan pengendalian operasional angkutan laut
 2. Melakukan Pembinaan dan pengawasan kegiatan pengendalian operasional ke pelabuhan.
 3. Melakukan Pembinaan dan pengawasan kegiatan pengendalian operasional keselamatan pelayaran.
 4. Melakukan Pembinaan terhadap asosiasi sub sektor perhubungan laut wilayah Kabupaten.

5. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
6. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

k. Tugas pokok Kepala Seksi Jasa dan Pengelolaan Pelabuhan.

Membantu Kepala Bidang Perhubungan Laut dalam penyelenggaraan tugas di bidang Jasa dan Pengelolaan Pelabuhan.

Fungsi Kepala Seksi Jasa dan Pengelolaan Pelabuhan

1. Mengelola Pemberian surat izin berlayar kapal berukuran tonase kotor sama dengan atau lebih dari 7 ($GT \geq 7$) yang berlayar hanya di perairan daratan (sungai dan Danau).
2. Mengelola Pemberian surat izin berlayar kapal berukuran tonase kotor sama lebih dari atau sama dengandari 7 ($GT \geq 7$) yang berlayar di laut.
3. Melakukan Pengelolaan pelabuhan baru yang dibangun oleh Kabupaten.
4. Memberikan rekomendasi penetapan DLKr/DLKp pelabuhan Laut Internasional, Nasional, Regional dan Lokal.
5. Mengeluarkan surat izin kegiatan pengerukan di wilayah perairan dan dalam DLKr/DLKp pelabuhan khusus dan laut lokal.
6. Mengeluarkan surat izin kegiatan reklamasi di wilayah perairan pelabuhan khusus lokal.
7. Menyelenggarakan dan pengawasan terhadap pembangunan serta pengelolaan pelabuhan lokal lama.

8. Menyelenggarakan dan pengawasan pelabuhan penyeberangan lintas propinsi dan antar negara yang dibangun atas prakarsa daerah serta yang diserahkan pemerintah kepada daerah.
 9. Menyelenggarakan dan pengawasan dermaga untuk kepentingan sendiri di pelabuhan.
 10. Memberikan izin usaha pelayaran rakyat bagi perusahaan yang berdomisili dan beroperasi pada lintas pelabuhan dalam wilayah kabupaten.
 11. Memberikan izin usah perusahaan angkutan laut bagi perusahaan yang berdomisili dan beroperasi pada lintas pelabuhan dalam kabupaten.
 12. Melaksanakan penetapan besar tarif jasa kepelabuhan pada pelabuhan lokal yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten.
 13. Menyiapkan penetapan lokasi pemasangan dan pemeliharaan rambu laut dalam wilayah diluar 4 (empat) mil s/d 12 (dua belas) mil. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 14. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 15. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
1. Tugas pokok Kepala Seksi Pengawasan dan Pengamanan Pelabuhan.
- Membantu Kepala Bidang Perhubungan Laut dalam penyelenggaraan tugas di bidang Pengawasan dan Pengamanan Pelabuhan.
- Fungsi Kepala Seksi Pengawasan dan Pengamanan Pelabuhan

1. Menyelenggarakan pengawasan dan pengamanan daerah lingkungan kerja perairan atau daerah lingkungan kerja pelabuhan (DLKP).
2. Menyelenggarakan dan pengawasan pengangkutan bahan atau barang berbahaya lintas laut.
3. Menyelenggarakan pengawasan dan pengamanan laik laut, keselamatan kapal, auditing manajemen keselamatan kapal, patroli laut dan bantuan pencarian dan pertolongan (search and rescue) penyelidikan penanggulangan kecelakaan rencana kapal.
4. Menyelenggarakan dan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan pelayaran antar kabupaten / kota, bongkar muat, ekspedisi kapal laut lainnya, fasilitas jasa pengurusan transportasi dan penumpang angkutan laut dan tenaga kerja bongkar muat.
5. Melakukan Pembinaan, koordinasi dan pengawasan kegiatan operasi angkutan laut, kepelabuhan, perkapalan, kepelautan, penjagaan laut, penyelamatan dan ke syahbandara.
6. Melakukan Pemberian rekomendasi dalam penerbitan izin usaha dan kegiatan salvage serta persetujuan pekerjaan bawah air(PBA) dan pengawasan kegiatannya dalam kabupaten.
7. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
8. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.

9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

m. Tugas pokok Kepala Seksi Penunjang dan Fasilitas Pelabuhan.

Membantu Kepala Bidang Perhubungan Laut dalam penyelenggaraan tugas di bidang Penunjang dan Fasilitas Pelabuhan.

Fungsi Kepala Seksi Penunjang dan Fasilitas Pelabuhan.

1. Memberitahukan pembukaan kantor cabang perusahaan angkutan laut nasional yang lingkup kegiatannya melayani lintas pelabuhan dalam satu kabupaten.
2. Menetapkan DUKS di pelabuhan lokal.
3. Melaksanakan rancang bangun fasilitas pelabuhan bagi pelabuhan dengan pelayaran lokal kabupaten.
4. Memberikan pertimbangan teknis terhadap penambahan dan/atau pengembangan fasilitas pokok pelabuhan laut lokal.
5. Memberikan penetapan rencana induk pelabuhan lokal
6. Memberikan penetapan keputusan pelaksanaan pembangunan dan pengoperasian pelabuhan laut lokal
7. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
8. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

n. Tugas pokok Kepala Bidang Perhubungan Udara

Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan tugas di bidang Jasa dan Pengelolaan Bandara, Pengawasan dan Pengamanan Bandara, Penunjang dan Fasilitas Bandara.

Fungsi Kepala Bidang Perhubungan Udara

1. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian kegiatan angkutan udara.
2. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian kegiatan sistem operasi dan keselamatan penerbangan
3. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian pengelolaan bandar udara kabupaten
4. Melakukan Pembinaan terhadap asosiasi sub sektor perhubungan udara tingkat Kabupaten.
5. Melakukan Pembinaan terhadap asosiasi sub sektor perhubungan laut wilayah Kabupaten.
6. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
7. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
8. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

o. Tugas pokok Kepala Seksi Jasa dan Pengelolaan Bandara.

Membantu Kepala Bidang Perhubungan Udara dalam penyelenggaraan tugas di bidang Jasa dan Pengelolaan Bandara.

Fungsi Kepala Seksi Jasa dan Pengelolaan Bandara.

1. Memberikan izin dan pengawasan bagi bangunan-bangunan dalam kawasan penerbangan telah mendapat rekomendasi dari Bandar Udara.
 2. Memberikan izin lokasi dan pengelolaan bandar udara
 3. Menyelenggarakan dan pengawasan pengangkutan bahan dan atau barang berbahaya lintas udara.
 4. Menyelenggarakan dan pengawasan Bandar Udara yang dibangun prakarsa daerah serta yang diserahkan pemerintah kepada daerah.
 5. Melakukan pembinaan terhadap asosiasi sub sektor perhubungan udara.
 6. Menyiapkan bahan pemberian izin usaha angkutan udara niaga dan bukan niaga yang hanya beroperasi di wilayah Kabupaten.
 7. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 8. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- p. Tugas pokok Kepala Seksi Pengawasan dan Pengamanan Bandara.

Membantu Kepala Bidang Perhubungan Udara dalam penyelenggaraan tugas di bidang Pengawasan dan Pengamanan Bandara.

Fungsi Kepala Seksi Pengawasan dan Pengamanan Bandara.

1. Menyelenggarakan pengawasan dan pengamanan kegiatan dikawasan bandar udara.
2. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pemeriksaan pengangkutan barang dan atau bahan berbahaya untuk bandara yang melayani penerbangan domestik.
3. Menyelenggarakan Penjagaan dan penyelamatan di daerah kerja bandar udara.
4. Menyelenggarakan pemberian bimbingan dan penyuluhan kepada masyarakat sekitar bandara
5. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian pengolahan bandar udara.
6. Melakukan Pengawasan dan pengendalian keselamatan penerbangan pada sisi darat (Line side)
7. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
8. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

q. Tugas pokok Kepala Seksi Penunjang dan Fasilitas Bandara.

Membantu Kepala Bidang Perhubungan Udara dalam penyelenggaraan tugas di bidang Penunjang dan Fasilitas Bandara.

Fungsi Kepala Seksi Penunjang dan Fasilitas Bandara.

1. Menyelenggarakan sarana dan prasarana udara yang dibangun atas prakarsa daerah.
 2. Menyelenggarakan pengawasan kawasan kebisingan serta daerah lingkup kerja bandar udara.
 3. Menyelenggarakan menyiapkan bahan dalam melaksanakan pemberian sertifikasi peralatan dan fasilitas penunjang operasi bandar udara.
 4. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 5. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 6. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- r. Tugas pokok Kepala Bidang Sarana dan Teknik.
- Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan tugas di bidang Tanda-Tanda dan Rambu-Rambu Lalu Lintas, Perawatan dan Pemeliharaan, Analisa Kebutuhan dan Pengadaan.
- Fungsi Kepala Bidang Sarana dan Teknik.
1. Memberikan izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum.
 2. Menetapkan lokasi terminal tipe C.
 3. Mengesahkan rancang bangun terminal penumpang tipe C.

4. Melakukan Pembangunan pengoperasian terminal penumpang tipe A, tipe B, tipe C.
 5. Melakukan Pembangunan terminal angkutan barang.
 6. Menentukan lokasi, pengadaan, pemasangan, pemeliharaan dan penghapusan rambu lalu lintas, marka jalan dan pengamanan pemakai jalan serta fasilitas pendukung di jalan kabupaten.
 7. Menyelenggarakan andalalin di jalan kabupaten.
 8. Menyelenggarakan pengujian berkala kendaraan bermotor.
 9. Menentukan lokasi fasilitas parkir untuk umum di jalan kabupaten.
 10. Melakukan Pengoperasian fasilitas parkir untuk umum di jalan kabupaten.
 11. Memberikan izin usaha mendirikan pendidikan dan latihan pengemudi
 12. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 13. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 14. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- s. Tugas pokok Kepala Seksi Tanda-Tanda dan Rambu-Rambu Lalu Lintas.
- Membantu Kepala Bidang Sarana dan Teknik dalam penyelenggaraan tugas di bidang Tanda-Tanda dan Rambu-Rambu Lalu Lintas.
- Fungsi Kepala Seksi Tanda-Tanda dan Rambu-Rambu Lalu Lintas.

1. Merencanakan penentuan lokasi, pengadaan, pemasangan, pemeliharaan dan penghapusan rambu lalu lintas, marka jalan dan pengamanan pemakai jalan serta fasilitas pendukung di jalan kabupaten.
 2. Merencanakan perizinan penggunaan jalan selain untuk kepentingan lalu lintas jalan kabupaten.
 3. Merencanakan pengumpulan, pengelolaan data, dan analisa kecelakaan lalu lintas di wilayah kabupaten.
 4. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 5. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 6. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- t. Tugas pokok Kepala Seksi Perawatan dan Pemeliharaan.
- Membantu Kepala Bidang Sarana dan Teknik dalam penyelenggaraan tugas di bidang Perawatan dan Pemeliharaan.
- Fungsi Kepala Seksi Perawatan dan Pemeliharaan.
1. Melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor dan tidak bermotor.
 2. Menetapkan ketentuan-ketentuan tambahan mengenai susunan alat-alat pada mobil bus dan mobil pemumpang yang digunakan mengangkut orang/barang secara tertib dan teratur.
 3. Menetapkan batas maksimum muatan dan berat barang.

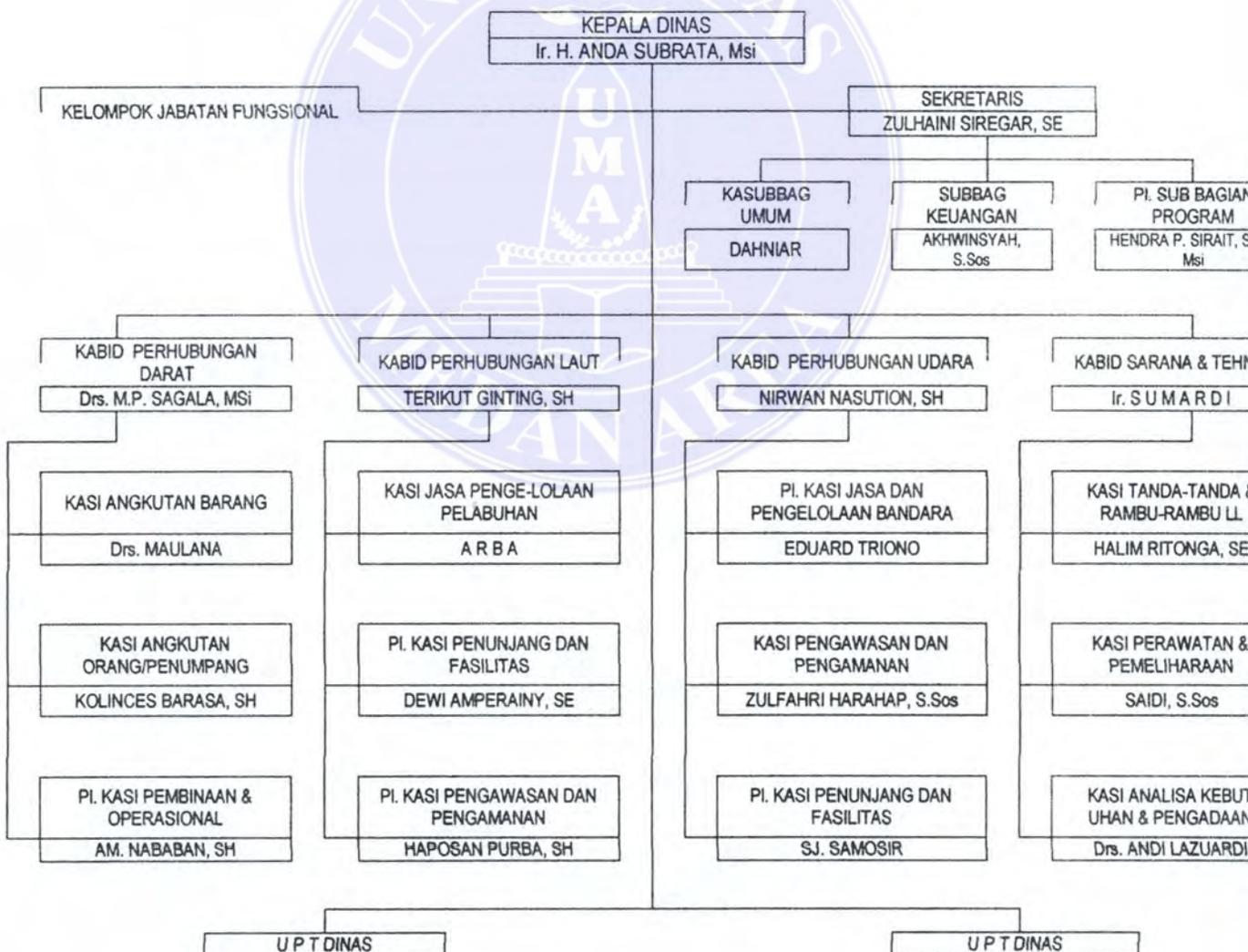
4. Menyelenggarakan rancang bangun konstruksi kendaraan bermotor.
5. Melakukan penelitian kondisi teknis terhadap kendaraan yang akan dilelang baik kendaraan milik pemerintah maupun milik BUMN dan BUMD yang berada di Kabupaten.
6. Penyelenggaraan uji kendaraan bermotor dengan peraturan teknis antara lain :
 - a. Menyelenggarakan pendaftaran kendaraan bermotor yang akan diuji.
 - b. Meneliti kelengkapan surat-surat kendaraan.
 - c. Mempersiapkan dan mengerjakan kartu induk, nomor pemeriksaan buku uji dan kartu pemegang kendaraan.
 - d. Melaksanakan penimbangan, pengukuran dan perhitungan daya angkut/muatan kendaraan bermotor.
 - e. Melaksanakan pemeriksaan keadaan teknis dan kelengkapan kendaraan bermotor berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - f. Memberikan nomor pemeriksaan pada chasis/rangka kendaraan bermotor.
 - g. Memasang alat samping kendaraan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - h. Memasang tanda pengesahan pada plat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
 - i. Mempersiapkan rencana dan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari pengujian kendaraan bermotor.
7. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

8. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
 9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- u. Tugas pokok Kepala Seksi Analisa Kebutuhan dan Pengadaan.
- Membantu Kepala Bidang Sarana dan Teknik dalam penyelenggaraan tugas di bidang Analisa Kebutuhan dan Pengadaan.
- Fungsi Kepala Seksi Analisa Kebutuhan dan Pengadaan.
1. Merencanakan pemberian izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum.
 2. Merencanakan penetapan lokasi terminal tipe C.
 3. Merencanakan pengesahan rancang bangun terminal penumpang tipe C.
 4. Merencanakan pembangunan pengoperasian terminal penumpang tipe A, tipe B, tipe C.
 5. Merencanakan pembangunan terminal angkutan barang.
 6. Merencanakan penyelenggaraan andalalin di jalan kabupaten.
 7. Merencanakan penentuan lokasi fasilitas parkir untuk umum di jalan kabupaten.
 8. Merencanakan pengoperasian fasilitas parkir untuk umum di jalan kabupaten.
 9. Merencanakan pemberian izin usaha mendirikan pendidikan dan latihan pengemudi.

10. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
11. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
12. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Untuk melihat bagan struktur organisasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat sebagai berikut :Gambar 3

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DELI SERDANG



4.1.5. Situasi Kepegawaian di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.

Jumlah pegawai yang berada di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang sebanyak 93 orang yang dapat dirinci menurut jenis kepegawaian, golongan dan tingkat pendidikan serta pendidikan dan pelatihan pegawai.

1) Keadaan pegawai menurut jenis kepegawaian

Menurut jenis kepegawaian, maka keadaan pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang merupakan pegawai Kabupaten Deli Serdang yakni 93 orang. Hal ini mungkin merupakan implementasi dari kebijakan otonomi daerah, dimana urgensi periyertaan personil merupakan syarat mutlak.

2) Keadaan pegawai menurut golongan.

Dilihat dari golongan, maka keadaan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9
Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang
Menurut Golongan

No	G o l o n g a n	Jumlah
1.	IV	5
2.	III	52
3.	II	26
4.	I	1
J u m l a h		84

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Sebagian besar pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang merupakan pegawai golongan III, yakni sebanyak 52 orang, diikuti pegawai

golongan II sebanyak 26 orang dan pegawai golongan IV hanya ada 5 orang yakni Pejabat Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang. Sedangkan golongan I hanya 1 orang. Data tersebut memang telah menunjukkan kesesuaian komposisi pegawai menurut golongan, yang diharapkan mampu memaksimalkan kinerja organisasi guna mengemban berbagai tugas, terutama dalam mengoptimalkan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.

3) Keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan.

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka keadaan pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10
Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang
Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S2	4
2.	S1	28
3.	D3/D2	6
4.	SLTA	39
5.	SLTP	4
6.	SD	3
Jumlah		84

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang memiliki tingkat pendidikan SLTA yakni sebanyak 39 orang. Diurutan kedua adalah pegawai dengan tingkat pendidikan S1 yakni 28 orang, yang diikuti pegawai yang berpendidikan Diploma, yakni sebanyak 6 orang.

Tingkat pendidikan pegawai sangat berpengaruh terhadap pola tour of duty dan Tour of area pegawai. Hal ini juga sekaligus memberikan dampak terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pegawai.

4) Pendidikan dan pelatihan pegawai

Pendidikan dan pelatihan pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten

Deli Serdang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 11
Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

No	Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Jumlah
1.	Adum	5
2.	Adumla	4
3.	Spama	2
4.	Spamen	-
5.	Spati	1
6.	Diklat Pengujian Kendaraan Bermotor	7
7.	Diklat PPNS	5
8.	Diklat Penyegaran Perhubungan	2
9.	Diklat Kepala Terminal	4
10.	Kursus Bendahara	2
11.	Kursus Keuangan dan Barang daerah	1
12.	Diklat Pengadaan Barang/jasa	4

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Mengingat semakin meningkatnya kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan, maka peningkatan kemampuan pegawai merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan. Sejalan dengan itu Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang juga telah berupaya untuk meningkatkan pendidikan dan latihan (Diklat), baik itu Diklat Struktural, Diklat Teknis dan fungsional, kursus-kursus maupun dalam bentuk kegiatan ilmiah lainnya seperti seminar dan lain sebagainya.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa belum semua pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang mengikuti pelatihan pengujian kendaraan bermotor. Hal ini bisa berdampak kepada kinerja pegawai pada urusan-urusan yang bersifat teknis fungsional cenderung lamban, dan kurang produktif terutama dalam kaitannya dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

5) Hukuman Disiplin Pegawai

Untuk mengurangi seminimal mungkin pelanggaran yang terjadi, serta guna meningkatkan disiplin pegawai terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang ditetapkan, maka Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang selalu menerapkan pemberian sanksi/hukuman sesuai tingkat kesalahan yang dilakukan oleh seorang pegawai. Data tentang hukuman disiplin yang dikenakan kepada pegawai yang lalai atau bersalah dalam tugas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12
Hukuman Disiplin Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang
Tahun 2010/2012

No	Tingkat dan Jenis Hukuman	Tahun		
		2010	2011	2012
I	Hukuman Disiplin Ringan			
	1. Teguran lisan	12	5	4
	2. Teguran tertulis	7	5	3
	3. Pernyataan tidak puas secara tertulis	-	-	-
II	Hukuman Disiplin Sedang			
	1. Penundaan gaji berkala	-	-	-
	2. Penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala	-	-	-
	3. Penundaan kenaikan pangkat	-	-	-

III	Hukuman Disiplin Berat			
	1. Penurunan pangkat	-	-	-
	2. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.	-	-	-
	3. Pemberhentian tidak dengan hormat.	-	-	-
Jumlah		3	2	4

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Hukuman terhadap pelanggaran disiplin yang ditetapkan kepada para pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang selama ini baru berkisar pada hukuman disiplin ringan. Hukuman disiplin ringan yang paling banyak adalah teguran lisan terutama pada tahun 2010 yaitu sebanyak 3 orang. Ketiga orang tersebut mempunyai kesalahan yang berbeda-beda yaitu : sering bolos, sering datang terlambat dan sering tidak apel pagi

Data tersebut sekaligus menunjukkan bahwa penjatuhan hukuman kepada para pegawai yang lalai dalam melaksanakan tugasnya belum berjalan dengan baik, sebab ada satu pegawai yang tidak pernah melaksanakan tugas tetapi tetap menerima gaji dan hukuman yang dijatuhkan bersifat teguran tertulis padahal dia sudah 3 bulan tidak melaksanakan tugas tanpa keterangan.

4.2. Identitas Responden

Dalam Bab III telah dikemukakan bahwa yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang mengurus pengujian kendaraan bermotor yang diwakili oleh 2 kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Deli Serdang sebesar 141 orang, yakni Kecamatan Lubuk Pakam sebesar 90 orang dan kecamatan Pancur Batu sebesar 51 orang.

Untuk jelasnya mengenai identitas responden dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 13
Responden Menurut Mata Pencaharian

No.	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	PNS	18
2.	Wiraswasta	12
3.	Supir	85
5.	A B R I	4
6.	Buruh	15
7.	Karyawan	7
Jumlah		141

Sumber : Hasil jawaban responden

Adapun data responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 14
Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	45
2.	SLTP	34
3.	SLTA	49
4.	Akademi	8
5.	Sarjana	5
Jumlah		141

Sumber : Hasil jawaban responden

Berdasarkan data yang dimiliki oleh responden, dilihat dari mata pencaharian dan tingkat pendidikan dalam penelitian ini dipandang memenuhi syarat untuk menjadi sumber data dan informasi tentang etos kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

- 6.1.1. Etos kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki hubungan linear yang bersifat positif. Pola hubungan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik etos kerja pegawai yang meliputi aspek keuletan, ketaatan, kreatif, inovatif dan sikap altruistik maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang yang meliputi aspek bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
- 6.1.2. Antara etos kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor terdapat hubungan yang erat dalam kategori korelasi tinggi (High correlation). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek dalam etos kerja pegawai berpengaruh cukup besar terhadap tingkat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang.
- 6.1.3. Berdasarkan analisis terhadap variabel etos kerja pegawai diketahui bahwa dimensi terlemah dari variabel etos kerja pegawai adalah dimensi sikap altruistik. Karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Deli Serdang maka perlu dikembangkan konsep baru tentang etos kerja yang lebih menekankan atau mengutamakan sikap altruistik yaitu : sikap yang luhur, yang agung, yang

berbudi, dan sikap untuk lebih mengutamakan kepentingan orang lain atau masyarakat daripada kepentingan sendiri.

6.1.4. Berdasarkan analisis terhadap variabel etos kerja pegawai di Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara menunjukkan bahwa etos kerja pegawai belum maksimal. Belum maksimalnya etos kerja pegawai ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

- 1) masih lemahnya keteladanan dari para pimpinan dilingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang pada khususnya dan dilingkungan Pemerintah daerah pada umumnya untuk menunjukkan etos kerja yang tinggi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Padahal disisi lain masyarakat Indonesia pada umumnya dan Sumatera Utara pada khususnya merupakan masyarakat peternalistik artinya cenderung bertindak dengan meneladani pimpinannya.
- 2) Tidak adanya Reward Mechanism terhadap aparat pemerintah yang menunjukkan etos kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Akibatkan aparat yang lain tidak terdorong untuk menunjukkan etos kerja yang tinggi pula.
- 3) Kurang dihayatinya nilai-nilai ibadah dalam melaksanakan pekerjaan sehingga pekerjaan semata-mata dilihat atau dihayati sebagai aktivitas mencari uang.

6.2. Saran

6.2.1. Alasan utama yang mendorong seseorang pegawai untuk melakukan sesuatu aktivitas, termasuk kegiatan kantor karena yang bersangkutan mempunyai kebutuhan-kebutuhan (intrinsik dan ekstrinsik) dan keinginan yang ingin dipenuhinya. Dalam rangka terwujudnya etos kerja pegawai di Kabupaten Deli Serdang, maka pengembangan motivasi dan semangat berprestasi perlu mendapat perhatian. Motivasi tersebut hanya mungkin muncul dari berbagai pembinaan yang bersifat keagamaan dan penanaman nilai-nilai budaya dan adat istiadat yang luhur yang mengandung norma dan moral serta kaidah kerja yang mendorong pegawai sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dengan motivasi berprestasi tersebut diharapkan akan lahir semangat baru dalam bekerja yang tidak semata-mata berorientasi kepada imbalan atau kebutuhan materi belaka, tetapi lebih terdorong oleh hasrat yang kuat untuk menghasilkan karya terbaik dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan semangat ini pula pegawai tidak pernah merasa puas dengan hasil yang dicapai pada suatu saat, tetapi semakin ulet bekerja.

6.2.2. Penegakan disiplin pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang juga harus tetap mendapat perhatian secara serius, bahkan perlu ditingkatkan dari hari ke hari, sehingga ketaatan pegawai akan semakin terbina. Penegakan disiplin pegawai ini hanya akan terwujud dengan baik, jika penetapan aturan dan hukum tentang kepegawaian

dilaksanakan secara transparan, konsisten dan kontinyu serta ditunjang dengan kesinambungan.

6.2.3. Setiap pegawai memiliki harapan-harapan tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan. Oleh karena itu perhatian tentang pengharapan-pengharapan aparat perlu mendapat perhatian dan penanganan

sebagaimana mestinya melalui cara :

- a. Memperhatikan kelancaran kenaikan pangkat pegawai.
- b. Memberikan penghargaan dan pengakuan apabila pegawai tersebut berprestasi.
- c. Memberikan tanggung jawab/job berupa promosi kepada pegawai yang telah memenuhi persyaratan.
- d. Memberikan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh aparat.
- e. Meningkatkan pemberian peluang kepada aparat untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik itu berupa pendidikan penjenjangan yang bersifat struktural maupun bersifat teknis fungsional dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai.

6.2.4. Etika profesi pegawai harus dikembangkan terus menerus secara konsisten sehingga memungkinkan terciptanya produk kerja yang disamping memiliki kualitas eksternal juga kualitas internal, yakni mengandung nilai-nilai moral dan etika yang tinggi. Pemihakan kepada masyarakat merupakan hasil akhir dari penanaman etika profesi dikalangan pegawai.

Dengan etika profesi tertentu, seseorang pegawai akan bekerja dengan mengutamakan kepentingan masyarakat atau bersikap altruistik dan sedapat mungkin tidak mengecewakan masyarakat yang dilayani.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU DAN ARTIKEL

- Benveniste, Guy, 1994, *Professionalizing the Organization : Reducing Bureaucracy to Enhance Effectiveness*, Alih Bahasa : Sehat Simamora, Grafindo Persada, Jakarta.
- Blau, Peter M & Meyer, Marshall W, 1987, *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*, Alih Bahasa : Gary Rachman Jusuf, UI Press, Jakarta.
- Daft, Richard L. & Richard M. Steers, 1986, *Organization : A Micro/Macro Approach*, SWH, Foresman Company, London
- Davis, Keith & Newstrom, John. W, 1996, *Perilaku Dalam Organisasi*, Alih Bahasa : Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik (konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung
- Budi Supriyatno, 2009, *Manajemen Pemerintahan*, CV. Media Brilian, Tangerang
- Gibson, L. James & Ivancevich, John. M & Donnelly, James H, Jr. 1996, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Alih Bahasa : Nunuk Ardiani, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Hersey, Paul, Ken, Bpanchard, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Harun Al Rasyid, Teguh Kismantoroedji (Penyunting), 1994, *Statistika Sosial*, Pogram Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.
- _____, Teguh Kismantoroedji (Penyunting), 1994, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Pogram Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Hicks, Herbert G & Gullet, G. Ray, 1996, *Organisasi Teori dan Tingkah Laku*, Penterjemah : Karta Saputra, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Prenhallindo, Jakarta.

- Moenir, H.A.S., 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moorhead, Gregory & Ricky W. Griffin, 1992, *Organizational Behaviour*, International Student Edition, Houghton M. Coy., London.
- Nasution, Zulkarimein, 1990, *Komunikasi Politik, Suatu Pengantar*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000, *Ilmu Pemerintahan Jilid I, II, III dan IV*, Jakarta.
- _____, 1989, *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Osborne, David & Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi*, Penerjemah : Abdul Rosyid, PPM, Jakarta
- Paramita, Budhi, 1985, *Struktur Organisasi di Indonesia*, Lembaga Penerbit FE-UI, Jakarta.
- Santoso, Priyo Budi, 1995, *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Sedarmayanti, 1999, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 1989, *Sosok Birokrasi Indonesia dalam Era Tinggal Landas*, UGM Press, Yogyakarta.
- Warwick, Donald P, 1975, *A Theory of Public Bureaucracy*, Massachussets, Harvard University Press.
- Winardi, J. 1992, *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*, Tarsito, Bandung.
- Sudjana. 1992, *Metoda Statistik*, Tarsito, Bandung
- Suharsimi Arikunto. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta

- _____, 1992. *Manajemen Perilaku Organisasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Wijaya, Ir. 2000, *Analisis Statistik dengan Program SPSS*, Alfabeta, Bandung

B. DOKUMEN

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Yth. Bapak/Ibu/Saudara Responden

di- tempat

Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon kesediaan Saudara responden untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir dari perkuliahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh Etos Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor . Adapun judul penelitian ini adalah : **Pengaruh Etos Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.**

Jawaban yang telah Saudara berikan, terjamin kerahasiaannya berdasarkan kode etik penelitian. Atas kesediaan Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Lubuk Pakam,
Hormat saya,

2013

Darma Oloan Harahap

KUESIONER

Nomor responden :
 Umur :
 Pekerjaan :
 Jenis kelamin :
 Pendidikan terakhir :

^{*)} coret yang tidak perlu.

1. Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan yang terbagi kedalam dua bagian.
2. Jawaban setiap pernyataan telah disediakan, Bapak/Ibu/Saudara tinggal memilih salah satu jawaban sesuai dengan kenyataan yang ada dengan memberi tanda "X", yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu-ragu, TS = Tidak Setuju, dan STS = Sangat Tidak Setuju.
3. Bacalah setiap pernyataan sebaik-baiknya, jangan sampai ada yang terlewatkan, tidak ada jawaban yang paling baik kecuali jawaban Saudara.
4. Terima kasih atas partisipasinya.

Bagian I : Etos Kerja.

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang bekerja keras setiap hari.	<input type="checkbox"/>				
2.	Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang selalu rajin dalam bekerja.	<input type="checkbox"/>				
3.	Pegawai Dinas Perhubungan Siap Bekerja Kapanpun.	<input type="checkbox"/>				
4.	Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang memiliki kemampuan kerjasama .	<input type="checkbox"/>				
5.	Pegawai dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang bekerja tepat waktu.	<input type="checkbox"/>				
6.	Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang memiliki jadwal kerja yang ditaati oleh pegawai.	<input type="checkbox"/>				
7.	Pegawai Dinas Perhubungan taat pada aturan yang ada .	<input type="checkbox"/>				

8. Pegawai Dinas Perhubungan taat pada Prosedur yang ada.

--	--	--	--	--
9. Pegawai Dinas Perhubungan yang melayani mampu mencapai target kerja yang telah dibebankan.

--	--	--	--	--
10. Pegawai Dinas Perhubungan memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan.

--	--	--	--	--
11. Pegawai Dinas Perhubungan teliti dalam melaksanakan tugas pelayanan.

--	--	--	--	--
12. Pegawai Dinas Perhubungan pelayanan mampu mengatasi masalah yang timbul.

--	--	--	--	--
13. Pegawai Dinas Perhubungan bekerja rapi dan sistematik.

--	--	--	--	--
14. Setiap Pegawai Dinas Perhubungan paham terhadap peraturan .

--	--	--	--	--
15. Setiap Pegawai Pegawai Dinas Perhubungan paham terhadap tugas yang diberikan atasannya.

--	--	--	--	--
16. Pegawai Dinas Perhubungan memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan.

--	--	--	--	--
17. Pegawai Dinas Perhubungan memiliki visi kedepan.

--	--	--	--	--
18. Sikap Pegawai Dinas Perhubungan memberikan perlakuan sama terhadap masyarakat yang mengurus KIR.

--	--	--	--	--
19. Sikap Pegawai Dinas Perhubungan untuk memberikan Kesiediaan dalam melayani kebutuhan masyarakat.

--	--	--	--	--
20. Sikap Pegawai Dinas Perhubungan terhadap kepedulian kepada kepentingan masyarakat.

--	--	--	--	--

21. Pegawai Dinas Perhubungan dalam melaksanakan tugasnya tidak berontasi kepada uang.

--	--	--	--	--

Bagian II : Kualitas Pelayanan

1. Jumlah petugas yang memberikan pelayanan telah memadai.

--	--	--	--	--
2. Dalam memberikan pelayanan telah dilengkapi dengan perlengkapan teknis.

--	--	--	--	--
3. Telah dilengkapi dengan informasi pelayanan baik berupa papan informasi maupun prosedur yang lengkap.

--	--	--	--	--
4. Kondisi tempat pelayanan sudah cukup mendukung.

--	--	--	--	--
5. Dalam memberikan pelayanan jangka waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan.

--	--	--	--	--
6. Memperhatikan ketepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

--	--	--	--	--
7. Keakrutan Produk layanan yang diberikan kepada masyarakat.

--	--	--	--	--
8. Memperhatikan tingkat kerusakan produk layanan.

--	--	--	--	--
9. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan telah optimal.

--	--	--	--	--
10. Keinginan petugas pelayanan untuk melayani sepenuh hati.

--	--	--	--	--

11. Respon yang baik terhadap kebutuhan pelanggan dari setiap petugas.

--	--	--	--	--
12. Petugas cukup Tanggap terhadap masalah yang dihadapi.

--	--	--	--	--
13. Kemampuan dan pengetahuan petugas terhadap proses pelayanan cukup baik.

--	--	--	--	--
14. Cukup optimalnya Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan masalah masyarakat dalam memberikan pelayanan.

--	--	--	--	--
15. Petugas mampu dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan

--	--	--	--	--
16. Petugas senantiasa berlaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

--	--	--	--	--
17. Cukup intensitasnya hubungan petugas dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan terbaik

--	--	--	--	--
18. Adanya kemudahan dalam hal pertemuan antara petugas dan masyarakat sebagai konsumen.

--	--	--	--	--
19. Efektivitas komunikasi yang terbangun antara petugas dan masyarakat.

--	--	--	--	--
20. Adanya tingkat kepedulian dan perhatian terhadap masyarakat dari petugas.

--	--	--	--	--

Frequency Table

etos1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	25	17.7	17.7	17.7
	TS	74	52.5	52.5	70.2
	R	23	16.3	16.3	86.5
	S	15	10.6	10.6	97.2
	SS	4	2.8	2.8	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	57	40.4	40.4	40.4
	TS	60	42.6	42.6	83.0
	R	16	11.3	11.3	94.3
	S	7	5.0	5.0	99.3
	SS	1	.7	.7	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	52	36.9	36.9	36.9
	TS	67	47.5	47.5	84.4
	R	14	9.9	9.9	94.3
	S	5	3.5	3.5	97.9
	SS	3	2.1	2.1	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	17	12.1	12.1	12.1
	TS	42	29.8	29.8	41.8
	R	46	32.6	32.6	74.5
	S	21	14.9	14.9	89.4
	SS	15	10.6	10.6	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	47	33.3	33.3	33.3
	TS	52	36.9	36.9	70.2
	R	22	15.6	15.6	85.8
	S	18	12.8	12.8	98.6
	SS	2	1.4	1.4	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	51	36.2	36.2	36.2
	TS	44	31.2	31.2	67.4
	R	30	21.3	21.3	88.7
	S	12	8.5	8.5	97.2
	SS	4	2.8	2.8	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	57	40.4	40.4	40.4
	TS	55	39.0	39.0	79.4
	R	20	14.2	14.2	93.6
	S	6	4.3	4.3	97.9
	SS	3	2.1	2.1	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	41	29.1	29.1	29.1
	TS	49	34.8	34.8	63.8
	R	21	14.9	14.9	78.7
	S	17	12.1	12.1	90.8
	SS	13	9.2	9.2	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	39	27.7	27.7	27.7
	TS	44	31.2	31.2	58.9
	R	31	22.0	22.0	80.9
	S	21	14.9	14.9	95.7
	SS	6	4.3	4.3	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	53	37.6	37.6	37.6
	TS	47	33.3	33.3	70.9
	R	35	24.8	24.8	95.7
	S	6	4.3	4.3	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	27	19.1	19.1	19.1
	TS	49	34.8	34.8	53.9
	R	28	19.9	19.9	73.8
	S	26	18.4	18.4	92.2
	SS	11	7.8	7.8	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	30	21.3	21.3	21.3
	TS	43	30.5	30.5	51.8
	R	34	24.1	24.1	75.9
	S	17	12.1	12.1	87.9
	SS	17	12.1	12.1	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	20	14.2	14.2	14.2
	TS	31	22.0	22.0	36.2
	R	43	30.5	30.5	66.7
	S	27	19.1	19.1	85.8
	SS	20	14.2	14.2	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	15.6	15.6	15.6
	TS	45	31.9	31.9	47.5
	R	37	26.2	26.2	73.8
	S	23	16.3	16.3	90.1
	SS	14	9.9	9.9	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	59	41.8	41.8	41.8
	TS	48	34.0	34.0	75.9
	R	23	16.3	16.3	92.2
	S	8	5.7	5.7	97.9
	SS	3	2.1	2.1	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	44	31.2	31.2	31.2
	TS	54	38.3	38.3	69.5
	R	28	19.9	19.9	89.4
	S	8	5.7	5.7	95.0
	SS	7	5.0	5.0	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	37	26.2	26.2	26.2
	TS	47	33.3	33.3	59.6
	R	31	22.0	22.0	81.6
	S	17	12.1	12.1	93.6
	SS	9	6.4	6.4	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	50	35.5	35.5	35.5
	TS	55	39.0	39.0	74.5
	R	24	17.0	17.0	91.5
	S	9	6.4	6.4	97.9
	SS	3	2.1	2.1	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	52	36.9	36.9	36.9
	TS	56	39.7	39.7	76.6
	R	28	19.9	19.9	96.5
	S	2	1.4	1.4	97.9
	SS	3	2.1	2.1	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	49	34.8	34.8	34.8
	TS	50	35.5	35.5	70.2
	R	30	21.3	21.3	91.5
	S	10	7.1	7.1	98.6
	SS	2	1.4	1.4	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

etos21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	43	30.5	30.5	30.5
	TS	41	29.1	29.1	59.6
	R	29	20.6	20.6	80.1
	S	21	14.9	14.9	95.0
	SS	7	5.0	5.0	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

Frequency Table

kualitas1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	12	8.5	8.5	8.5
	TS	55	39.0	39.0	47.5
	R	10	7.1	7.1	54.6
	S	28	19.9	19.9	74.5
	SS	36	25.5	25.5	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

kualitas2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	21	14.9	14.9	14.9
	TS	37	26.2	26.2	41.1
	R	27	19.1	19.1	60.3
	S	26	18.4	18.4	78.7
	SS	30	21.3	21.3	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

kualitas3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	21	14.9	14.9	14.9
	TS	51	36.2	36.2	51.1
	R	22	15.6	15.6	66.7
	S	8	5.7	5.7	72.3
	SS	39	27.7	27.7	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

kualitas4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	5.7	5.7	5.7
	TS	47	33.3	33.3	39.0
	R	30	21.3	21.3	60.3
	S	13	9.2	9.2	69.5
	SS	43	30.5	30.5	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

kualitas5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	11.3	11.3	11.3
	TS	39	27.7	27.7	39.0
	R	57	40.4	40.4	79.4
	S	4	2.8	2.8	82.3
	SS	25	17.7	17.7	100.0
	Total	141	100.0	100.0	

kualitas6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	25	17.7	17.7	17.7
	R	23	16.3	16.3	34.0
	S	55	39.0	39.0	73.0
	SS	38	27.0	27.0	100.0
	Total	141	100.0	100.0	