

2. DINAS PERHUBUNGAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perhubungan Kota Padang tahun 2025 melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna layanan transportasi dan administrasi perhubungan, seperti pelayanan uji KIR, pengurusan parkir, dan layanan lalu lintas. Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan aktif dengan memperhatikan keterwakilan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Komposisi responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 91 orang (91%), sedangkan responden perempuan berjumlah 9 orang (9%). Dominasi laki-laki mencerminkan karakteristik pengguna utama layanan perhubungan yang sebagian besar berasal dari sektor transportasi, seperti sopir truk, operator angkutan umum, mekanik, dan pengusaha jasa logistik, yang secara umum didominasi oleh laki-laki.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK/MA sederajat sebanyak 50 orang (50%), diikuti oleh S1 sebanyak 30 orang (30%), SMP sebanyak 13 orang (13%), dan SD sebanyak 7 orang (7%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Dinas Perhubungan umumnya berasal dari kelompok masyarakat dengan pendidikan menengah, yang cukup memahami aspek administratif pelayanan, namun masih membutuhkan pendampingan dalam proses digitalisasi pelayanan.

Dari segi pekerjaan, mayoritas responden adalah buruh atau tenaga harian (60 orang atau 60%), diikuti oleh wiraswasta/pengusaha (21 orang atau 21%), pegawai swasta (9 orang atau 9%), mahasiswa/pelajar (5 orang atau 5%), dan PNS/TNI/Polri (4 orang atau 4%). Hanya 1 orang (1%) yang merupakan pensiunan. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan berasal dari pekerja lapangan dan pelaku usaha transportasi, terutama sopir truk, pengusaha angkutan, dan pekerja sektor logistik, yang membutuhkan layanan teknis seperti pengujian kendaraan bermotor (KIR) dan pengurusan izin operasional transportasi.

Berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada pada rentang 36–45 tahun sebanyak 41 orang (41%), diikuti oleh kelompok usia 26–35 tahun (27%), 46–55 tahun (18%), 17–25 tahun (9%), serta 56–65 tahun (4%) dan lebih dari 66 tahun (1%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Dinas Perhubungan didominasi oleh usia produktif aktif (26–55 tahun) yang terlibat langsung dalam kegiatan transportasi dan logistik di Kota Padang.

Profil demografis responden menggambarkan bahwa pengguna layanan Dinas Perhubungan adalah kelompok masyarakat produktif dengan dominasi pekerja lapangan berpendidikan menengah. Kondisi ini berimplikasi pada kebutuhan pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah dipahami, khususnya dalam aspek pelayanan teknis seperti uji KIR, perparkiran, dan perizinan transportasi.

Dengan dominasi usia produktif, layanan berbasis antrean digital dan sistem reservasi online akan sangat membantu mengurangi antrean panjang dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Tabel 4. 7 Identitas Responden Dinas Perhubungan

Identitas	Karakteristik	Jumlah (orang)
Jenis Kelamin	Laki-laki	91
	Perempuan	9
Pendidikan Terakhir	SD/ sederajat	7
	SMP/MTS/ Sederajat	13
	SMA/SMU/SMK/MA/ Sederajat	50
	S1/ Sederajat	30
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4
	Pegawai Swasta	9
	Mahasiswa/ Pelajar	5
	Wiraswasta/ Pengusaha	21
	Buruh/ Tenaga Harian	60
	Tidak bekerja/ Pensiunan	1
Usia	17-25 Tahun	9
	26-35 Tahun	27
	36-45 Tahun	41
	46-55 Tahun	18
	56-65 Tahun	4
	> 66 Tahun	1

Dari keseluruhan komposisi responden ini terlihat bahwa profil pengguna layanan Dinas Perhubungan Kota Padang didominasi oleh masyarakat produktif laki-laki dari sektor pekerjaan informal dengan pendidikan menengah. Secara sosiologis, karakteristik ini mencerminkan bahwa kebijakan dan pelayanan Dishub berdampak langsung pada kelompok masyarakat dengan frekuensi mobilitas tinggi, yang menggantungkan kegiatan ekonominya pada aksesibilitas dan kelancaran transportasi publik.

Oleh karena itu, dalam perspektif teori pelayanan publik partisipatif (Participatory Public Service), hasil profil responden ini memberikan dasar penting bagi Dishub untuk merancang strategi pelayanan yang lebih bottom-up, misalnya melalui pelibatan komunitas sopir dan pelaku transportasi informal dalam forum komunikasi dan evaluasi pelayanan. Strategi seperti ini dapat memperkuat legitimasi kebijakan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mengurangi potensi konflik transportasi di lapangan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Padang, jenis layanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah pelayanan terminal, parkir, dan retribusi dengan persentase 64%, diikuti oleh uji KIR atau pengujian kendaraan bermotor sebesar 36%. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat yang berinteraksi dengan Dishub merupakan pengguna layanan operasional harian yang langsung berhubungan dengan fasilitas publik di sektor transportasi darat.

1. Dominasi Layanan Terminal, Parkir, dan Retribusi (64%)

Persentase tertinggi pada layanan terminal, parkir, dan retribusi mencerminkan bahwa fungsi Dishub sebagai pengelola mobilitas perkotaan sangat berpengaruh terhadap aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Layanan

ini merupakan wujud nyata dari *street-level service*, di mana pengguna (sopir, pengendara, juru parkir, dan pelaku usaha kecil) berinteraksi langsung dengan petugas Dishub di lapangan. Berdasarkan teori *Service Encounter* (Bitner, 1990), kepuasan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi tatap muka antara petugas dan pengguna pada titik layanan seperti terminal atau area parkir. Oleh karena itu, profesionalisme dan kecepatan petugas lapangan menjadi faktor penentu utama persepsi positif terhadap Dishub.

Selain itu, besarnya angka pada layanan parkir dan retribusi menegaskan pentingnya aspek tata kelola retribusi daerah. Berdasarkan Permendagri No. 27 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Retribusi Daerah, Dishub memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pungutan dilakukan secara transparan dan berkeadilan. Tingginya intensitas interaksi di lapangan menunjukkan perlunya modernisasi sistem parkir berbasis elektronik (*e-parking*) guna meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi potensi kebocoran pendapatan daerah.

2. Layanan Uji KIR/Pengujian Kendaraan Bermotor (36%)

Layanan uji KIR atau pengujian kendaraan bermotor menjadi komponen penting dalam menjaga keselamatan transportasi darat di Kota Padang. Dengan 36% responden mengakses layanan ini, terlihat bahwa kesadaran masyarakat—terutama pelaku transportasi barang dan penumpang—terhadap pentingnya pengujian kendaraan sudah cukup tinggi.

Selain itu, layanan KIR memiliki implikasi strategis dalam konteks *Good Governance Transport Policy*, karena hasil pengujian menjadi dasar bagi keamanan publik di jalan raya. Oleh sebab itu, peningkatan sistem KIR online terintegrasi nasional dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap transparansi proses, sekaligus meningkatkan kepatuhan pengusaha angkutan terhadap standar keselamatan kendaraan.

Tabel 4. 8 Jenis layanan di Dinas Perhubungan

No.	Jenis Layanan	Persentase
1	Pelayanan Terminal, Parkir, dan Retribusi	64
2	Uji KIR / Pengujian Kendaraan Bermotor	36

Secara umum, pola distribusi jenis layanan ini menggambarkan karakter pelayanan Dishub yang berbasis interaksi lapangan dan kebutuhan operasional masyarakat. Layanan yang bersifat langsung (*direct service*) seperti parkir dan terminal mendominasi, sementara layanan administratif dan konsultatif masih minor. Hal ini menguatkan posisi Dishub sebagai lembaga yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pekerja, sekaligus menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan lapangan melalui pendekatan *service excellence* dan responsivitas cepat terhadap masalah mobilitas perkotaan.

Dalam konteks analisis manajerial, hasil ini memberikan dua implikasi strategis:

1. Prioritas penguatan layanan operasional (lapangan): meningkatkan sarana dan prasarana terminal, sistem retribusi digital, serta keamanan dan kenyamanan pengguna.

2. Optimalisasi layanan administratif digital: memperluas cakupan layanan berbasis online seperti e-KIR, perizinan trayek digital, dan kanal pengaduan terpadu agar Dishub dapat menjangkau lebih luas dan efisien.

Secara keseluruhan, Dinas Perhubungan Kota Padang menunjukkan karakter layanan publik yang padat interaksi dan berdampak langsung terhadap keseharian masyarakat. Untuk menjaga tingkat kepuasan dan efektivitas, Dishub perlu mengedepankan strategi dual approach: memperkuat layanan operasional lapangan yang humanis dan cepat, sembari mengembangkan sistem layanan digital yang transparan dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna transportasi perkotaan.

Berdasarkan hasil survei, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Dinas Perhubungan Kota Padang menunjukkan nilai rata-rata NRR sebesar 3,46 dengan nilai interval 86,44, yang termasuk dalam kategori “B (Baik)”. Artinya, secara umum kinerja pelayanan publik Dishub telah berjalan dengan baik dan memenuhi ekspektasi masyarakat pengguna. Namun, terdapat perbedaan tingkat persepsi antar unsur yang mencerminkan variasi persepsi kepuasan, di mana sebagian unsur dinilai sangat kuat, sementara lainnya masih memiliki ruang perbaikan.

Dari sembilan unsur pelayanan, unsur “Tarif dan Biaya” memperoleh skor tertinggi dengan NRR 3,53 (88,25) dan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai struktur biaya dan retribusi Dishub sudah transparan, terjangkau, serta sesuai dengan manfaat layanan yang diterima. Kondisi ini sejalan dengan prinsip value for money dalam teori New Public Management (Osborne & Gaebler, 1992), yang menekankan bahwa efisiensi dan kejelasan biaya akan meningkatkan kepercayaan publik.

Sementara itu, unsur dengan skor terendah adalah “Persyaratan Pelayanan” dan “Kualitas Sarana-Prasarana”, masing-masing memiliki NRR 3,35 (83,75). Walaupun masih berada pada kategori “Baik”, nilai ini menandakan adanya hambatan minor dalam kelengkapan dokumen, akses fasilitas, atau kenyamanan sarana pendukung. Rendahnya persepsi ini lazim muncul pada unit layanan yang bersifat operasional dan lapangan seperti Dishub, di mana masyarakat seringkali merasakan langsung keterbatasan fasilitas parkir, terminal, dan area pelayanan publik.

Tabel 4. 9 IKM Unit Pelayanan Dinas Perhubungan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3.35	83.75	B	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.51	87.75	B	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.52	88.0	B	Baik
4	Tarif dan Biaya	3.53	88.25	B	Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.42	85.5	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3.5	87.5	B	Baik
7	Perilaku Petugas	3.44	86.0	B	Baik

8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.35	83.75	B	Baik
9	Pengaduan Pelayanan	3.5	87.5	B	Baik
	SKM Dinas Perhubungan	3.46	86.5	B	Baik

Metode Importance Performance Analysis (Martilla & James, 1977) digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan (importance) dan kinerja pelayanan (performance) berdasarkan persepsi masyarakat. Dalam konteks ini, setiap unsur dapat ditempatkan ke dalam empat kuadran utama yang terdapat pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10 4 Kuadran Utama

Kuadran	Makna	Unsur Dishub yang Relevan
I. Prioritas Utama (Tinggi penting – Rendah kinerja)	Aspek yang sangat penting bagi masyarakat, namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan.	Persyaratan Pelayanan, Kualitas Sarana-Prasarana
II. Pertahankan Kinerja (Tinggi penting – Tinggi kinerja)	Unsur dengan kinerja baik dan penting untuk dipertahankan.	Kecepatan Waktu Pelayanan, Kompetensi Petugas, Tarif/Biaya
III. Prioritas Rendah (Rendah penting – Rendah kinerja)	Unsur yang tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan umum.	Kesesuaian Produk, Pengaduan Pelayanan
IV. Berlebihan (Rendah penting – Tinggi kinerja)	Unsur yang kinerjanya sudah sangat baik namun tidak terlalu penting bagi pengguna.	Perilaku Petugas, Kemudahan Prosedur

Interpretasi IPA ini menunjukkan bahwa Dishub perlu memfokuskan upaya peningkatan pada dua unsur prioritas utama, yakni persyaratan pelayanan dan sarana-prasarana, karena keduanya dinilai penting oleh masyarakat tetapi memiliki skor paling rendah. Sementara itu, unsur tarif dan biaya serta kecepatan pelayanan sudah memuaskan pengguna, sehingga perlu dipertahankan stabilitas kinerjanya. Secara umum, pelayanan Dinas Perhubungan Kota Padang memperoleh nilai IKM 86,44 (kategori B – Baik) yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada level tinggi namun masih menyisakan peluang peningkatan.

Analisis dengan pendekatan IPA menegaskan bahwa kepuasan publik sangat dipengaruhi oleh faktor responsivitas dan kejelasan proses layanan, sedangkan dimensi fisik dan komunikasi pelayanan masih menjadi tantangan. Dari perspektif manajemen publik, langkah strategis yang dapat ditempuh antara lain:

1. Simplifikasi prosedur dan publikasi syarat layanan secara digital.
2. Modernisasi sarana prasarana pelayanan (terminal, ruang tunggu, area parkir).
3. Peningkatan kompetensi SDM dan konsistensi perilaku pelayanan di lapangan.

4. Integrasi kanal pengaduan digital yang responsif dan transparan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, terdapat beberapa alasan utama yang menyebabkan sebagian responden merasa kurang puas terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Padang (Dishub). Meskipun secara umum IKM menunjukkan kategori “Baik” (86,44), temuan ini mengungkap adanya aspek-aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi publik, terutama terkait keamanan, kinerja petugas, ketersediaan fasilitas, dan faktor eksternal seperti bahan bakar.

1. Aspek Keamanan Pelayanan (Pencurian dan Kesiapsiagaan Petugas)

Alasan pertama yang paling sering muncul adalah ketidakmemadaiannya sistem keamanan di area pelayanan Dishub, terutama di terminal dan lokasi uji KIR. Responden menyebutkan adanya kasus pencurian minyak dan aki kendaraan, serta keluhan bahwa penjaga tidak sigap dan kurang tanggung jawab.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa dimensi assurance dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) belum sepenuhnya terpenuhi. Assurance mencakup aspek rasa aman, kepercayaan, dan kehandalan petugas dalam melindungi pengguna layanan. Jika pengguna merasa aset atau kendaraannya tidak aman di area pelayanan pemerintah, maka kepercayaan publik akan menurun, meskipun aspek administratif berjalan baik.

Secara manajerial, hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sistem pengawasan dan keamanan terpadu, misalnya melalui pemasangan CCTV aktif, sistem registrasi kendaraan masuk, serta penambahan petugas keamanan profesional. Dalam konteks pelayanan publik modern, keamanan bukan sekadar aspek fisik, tetapi juga bagian dari customer experience yang membentuk persepsi keandalan lembaga pemerintah.

2. Kinerja Petugas yang Kurang Aktif dan Responsif

Keluhan kedua berkaitan dengan sikap dan etos kerja petugas Dishub yang dianggap kurang mendukung atau tidak aktif dalam membantu masyarakat. Hal ini menggambarkan adanya kelemahan pada dimensi responsiveness dan empathy dalam pelayanan publik.

Menurut Denhardt & Denhardt (2000) dalam konsep The New Public Service, aparatur publik idealnya berperan bukan hanya sebagai pelaksana prosedur, tetapi juga sebagai facilitator dan problem solver bagi masyarakat. Kurangnya keaktifan petugas dapat disebabkan oleh budaya kerja birokratis yang terlalu prosedural, atau beban kerja lapangan yang tidak seimbang dengan jumlah personel.

Untuk mengatasi hal ini, program peningkatan kapasitas SDM menjadi krusial. Dishub perlu melaksanakan pelatihan service excellence dan communication skills bagi petugas lapangan, agar lebih tanggap terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, pemberian insentif kinerja berbasis survei kepuasan dapat memotivasi petugas untuk menjaga kualitas layanan di lapangan.

3. Masalah Bahan Bakar dan Faktor Eksternal

Beberapa responden mengaitkan ketidakpuasan mereka dengan masalah minyak atau bahan bakar yang dinilai sulit didapat atau mahal. Meskipun hal ini bukan merupakan bagian langsung dari pelayanan Dishub, namun persepsi publik cenderung mengaitkannya dengan tanggung jawab lembaga yang mengatur sektor transportasi.

Dalam teori Expectancy–Disconfirmation Model (Oliver, 1980), kepuasan publik terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dialami. Ketika publik menganggap Dishub sebagai lembaga yang “mengurus segala hal terkait transportasi,” maka masalah eksternal seperti BBM pun bisa dianggap sebagai refleksi dari kinerja Dishub.

Untuk mengelola persepsi ini, Dishub perlu memperkuat fungsi komunikasi publik dan koordinasi lintas sektor, khususnya dengan Pertamina dan Dinas Perdagangan, dalam penyediaan bahan bakar di terminal atau area transportasi umum. Langkah kecil seperti menyediakan informasi stok BBM di titik strategis atau aplikasi transportasi publik dapat memperbaiki persepsi masyarakat tanpa harus mengubah fungsi pokok Dishub secara langsung.

4. Keterbatasan Fasilitas dan Infrastruktur Pelayanan

Keluhan lain yang muncul cukup signifikan adalah terbatasnya fasilitas pelayanan, seperti area parkir yang sempit, gedung campur antara pelayanan dan gudang, serta jalur uji kendaraan yang terbatas. Hal ini mengindikasikan persoalan klasik pada dimensi tangibles atau physical evidence dalam model SERVQUAL, di mana kondisi fisik lingkungan pelayanan mempengaruhi persepsi mutu secara keseluruhan.

Dalam pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan pada penelitian ini, unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana” memang termasuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) — artinya, faktor ini sangat penting bagi masyarakat tetapi kinerjanya masih rendah.

Keterbatasan fasilitas bukan hanya berdampak pada kenyamanan pengguna, tetapi juga pada efisiensi pelayanan. Misalnya, ruang parkir yang sempit dapat menimbulkan antrean panjang, sementara jalur uji yang terbatas memperpanjang waktu tunggu uji KIR. Pemerintah Kota Padang dapat mempertimbangkan re-layout fasilitas pelayanan Dishub, memperluas area parkir melalui kerja sama dengan swasta, serta menambah unit jalur uji kendaraan. Penguatan digitalisasi seperti smart queue system juga dapat mengurangi tekanan ruang fisik di lapangan.

Tabel 4. 11 Alasan Tidak Puas

No	Alasan
1	Keamanan tidak memadai (terjadi pencurian minyak/aki, penjaga tidak sigap, kurang tanggung jawab)
2	Petugas kurang mendukung / kurang aktif bekerja

3	Masalah minyak / bahan bakar sulit / mahal
4	Keterbatasan fasilitas (parkir sempit, gedung campur, jalur uji terbatas)

Secara manajerial, implikasi kebijakan yang perlu ditindaklanjuti antara lain:

1. Meningkatkan sistem keamanan dan pengawasan area pelayanan : Pemasangan CCTV, peningkatan tanggung jawab petugas jaga, dan patroli rutin.
2. Memperkuat kapasitas SDM dan budaya pelayanan aktif : Pelatihan pelayanan publik, pengawasan kinerja, dan pemberian penghargaan bagi petugas berprestasi.
3. Modernisasi sarana dan tata ruang pelayanan : Re-desain terminal, perluasan parkir, dan digitalisasi antrean.
4. Meningkatkan koordinasi lintas instansi dalam sektor energi dan transportasi : Penyediaan informasi BBM dan komunikasi publik terpadu.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, kritik dan keluhan yang disampaikan pengguna layanan Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Padang menyoroti lima aspek utama, yaitu keamanan layanan, profesionalitas petugas, keterbatasan fasilitas fisik, permasalahan bahan bakar untuk kendaraan berat, serta efektivitas sistem pelayanan manual. Kritik-kritik ini memberikan wawasan penting bagi pengambil kebijakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang masih dianggap lemah oleh masyarakat pengguna.

1. Aspek Keamanan dan Pengawasan Lapangan

Keluhan paling menonjol berkaitan dengan keamanan area pelayanan — seperti pencurian minyak, aki kendaraan, serta lemahnya pengawasan petugas keamanan. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya pada Tabel Alasan Tidak Puas, yang menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa aman saat memanfaatkan fasilitas Dishub, terutama di terminal dan lokasi uji KIR.

Dari perspektif teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), aspek ini berkaitan dengan dimensi assurance — yakni kemampuan lembaga publik untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna layanan. Kegagalan menjaga keamanan aset pengguna dapat menurunkan kredibilitas institusi publik, meskipun unsur lain seperti tarif atau prosedur sudah baik.

Dishub perlu memperkuat sistem keamanan melalui peningkatan jumlah personel keamanan profesional, pemasangan CCTV aktif 24 jam, serta penerapan sistem logbook kendaraan masuk dan keluar. Langkah-langkah ini akan meningkatkan akuntabilitas pengawasan dan mengurangi risiko kehilangan di area layanan.

2. Profesionalitas dan Kinerja Petugas Keamanan

Kritik kedua terkait petugas keamanan (security) yang dinilai belum profesional. Masyarakat menganggap petugas kurang disiplin, kurang tanggap terhadap insiden, dan tidak menjalankan fungsi pengawasan secara optimal. Hal ini menunjukkan kelemahan dalam aspek kompetensi teknis dan perilaku pelayanan publik.

Dalam teori Public Service Motivation (Perry & Wise, 1990), etos pelayanan publik yang tinggi dipengaruhi oleh sistem pembinaan moral, penghargaan kinerja, dan pengawasan internal. Petugas lapangan yang tidak memiliki *sense of duty* terhadap publik dapat menciptakan persepsi negatif yang meluas, karena mereka adalah representasi terdepan dari instansi.

Dilakukan pelatihan khusus bagi petugas keamanan dan lapangan terkait etika kerja, komunikasi pelayanan, dan manajemen situasi konflik. Selain itu, Dishub dapat menerapkan Sistem Penilaian Kinerja (SKP) berbasis kepuasan pengguna, agar perilaku profesional menjadi bagian dari evaluasi rutin.

3. Keterbatasan Fasilitas Fisik (Parkir dan Sarana Layanan)

Keluhan berikutnya menyoroti keterbatasan fasilitas fisik seperti lahan parkir yang sempit dan sarana pelayanan yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles dalam kualitas pelayanan publik belum maksimal.

Dalam model Gap Analysis (Zeithaml et al., 1990), perbedaan antara ekspektasi masyarakat terhadap kenyamanan fasilitas dan realitas kondisi di lapangan dapat menimbulkan “service gap” yang signifikan. Pemerintah Kota Padang dapat melakukan optimalisasi ruang pelayanan Dishub melalui re-layout area parkir, penambahan canopy atau tempat tunggu nyaman, serta kolaborasi dengan pihak swasta untuk menyediakan lahan parkir tambahan di sekitar lokasi pelayanan. Modernisasi sarana seperti self-service kiosk atau digital ticketing counter juga akan mengurangi beban ruang fisik dan antrian panjang.

4. Masalah Bahan Bakar (BBM) untuk Kendaraan Uji / Truk

Beberapa kritik juga mengarah pada keterbatasan ketersediaan bahan bakar minyak (BBM) untuk kendaraan berat seperti truk yang datang untuk melakukan pengujian. Walaupun isu ini bersifat eksternal terhadap kewenangan langsung Dishub, masyarakat tetap memandangnya sebagai bagian dari tanggung jawab lembaga.

Dalam teori Expectancy–Disconfirmation (Oliver, 1980), persepsi publik tidak hanya terbentuk oleh layanan utama, tetapi juga oleh kondisi pendukung di sekitarnya. Ketika masyarakat menilai Dishub sebagai otoritas transportasi, maka gangguan terkait BBM, antrian SPBU, atau distribusi energi dianggap bagian dari sistem yang Dishub kelola.

Dishub dapat menjalin koordinasi dengan Pertamina dan Dinas Perdagangan untuk menyediakan suplai BBM cadangan atau SPBU khusus bagi kendaraan yang melakukan uji KIR. Selain itu, komunikasi publik yang informatif mengenai keterbatasan BBM dapat membantu mengelola ekspektasi pengguna dan mencegah persepsi negatif terhadap instansi.

5. Sistem dan Pelayanan Manual yang Kurang Efektif

Kritik terakhir berkaitan dengan sistem pelayanan manual yang belum efektif, termasuk penggunaan karcis dan pencatatan konvensional. Responden menilai sistem tersebut memakan waktu dan rawan kesalahan administratif. Kritik

ini berkaitan erat dengan dimensi reliability dan efficiency dalam manajemen kualitas layanan.

Dalam konteks pelayanan publik digital (e-government), manualisasi prosedur bukan hanya masalah teknis, tetapi juga simbol dari rendahnya efisiensi birokrasi. Menurut Heeks (2018), modernisasi pelayanan publik melalui digitalisasi merupakan kunci untuk menciptakan transparansi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dishub perlu segera beralih ke sistem digital terintegrasi untuk layanan seperti parkir, KIR, dan pembayaran retribusi. Penggunaan QR Code-based ticketing system dan database online kendaraan dapat meminimalisir penggunaan kertas, mempercepat transaksi, serta menekan potensi kebocoran retribusi.

Tabel 4. 12 Kritik atau Keluhan Pelanggan di Dinas Perhubungan

No	Kritik dan Keluhan
1	Keamanan tidak memadai (pencurian minyak, aki, pengawasan lemah)
2	Kinerja security / petugas belum profesional
3	Masalah fasilitas fisik (lahan parkir sempit, sarana terbatas)
4	Masalah minyak / BBM untuk truk
5	Sistem & pelayanan manual / karcis belum efektif

Kritik dan keluhan pelanggan Dishub memperlihatkan bahwa sebagian besar permasalahan pelayanan terletak pada tataran operasional lapangan, bukan pada regulasi atau kebijakan tarif. Dengan demikian, pembenahan pelayanan harus diarahkan pada peningkatan kualitas SDM lapangan, sistem keamanan, serta infrastruktur pelayanan fisik dan digital. Hasil survei menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Padang tergolong baik (IKM = 86,44), terdapat sejumlah keluhan penting yang mengindikasikan adanya service gap antara harapan dan kenyataan di lapangan. Kritik pelanggan berfokus pada lima hal utama, yaitu: keamanan pelayanan, profesionalitas petugas keamanan, kondisi fasilitas fisik, persoalan bahan bakar untuk truk, dan efektivitas sistem pelayanan manual.

Temuan ini menjadi bahan refleksi penting dalam upaya perbaikan mutu layanan publik, sesuai dengan prinsip Continuous Improvement (Kaizen) dan pendekatan Public Service Quality Framework (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) yang menekankan perlunya identifikasi titik lemah berdasarkan persepsi pelanggan (customer voice).

1. Keamanan Tidak Memadai dan Lemahnya Pengawasan Lapangan

Kritik yang paling dominan berkaitan dengan kurangnya keamanan di area layanan Dishub, termasuk laporan mengenai pencurian minyak, aki kendaraan, dan lemahnya pengawasan. Hal ini menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip assurance (jaminan keamanan dan kepercayaan) dalam dimensi SERVQUAL.

Keamanan merupakan elemen fundamental dalam pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan aset masyarakat. Apabila masyarakat merasa tidak aman ketika memanfaatkan fasilitas pemerintah, maka hal tersebut menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi, terlepas dari kualitas layanan administratifnya.

Dalam konteks Importance–Performance Analysis, aspek keamanan dapat dikategorikan ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) — yakni elemen dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Artinya, masyarakat menilai keamanan sangat vital dalam pelayanan Dishub, namun performanya belum memenuhi ekspektasi.

Peningkatan sistem keamanan dengan pemasangan CCTV di area parkir dan jalur uji kendaraan, penempatan petugas keamanan profesional, serta penerapan SOP pengawasan 24 jam akan menjadi langkah strategis dalam mengurangi potensi insiden dan meningkatkan rasa aman pengguna layanan.

2. Profesionalitas Petugas Keamanan Masih Rendah

Kritik kedua menyoroti kinerja petugas keamanan (security) yang dinilai belum profesional, kurang tanggap, dan tidak menunjukkan sikap pelayanan publik yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masalah bukan hanya pada jumlah personel, tetapi pada kualitas sumber daya manusia di lapangan.

Menurut teori Public Service Motivation (Perry & Wise, 1990), perilaku dan etos kerja aparatur dipengaruhi oleh motivasi internal, sistem penghargaan, dan kultur organisasi. Rendahnya profesionalisme sering kali terkait dengan kurangnya pembinaan moral, pengawasan internal, serta pelatihan yang berorientasi pada pelayanan publik (service-oriented mindset).

Diperlukan pelatihan berbasis etika pelayanan publik dan komunikasi interpersonal bagi seluruh petugas lapangan, termasuk satpam dan petugas parkir. Evaluasi kinerja petugas juga perlu disertai penghargaan berbasis survei kepuasan masyarakat, agar budaya kerja partisipatif dan profesional dapat tumbuh secara berkelanjutan.

3. Masalah Fasilitas Fisik (Lahan Parkir dan Sarana Terbatas)

Keluhan berikutnya menyangkut terbatasnya fasilitas fisik, seperti area parkir yang sempit, sarana pelayanan yang terbatas, dan kondisi lingkungan kerja yang kurang representatif. Isu ini memperkuat hasil analisis unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana” yang memiliki skor terendah dalam survei IKM (NRR 3,35).

Dalam kerangka Gap Model of Service Quality (Zeithaml et al., 1990), kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *expected service* (kenyamanan, akses mudah, fasilitas modern) dan *perceived service* (sarana terbatas dan kurang efisien). Perbaikan fasilitas ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendukung citra Dishub sebagai instansi pelayanan modern dan berorientasi pada keselamatan publik.

4. Masalah BBM untuk Kendaraan Truk

Sebagian responden menyampaikan keluhan terkait keterbatasan BBM untuk kendaraan besar seperti truk, yang sering kali kesulitan memperoleh pasokan bahan bakar di sekitar area pelayanan. Meskipun aspek ini bukan tanggung jawab langsung Dishub, namun publik menilai Dishub sebagai bagian dari sistem transportasi terpadu yang seharusnya memfasilitasi kelancaran operasional.

Dalam teori Systems Approach to Public Administration (Easton, 1965), instansi pemerintah tidak dapat berdiri sendiri; performanya dipengaruhi oleh interaksi lintas sistem dalam lingkungan kebijakan publik. Dengan demikian, persepsi negatif terkait BBM tetap berimplikasi terhadap citra Dishub.

Kritik terakhir mengarah pada sistem pelayanan manual yang masih digunakan dalam pengelolaan parkir, penjualan karcis, dan pencatatan transaksi. Sistem manual dinilai lambat, tidak efisien, dan rawan kesalahan administratif.

Hal ini menegaskan bahwa dimensi reliability (keandalan sistem pelayanan) dan efficiency masih menjadi kelemahan Dishub. Dalam konteks modernisasi pelayanan publik, digitalisasi proses layanan merupakan langkah strategis untuk memperbaiki persepsi publik dan meningkatkan akuntabilitas.

Tabel 4. 13 Saran atau masukan kualitas pelayanan Dinas perhubungan

No.	Saran dan Masukkan
1	Pasang CCTV & tingkatkan keamanan/pengawasan malam hari
2	Perluasan area parkir & pengaturan lahan
3	Tingkatkan kinerja & tanggung jawab petugas/security
4	Perbaiki fasilitas dan sarana uji KIR / pisahkan gedung dinas
5	Subsidi / kemudahan BBM untuk truk barang
6	Perbaiki sistem & karcis
7	Tambahan lajur uji saat ramai

Analisis terhadap keluhan pelanggan menunjukkan bahwa Dishub Kota Padang memiliki tantangan utama pada tiga aspek:

1. Keamanan dan pengawasan area pelayanan
2. Profesionalitas dan etika petugas lapangan,
3. Efisiensi sistem layanan dan infrastruktur fisik.

Ketiga aspek tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi dalam kerangka Importance Performance Analysis (IPA) dan memerlukan prioritas penanganan jangka pendek.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat, langkah manajerial yang direkomendasikan meliputi:

1. Penerapan manajemen mutu terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam pelayanan Dishub.
2. Pembentukan Tim Quality Control Pelayanan Publik untuk memantau pelaksanaan SOP dan perilaku petugas.
3. Percepatan transformasi digital layanan, baik pada sistem retribusi, parkir, maupun informasi publik.

Melalui langkah-langkah tersebut, Dinas Perhubungan Kota Padang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, menutup kesenjangan kinerja pelayanan, dan mewujudkan pelayanan transportasi perkotaan yang aman, transparan, profesional, dan berorientasi pada pengguna.

