

## KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SUKOHARJO

### Oleh:

Taufiq Anwar Syaifuddin

Winarti

Maya Sekar Wangi

### *Abstract*

*The Department of Transportation, as a regional apparatus organization tasked with providing services in the field of transportation especially in ensuring the feasibility and safety of transportation, plays an important role in increasing the standardization of the feasibility of transport vehicles on the road. Human resources, in this case the state civil apparatus, are required to be able to provide services that meet the principles of transparency, accountability, and trustworthiness in line with the law number 22 of 2009 article 48 concerning Traffic and Road Transportation. The objective of this research is to describe and analyze the quality of motor vehicle testing services in the Department of Transportation of Sukoharjo Regency. In this research, the researcher used three service indicators, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The type of this research was descriptive qualitative. The research was conducted at the Department of Transportation of Sukoharjo Regency. The data used were primary and secondary data. Data collection was done by conducting interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used were the interactive model of Miles and Huberman. In testing the validity of the data, the researcher used the triangulation technique.*

*Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

---

### **Pendahuluan**

Dinas perhubungan kabupaten sukoharjo sebagai organisasi perangkat daerah yang bertugas memberikan pelayanan di bidang perhubungan khususnya dalam menjamin kelayakan dan keselamatan angkutan sangat berperan dalam meningkatkan standarisasi kelayakan kendaraan angkutan di jalan raya. Sumber daya manusia dalam hal ini para aparatur sipil negara (ASN) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang memenuhi prinsip transparansi, akuntabel dan dipercaya seiring perkembangan jaman.

Dalam konteks tersebut, sebagai sebuah organisasi Dinas Perhubungan harus selalu meng *up date* sumber daya manusia sebagai bagian penting membangun organisasi yang kompeten dan dipercaya. Usaha peningkatan kualitas sumber daya terus dilakukan oleh pemerintah, mengingat pentingnya peran dinas perhubungan khususnya dalam bidang transportasi darat. Pengujian kendaraan bermotor merupakan pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik yang bersifat langsung kepada masyarakat pengguna layanan. Sehingga dinamikanya sangat

bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat akan menggunakan layanan pengujian kendaraan bermotor.

Pelayanan KIR atau uji kendaraan di Dinas Perhubungan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik. Saat ini jumlah alat transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan semakin di butuhkan untuk menjamin agar setiap kendaraan layak jalan. Seperti misalnya pengujian angkutan umum (bus dan angkot) ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman, sehingga jumlah pengguna angkutan umum akan semakin meningkat. Contoh lain misalnya Pengujian truk, kendaraan ini sangat mendukung distribusi barang-barang kebutuhan manusia sehingga harus dilakukan pengujian agar dapat terus mendukung distribusi barang dan jasa. Berdasarkan uraian di atas pengujian kendaraan bermotor sangatlah penting, untuk itu pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan harus dilaksanakan dengan baik. Mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi seperti truk yang membawa barang-barang atau bus dan angkot yang membantu mobilitas masyarakat, seharusnya melakukan pengujian kendaraan bermotor lebih baik agar masyarakat merasakan berkendara di jalan raya merasa lebih aman dan nyaman.

Dalam praktek pelayanan, proses pengujian kendaraan bermotor banyak mengalami interaksi antara mutu pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Yakni proses bagaimana

pemerintah dapat memberikan jasa pelayanan terbaik yang sebanding dengan nilai dan biaya yang sudah dikeluarkan masyarakat. Permasalahan yang masih mencolok adalah, masih terdapat sebagian masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat tanpa mem-perhatikan prosedur dan perlunya persyaratan uji kendaraan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Masyarakat jenis ini tentu ingin mendapatkan pelayanan yang segalanya serba cepat tanpa memikirkan rasa keadilan terhadap pengguna jasa pelayanan lain dengan adanya perilaku masyarakat yang sedemikian maka akan menimbulkan kemungkinan adanya oknum petugas yang memanfaatkan situasi ini dengan meminta pungutan liar diluar biaya yang seharusnya dan apabila pemerintah selaku pemberi jasa pelayanan mengikuti arus yang demikian, tentu akan membawa kosekuensi hukum bagi pemerintah khususnya aparat sipil negara (ASN). Disamping itu, panjangnya waktu pelayanan yang dibutuhkan satu kendaraan wajib uji membuat pemilik kendaraan harus butuh waktu panjang dalam menyelesaikan kewajiban uji kir kendaraannya, diaman setiap kendaraan wajib uji membutuhkan tentang waktu pelayanan uji kir rata-rata 60 menit. Sehingga antrian kendaraan menjadi panjang dan hari kerja aparat sipil negara hanya senin-jumat hal ini akan mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Keadaan tersebut tentu akan berdampak kepada rasa ketidaknyamanan setiap pemilik kendaraan uji. Dengan kenyataan yang ada ini, tentunya akan bertolak belakang dengan rasio waktu pemilik

kendaraan yang tentunya ingin kendaraannya segera dapat produktif dalam dunia usaha, Oleh karena itu, akibat yang terjadi adalah merasa tidak nyaman dalam menunggu antrian yang panjang dan lama. Keadaan ini tidak menutup kemungkinan munculnya perbuatan ingin cepat selesai dalam uji kir dengan cara yang melanggar standar operasional prosedur yang berlaku. Sehingga permasalahan ini menarik untuk dikaji terutama bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengujian kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan cara normatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun memberikan pelayanan yang prima.

### **Landasan Teori**

1. Kualitas pelayanan publik adalah, segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara publik untuk memberikan pelayanan kepada individu atau kelompok pengguna layanan yang dapat mencapai kepuasan, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Bila pelayanan yang dirasakan baik maka akan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka di persepsikan buruk. Kualitas pelayanan meliputi sebagai berikut :

- a) **Tangible** (Bukti nyata langsung) Kualitas pelayanan kepada publik yang ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia, fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.
- b) **Reability** (Kehandalan terpercaya)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c) **Responsiveness** (Daya tanggap) Keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap.

d) **Assurance** (Jaminan)

Etika pengetahuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff: bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

e) **Empathy** (empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan individu masyarakat.

Pengujian kendaraan bermotor adalah Serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Tempat penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo yang beralamatkan Jl. Rajawali No.7 Sukoharjo. Unit analisis penelitian dalam penelitian ini adalah Organisasi Dinas Perhubungan kabupaten sukoharjo yang meliputi pegawai dinas perhubungan dan idividu yaitu pengguna pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Aksidental sampling*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder dengan teknik pengumpulan datanya wawancara, dokumentasi dan observasi. Data dianalisis

dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Secara lebih terperinci, uji validitas dan reliabilitas data menggunakan metode Triangulasi Sumber.

### Hasil Penelitian

Indikator pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo yang dijadikan alat ukur penelitian ini, diantaranya kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (asuransi) dan *empathy* (empati). Kualitas pelayanan relatif lebih luas untuk diukur jika dibandingkan dengan barang, oleh karena itu kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo dijelaskan sebagai berikut :

a. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo berdasarkan indikator *Tagible* (bukti langsung), berupa fasilitas ruang tunggu yang memadai, tempat parkir, toilet, media informasi yang ditempel di tempat strategis dan media lain

penunjang pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo sudah terpenuhi.

b. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo berdasarkan indikator *Realibility* (Kehandalan) ditunjukkan dalam pelayanan yang menjanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan, kepastian mengenai prosedur, biaya serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik namun ada beberapa yang dirasa kurang yaitu disaat pemohon pengujian banyak atau antrean pengujian banyak, pelayanan tidak tepat waktu penyelesaiannya, hal ini disebabkan karena jumlah petugas pengujian tidak sebanding dengan banyaknya pemohon pengujian kendaraan bermotor yang datang , sehingga ketika banyak kendaraan yang diujikan pegawai tidak dapat menyelesaikan dengan tepat waktu dikarenakan keterbatasan petugas berkompeten melakukan pengujian.

Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo berdasarkan indikator *Responsiveness* (daya tanggap), ditunjukkan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap

sudah dilaksanakan dengan baik oleh para petugas dengan cepat dan tanggap.

c. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo berdasarkan indikator *Assurance* (Jaminan), pegawai/petugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor mempunyai kemampuan / pengetahuan yang baik tentang persoalan pengujian kendaraan bermotor terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai/petugas dinas perhubungan berkaitan dengan tugas dan fungsinya yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo sudah dipasang beberapa CCTV untuk menunjang keamanan tempat pengujian kendaraan bermotor sehingga masyarakat merasa aman ketika melakukan proses pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo dan untuk jaminan biaya di depan loket pendaftaran sudah ditempel informasi tentang biaya/tarif yang harus dibayarkan agar masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan mengetahui berapa tarif/biaya yang harus dibayarkan sehingga jaminan biayanya ada tanpa masyarakat harus khawatir adanya pungutan lain selain biaya yang tertera dalam lembar informasi biaya.

d. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo berdasarkan indikator *Empathy* (empati), ditunjukkan keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat,

sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dilaksanakan oleh petugas pengujian kendaraan bermotor seperti kepedulian petugas untuk selalu mengutamakan kebutuhan pemohon pengujian kendaraan bermotor dan bertugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan atau tidak deskriminatif yaitu memberikan pelayanan sesuai nomor antrian yang diberikan.

Kendala - kendala yang mempengaruhi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo ada beberapa kendala yang dihadapi, antara lain : jumlah petugas pengujian kendaraan yang terbatas dan fasilitas sarana dan prasarana seperti kursi ruang tunggu yang terbatas serta masih adanya segelintir masyarakat yang menginginkan proses cepat tanpa mempedulikan prosedur yang ada.

### **Kesimpulan**

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo sudah berjalan baik walau belum sepenuhnya maksimal karena adanya beberapa kendala karena adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sumber daya yang ada, tetapi semuanya masih bisa diatasi sehingga pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

**Daftar Pustaka**

- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Haslinda, 2018, Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Unit Pelaksana Teknik Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari)
- HM. Sonny Sumarsono. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Jember : Graha Ilmu
- Juan de Ona and Rocio de Oba, *Transportation Science*, DOI:10.1287/trsc.2014.0544, *Quality of Service in Public transport based on customer satisfaction surveys : A review assessment of methodological approaches*, Mauritius.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J., 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.a
- Pasolong Harbani, 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Poerwandari E. Kristi, 2017. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta : LPSP2 UI.
- Pratama M. H, Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Satibi, Iwan, 2012. *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung. Unpas Press.
- Satori Djam'an dan Aan Komariah. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sodikin, Ikin, 2012. *Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik*. Bandung. CePLAS.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabet
- Sutopo, H.B., 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi IV. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sumber Lain :

Kompas.com,” Angka Kecelakaan Tahun 2019, Truk dan Sepeda Motor Sering Terlibat”,<

<https://otomotif.kompas.com/read/2019/09/09/160200815/angka-kecelakaan-tahun-2019-truk-dan-sepeda-motor-sering-terlibat>> [diakses pada

20 Desember 2019]

Peraturan Bupati Sukoharjo No. 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukoharjo  
Peraturan Menteri Perhubungan RI No 133 Tahun 2015, Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Undang-undang RI No. 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.