

EVALUASI PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS ANDALALIN PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

Silvia Indriani¹, Sufian Hamim², Dia Meirina Suri³, Raden Imam Al Hafis⁴

Universitas Islam Riau^{1,2,3,4}

257121004@student.uir.ac.id¹, sufianhamim@soc.uir.ac.id², diameirinasuri@soc.uir.ac.id³, imamalhafis@soc.uir.ac.id⁴

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article History

Published : 30 Juni 2026

Keywords

Evaluasi
Pelayanan,
ANDALALIN,
Pelayanan Publik

Service Evaluation,
ANDALALIN, Public
Service



© Author(s) 2026
This work is licensed
under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Persetujuan Teknis Analisis Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN) pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Permasalahan penelitian meliputi pelayanan yang masih manual, masyarakat atau pemohon masih diharuskan datang langsung ke kantor pelayanan serta melakukan kunjungan berulang dalam proses pelengkapan dokumen dan revisi administrasi, belum optimalnya transparansi pelayanan, keterbatasan tenaga IT dan arsiparis, serta pengelolaan arsip yang belum tertata dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN telah berjalan namun belum optimal, terutama pada aspek pelayanan digital, kecepatan pelayanan, dan pengelolaan arsip. Masalah lainnya, Pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN belum terintegrasi dalam sistem OSS, meskipun Persetujuan Teknis ANDALALIN merupakan bagian dari persyaratan perizinan lingkungan yang telah terintegrasi melalui sistem OSS. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian ANDALALIN dari perspektif administrasi publik yang selama ini lebih banyak diteliti dari aspek transportasi dan teknik sipil. Selain itu, penelitian ini mengembangkan indikator SERVQUAL dengan menambahkan aspek digitalisasi pelayanan, pengelolaan arsip, dan transparansi pelayanan berbasis elektronik.

This study aims to evaluate the Traffic Impact Analysis Technical Approval (ANDALALIN) service at the Riau Provincial Transportation Agency. Issues include manual service, requiring the public or applicants to visit the service office in person and making repeated visits to complete documents and complete administrative revisions, suboptimal service transparency, limited IT staff and archivists, and poorly organized archives management. This study used a descriptive method with a qualitative approach through interviews, observation, and documentation. The results indicate that the ANDALALIN Technical Approval service has been running but is not yet optimal, particularly in terms of digital services, service speed, and archives management. Another issue is that the ANDALALIN Technical Approval service has not been integrated into the OSS system, even though ANDALALIN Technical Approval is part of the environmental permit requirements, which are integrated through the OSS system. The novelty of this study lies in examining ANDALALIN from a public administration perspective, which has previously been studied primarily from transportation and civil engineering perspectives. Furthermore, this study develops SERVQUAL indicators by adding aspects of service digitization, archives management, and electronic-based service transparency.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan birokrasi pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pembangunan dan transportasi adalah pelayanan Persetujuan Teknis Analisis Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN) pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau, yang memiliki kewenangan dalam penerbitan persetujuan teknis Andalalin pada ruas jalan provinsi.

Persetujuan Teknis ANDALALIN merupakan salah satu persyaratan penting dalam proses pembangunan pusat kegiatan, permukiman, maupun infrastruktur yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap kelancaran lalu lintas. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pembangunan telah mempertimbangkan dampak terhadap sistem transportasi dan lalu lintas di wilayah sekitarnya.¹ Dasar hukum pelayanan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Evaluasi kebijakan ANDALALIN pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa pelaksanaan ANDALALIN masih menghadapi berbagai kendala dalam pengendalian dampak pembangunan. Namun penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek evaluasi kebijakan, sedangkan penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan publik ANDALALIN.²

Dalam pelaksanaannya, pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain lamanya waktu pelayanan dikarenakan kurangnya informasi yang didapat pemohon terkait persyaratan dan kelengkapan dokumen permohonan, proses administrasi yang masih dilakukan secara manual, keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola arsip Andalalin (Arsiparis) serta kurang optimalnya sarana dan prasarana pelayanan.³ Selain itu, persetujuan teknis Andalalin belum terintegrasi dengan sistem pelayanan perizinan lingkungan berbasis digital sehingga menimbulkan inefisiensi prosedural dan meningkatkan beban administratif bagi masyarakat dalam proses pengurusan perizinan. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut relevan dengan penelitian ini karena pelayanan Persetujuan Teknis

¹ Miftah Waratmaja dan S H Nunik Nurhayati, "Implementasi Kebijakan Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin) Oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta Berdasarkan Asas Umum Pemerintahan Yang Baik" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2025).

² Diah Yomeka Resha, Haskar Edi, dan Chofa Fery, "Efektifitas Kewenangan Dinas Perhubungan Menerbitkan Andalalin Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2021," *Ensiklopedia of Journal* 6, no. 1 (2023): 76–83.

³ Restu Fajri dan Sri Maulidiah, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota," *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 10, no. 4 (2025): 864–881.

ANDALALIN juga merupakan pelayanan administrasi teknis yang berkaitan dengan proses pembangunan dan pelayanan publik.⁴

Selain kendala teknis dan administratif yang telah disebutkan, aspek komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi faktor yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN. Minimnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terhadap prosedur, persyaratan, serta fungsi strategis ANDALALIN dalam proses pembangunan menyebabkan tingginya angka ketidaklengkapan berkas yang diajukan. Kondisi ini pada akhirnya memperpanjang durasi proses verifikasi dan menambah beban kerja petugas pelayanan. Upaya sosialisasi yang belum merata dan konsisten menjadi salah satu akar permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan secara menyeluruh.⁵

Dalam konteks yang lebih luas, permasalahan pelayanan ANDALALIN di Provinsi Riau juga mencerminkan tantangan umum yang dihadapi oleh banyak instansi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan reformasi birokrasi berbasis digital. Ketimpangan antara tuntutan modernisasi pelayanan publik dengan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, kapasitas sumber daya manusia, serta regulasi pendukung yang belum sepenuhnya adaptif menjadi hambatan struktural yang tidak dapat diselesaikan secara parsial. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi, mencakup pembenahan sistem informasi pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan koordinasi lintas sektor antara Dinas Perhubungan dengan instansi terkait lainnya guna mewujudkan pelayanan ANDALALIN yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami secara mendalam pelaksanaan pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan yang diperoleh melalui wawancara, pengamatan, dokumentasi, serta catatan peristiwa yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Informasi dalam penelitian ini diperoleh dari para informan dan hasil pengamatan peneliti secara langsung di lapangan. Selain itu, pendekatan deskriptif juga dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden. Data

⁴ Nurhasna Laosi et al., "Evaluasi Kebijakan Andalalin pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah untuk Pengendalian Dampak Pembangunan," *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 6, no. 1 (2025): 31–37.

⁵ Asep Hendra, Syifa Yuni Oktavia, dan Jatnika Dwi Asri, "Kualitas Pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung Provinsi Lampung," *Jurnal Media Birokrasi* (2024): 140–156.

yang diperoleh kemudian ditabulasi ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan sifat dan jenis data, selanjutnya diberikan skor dan dipersentasekan untuk memudahkan proses analisis.⁶

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Riau, khususnya pada bidang yang menangani pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN. Informan dalam penelitian terdiri dari Kepala Bidang Lalu Lintas, Kepala Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas Jalan, pegawai pelayanan, tim teknis Evaluasi Penilai ANDALALIN, serta masyarakat atau pemohon yang mengurus pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang lengkap dan mendalam terkait pelaksanaan pelayanan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN di Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Wawancara dilakukan kepada para informan guna memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai pelaksanaan pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen, arsip, foto, maupun data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁷ Tahap pengumpulan data dilakukan dengan menghimpun seluruh informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data direduksi dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami, sebelum akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik diukur menggunakan lima dimensi utama yang dikenal dengan konsep SERVQUAL. Dimensi pertama adalah bukti fisik (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, aparatur atau pegawai, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Dimensi kedua adalah keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*), yang berkaitan dengan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi keempat adalah jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari pegawai sehingga mampu memberikan rasa aman, kepastian hukum, dan kepastian waktu kepada masyarakat. Sementara itu, dimensi kelima adalah empati (*empathy*), yaitu sikap peduli dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat secara individual dalam proses pelayanan.

⁶ Sufian Hamim dan Wiwik Suryandartiwi, "Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Sosial" (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022).

⁷ Harbani Pasolong, "Teori administrasi publik" (Jakarta: Penerbit Alfabeta, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau, pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN secara umum telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi. Pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat atau pemohon yang mengajukan dokumen ANDALALIN sebagai salah satu persyaratan dalam proses perizinan pembangunan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal, terutama dalam aspek digitalisasi pelayanan, efisiensi administrasi, serta pengelolaan dokumen pelayanan.

Pada dimensi *Tangibles*, fasilitas pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau pada dasarnya telah tersedia, seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, perangkat komputer, dan sarana pendukung lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya instansi dalam menyediakan fasilitas fisik untuk mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, pelayanan yang diberikan masih dilakukan secara manual, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan administrasi, hingga penyimpanan dokumen. Pengelolaan arsip dokumen ANDALALIN juga belum tertata secara maksimal karena penyimpanan dokumen masih menggunakan sistem manual sehingga berisiko menimbulkan penumpukan arsip dan kesulitan dalam pencarian dokumen. Selain itu, keterbatasan ruang arsip dan belum tersedianya tenaga arsiparis khusus menyebabkan pengelolaan dokumen belum berjalan secara efektif dan efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana pelayanan masih memerlukan peningkatan, terutama dalam pengembangan sistem arsip digital dan modernisasi pelayanan berbasis teknologi informasi.⁸

Pada dimensi *Reliability*, aparatur pelayanan telah memiliki kemampuan teknis dan pemahaman yang cukup baik dalam melaksanakan pelayanan serta melakukan pembahasan dokumen ANDALALIN. Hal tersebut terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan arahan, melakukan evaluasi dokumen, dan melaksanakan proses administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, pelayanan masih berjalan relatif lambat karena sebagian besar proses administrasi dilakukan secara manual dan belum didukung oleh sistem pelayanan digital yang terintegrasi. Kondisi ini mengakibatkan proses pemeriksaan, disposisi, hingga penyelesaian dokumen membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, keterbatasan tenaga IT juga menjadi salah satu hambatan dalam pengembangan pelayanan berbasis elektronik, sehingga inovasi pelayanan digital belum dapat diterapkan secara optimal. Dengan demikian, meskipun aparatur memiliki kompetensi yang baik, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sistem dan sumber daya pendukung teknologi informasi.⁹

⁸ Luki Natika dan Giffary Nursyah Putri, "Evaluasi kebijakan pengujian kendaraan umum dan barang di dinas perhubungan kabupaten Subang," *The World of Public Administration Journal* 1, no. 1 (2021): 26–38.

⁹ Warman Warman, Laili Komariyah, dan Khairunnisa Fitrah Umi Kaltsum, "Konsep umum evaluasi kebijakan," *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan* 3, no. 1 (2023): 25–32.

Pada dimensi *Responsiveness*, pegawai pelayanan telah menunjukkan sikap responsif dalam memberikan konsultasi dan penjelasan kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, dan tahapan pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN. Pegawai juga berupaya membantu masyarakat dalam memahami kekurangan dokumen maupun proses revisi administrasi yang harus dilakukan. Namun demikian, pelayanan yang masih bersifat manual menyebabkan masyarakat atau pemohon harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk menyerahkan berkas, melakukan konsultasi, serta melengkapi dokumen yang kurang. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus melakukan kunjungan berulang kali karena adanya revisi dokumen atau kekurangan administrasi yang baru diketahui setelah pemeriksaan dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan belum sepenuhnya optimal karena belum didukung oleh sistem pelayanan online yang dapat mempermudah komunikasi dan penyampaian informasi secara cepat kepada masyarakat.

Pada dimensi *Assurance*, pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN telah memiliki dasar hukum dan prosedur pelayanan yang jelas sehingga memberikan kepastian legalitas dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi salah satu bentuk jaminan bagi masyarakat bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun demikian, kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan transparansi informasi masih belum optimal karena belum tersedianya sistem monitoring pelayanan secara online. Akibatnya, masyarakat belum dapat memantau secara langsung perkembangan proses pelayanan yang sedang berjalan. Selain itu, keterbatasan informasi terkait tahapan penyelesaian dokumen sering menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi mengenai status pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui penerapan sistem informasi pelayanan yang transparan dan terintegrasi.

Pada dimensi *Empathy*, aparatur pelayanan telah menunjukkan sikap ramah, komunikatif, dan terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon. Pegawai berupaya memberikan penjelasan yang mudah dipahami serta membantu masyarakat dalam memenuhi persyaratan pelayanan ANDALALIN. Sikap tersebut mencerminkan adanya perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Akan tetapi, kemudahan akses pelayanan masih belum optimal karena pelayanan belum berbasis digital. Masyarakat yang berada jauh dari lokasi kantor pelayanan masih harus datang secara langsung untuk mengurus administrasi maupun konsultasi pelayanan. Hal ini tentunya membutuhkan waktu dan biaya tambahan bagi masyarakat, sehingga aspek kemudahan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan berbasis elektronik agar pelayanan dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan efisien oleh masyarakat.

Selain itu, pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN belum terintegrasi dalam sistem Online Single Submission (OSS) karena sifatnya hanya sebagai salah satu persyaratan dalam proses perizinan

lingkungan dan pembangunan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan ANDALALIN masih dilaksanakan secara terpisah dari sistem perizinan online yang telah diterapkan pemerintah. Padahal, penerapan pelayanan perizinan berbasis OSS menunjukkan bahwa integrasi pelayanan digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses, percepatan proses administrasi, transparansi informasi, dan efisiensi pelayanan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa belum terintegrasinya pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN ke dalam sistem OSS menjadi salah satu faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan berbasis elektronik.¹⁰ Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem pelayanan digital yang terintegrasi agar pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan pelayanan.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan *grand theory Good Governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau belum sepenuhnya memenuhi prinsip *good governance*, khususnya pada aspek efektivitas pelayanan dan transparansi informasi. Penerapan e-government dan pelayanan digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN masih dilakukan secara manual meskipun administrasi internal telah menggunakan sistem digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara digitalisasi administrasi internal dan pelayanan eksternal kepada Masyarakat.¹¹

Middle range theory menggunakan teori SERVQUAL yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan teori tersebut, dimensi yang paling dominan menjadi kendala adalah tangibles, reliability, dan responsiveness. Menggunakan metode SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menjadi dasar dalam penggunaan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam penelitian ini. Namun penelitian ini mengembangkan indikator SERVQUAL dengan menambahkan aspek digitalisasi pelayanan, pengelolaan arsip, transparansi pelayanan elektronik, serta ketersediaan tenaga IT dan arsiparis.¹²

¹⁰ Utami Nur et al., "Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia," *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)* 5, no. 3 (2024): 128–141.

¹¹ I Wati, "Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Pamijahan Kabupaten Tasikmalaya," *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 21, no. 3 (2023): 231–243.

¹² Shienny Kuncoro et al., "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance (ZoT)," *Jurnal Mandala Pharmacoin Indonesia* 11, no. 1 (2025): 263–273.

Pada dimensi *Tangibles*, fasilitas pelayanan telah tersedia seperti ruang pelayanan dan perangkat komputer. Namun pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara manual. Pengelolaan arsip dokumen ANDALALIN juga belum tertata dengan baik karena penyimpanan dokumen masih dilakukan secara manual, ruang arsip terbatas, dan belum tersedia tenaga arsiparis. Pada dimensi *Reliability*, aparaturnya telah memiliki kemampuan teknis dalam melaksanakan pelayanan dan pembahasan dokumen ANDALALIN. Akan tetapi, pelayanan masih berjalan lambat karena proses administrasi dilakukan secara manual serta belum adanya sistem pelayanan digital. Selain itu, keterbatasan tenaga IT menjadi hambatan dalam pengembangan pelayanan berbasis elektronik.

Sedangkan pada dimensi *responsiveness*, masyarakat masih harus datang langsung ke kantor pelayanan sehingga pelayanan belum sepenuhnya praktis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai pelayanan memang telah memberikan konsultasi dan penjelasan terkait prosedur pelayanan ANDALALIN, namun proses pelayanan yang masih manual menyebabkan masyarakat harus melakukan tatap muka secara langsung untuk menyerahkan dokumen, melakukan revisi, maupun memperoleh informasi perkembangan pelayanan. Dalam beberapa kondisi, masyarakat bahkan harus melakukan kunjungan berulang kali karena adanya kekurangan administrasi atau revisi dokumen yang perlu dilengkapi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum mampu memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan sistem pelayanan berbasis online agar komunikasi, pengiriman dokumen, serta monitoring pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan responsif.

Applied theory dalam penelitian ini menggunakan konsep digital governance yang menekankan pentingnya transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Konsep digital governance memandang bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN masih belum optimal karena belum tersedianya sistem pelayanan online, sistem pengarsipan elektronik, maupun fitur tracking pelayanan secara digital. Akibatnya, masyarakat belum dapat memantau perkembangan proses pelayanan secara mandiri dan masih bergantung pada pelayanan tatap muka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digital governance pada pelayanan ANDALALIN di Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih perlu dikembangkan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada pengkajian pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN dari perspektif administrasi publik, yang selama ini lebih banyak diteliti dari aspek transportasi dan teknik sipil. Penelitian ini tidak hanya membahas aspek teknis ANDALALIN, tetapi juga menyoroti kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pengurusan

Persetujuan Teknis ANDALALIN. Selain itu, penelitian ini juga mengembangkan indikator SERVQUAL dengan menambahkan aspek digitalisasi pelayanan, pengelolaan arsip elektronik, serta transparansi pelayanan berbasis digital sebagai indikator evaluasi pelayanan publik. Pengembangan indikator tersebut dilakukan karena pelayanan publik di era modern tidak hanya menuntut kualitas interaksi pelayanan secara langsung, tetapi juga menuntut kemudahan akses, transparansi informasi, dan efektivitas pelayanan berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait transformasi digital pelayanan publik di bidang transportasi dan perizinan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau belum berjalan optimal. Permasalahan utama terdapat pada pelayanan yang masih manual, keterbatasan tenaga IT dan arsiparis, pengelolaan arsip yang belum tertata dengan baik, serta belum tersedianya sistem pelayanan digital yang terintegrasi. Pendekatan *grand theory Good Governance* menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Berdasarkan *middle range theory SERVQUAL*, kendala utama terdapat pada dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness. Sementara *applied theory digital governance* menunjukkan perlunya transformasi pelayanan berbasis digital dalam pelayanan ANDALALIN. Mengenai penerapan prinsip *Good Governance* juga relevan dengan penelitian ini karena menekankan pentingnya transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, prinsip *good governance* digunakan untuk menganalisis efektivitas dan transparansi pelayanan Persetujuan Teknis ANDALALIN pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan indikator pelayanan publik dengan menambahkan aspek digitalisasi pelayanan, pengelolaan arsip, dan transparansi pelayanan elektronik serta pelayanan digital yang terintegrasi pada pelayanan ANDALALIN dalam perspektif administrasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajri, Restu, dan Sri Maulidiah. "Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota." *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 10, No. 4 (2025): 864–881.
- Hamim, Sufian, dan Wiwik Suryandartiwi. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Sosial*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022.
- Hendra, Asep, Syifa Yuni Oktavia, dan Jatnika Dwi Asri. "Kualitas Pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung Provinsi Lampung." *Jurnal Media Birokrasi* (2024): 140–156.
- Kuncoro, Shienny, Wahyuni Wahyuni, Sahidin Sahidin, Irnawati Irnawati, Muhammad Arba, Ruslin Ruslin, dan Adryan Fristiohady. "Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance (ZOT)." *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia* 11, No. 1 (2025): 263–273.
- Laosi, Nurhasna, Isbon Pageno, Nasrullah Nasrullah, dan Mohammad Irfan Mufti. "Evaluasi Kebijakan Andalalin pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah untuk Pengendalian Dampak Pembangunan." *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 6, No. 1 (2025): 31–37.
- Natika, Luki, dan Giffary Nursyah Putri. "Evaluasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Umum dan Barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang." *The World of Public Administration Journal* 1, No. 1 (2021): 26–38.
- Nur, Utami, Leoni Indah Putrianto, Istiqomah Nurhusna, dan Redita Nurhatia. "Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia." *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)* 5, No. 3 (2024): 128–141.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Alfabeta, 2019.
- Resha, Diah Yomeka, Haskar Edi, dan Chofa Fery. "Efektivitas Kewenangan Dinas Perhubungan Menerbitkan Andalalin Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2021." *Ensiklopedia of Journal* 6, No. 1 (2023): 76–83.
- Waratmaja, Miftah, dan Nunik Nurhayati. "Implementasi Kebijakan Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin) oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta Berdasarkan Asas Umum Pemerintahan yang Baik." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2025.
- Warman, Warman, Laili Komariyah, dan Khairunnisa Fitrah Umi Kaltsum. "Konsep Umum Evaluasi Kebijakan." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan* 3, No. 1 (2023): 25–32.
- Wati, I. "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Pamijahan Kabupaten Tasikmalaya." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 21, No. 3 (2023): 231–243.