**THE SERVICE PERFORMANCE OF PUBLIC TRANSPORTATION TYPE OF MOTOR VEHICLE TESTING IN TRANSPORTATION SERVICE OF SUKOHARJO REGENCY**

**Arranged by**

Adhi Latief Sallimi

This research aimed to describe the Service Performance of Public Transportation Type of Motor Vehicle Testing in Transportation Service of Sukoharjo Regency using 11 indicators of service performance that that were then simplified by the author into some sub indicators of service performance.

This study was a qualitative research. Techniques of collecting data used were direct interview with service users and service providers and documentation. The types of data used were primary and secondary ones; the informants were selected with certain consideration, those actually know the problems or called key informants.

The result of research showed that the service performance of motor vehicle testing in Transportation Service of Sukoharjo Regency, viewed from tangibility, had been adequate despite some weaknesses regarding less broad waiting room regarding security, there had been 2 security guards in transportation service of Sukoharjo Regency, but in vehicle testing, there had been no security guard.

**Keywords: Performance, Service, Credibility, Responsiveness**

**KINERJA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN UMUM DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SUKOHARJO**

**Oleh**

Adhi Latief Sallimi

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan 11 indikator Kinerja pelayanan yang kemudian peneliti menyederhanakan di beberapa sub indikator pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yaitu wawancara langsung dengan pengguna layanan dan penyedia layanan, dengandokumentasi. Jenias data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder serta tekhnik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu atau orang yang bernar-benar mengerti tentang permasalahan atau disebut key informan.

Dari hasil penelitian ini menunjukan bahwa kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo dari fasilitas fisik sudah cukup memadai akan tetapi masih ada kekurangan di bagian ruang tunggu yang kurang di perluas dan mengenai keamanan di dinas perhubungan kabupaten sukoharjo sudah ada 2 petugas kemanan akan tetapi di pengujian kendaraan masihbelum ada petugas keamanannya.

**Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, Kredibilitas, Responsivitas**

**Pendahuluan**

Organisasi publik merupakan penyelenggara pemerintah dan pelayanan bagi warga Negara. Peran organisasi publik sangat berpengaruh bagi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehingga suatu kinerja yang tinggi dalam organisasi publik perlu diupayakan agar di dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat karena kinerja pelayanan yang baik di dalam organisasi publik sangat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat. Karena hal tersebut merupakan faktor penunjang keberhasilan kinerja birokrasi dalam menuju *Good Governance.*

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat merupakan faktor yang dominan dalam menunjang tercapainya tujuan. Masyarakat sebagai pelanggan ( pengguna layanan) dan ditunjang oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dinas Perhubungan kabupaten Sukoharjo sebagai lembaga pelayanan publik di bidang transportasi, harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Menurut UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 49 ayat (1) bahwa uji berkala sebagaimana dimaksud, wajib dilakukan pengujian untuk mobil penumpang umum, bus, barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan dijalan serta pada pasal 50 ayat (2) uji tipe sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang terdiri atas pengujian fisik untuk pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan yang dilakukan terhadap landasan kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor dalam keadaan lengkap.

Pentingnya diadakan pengujian kendaraan bermotor dimaksudkan agar kendaraan bermotor yang akan dioperasikan di jalan dapat memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, termasuk ambang batas emisi gas buang yang harus memenui standar, tingkat kebisingan dan kemampuan rem utama. Pengujian kendaraan juga untuk menegurangi resiko banyaknya kecelakaan yang disebabkan karena kendaraan yang tidak memenuhi standar layak jalan..

Dalam tujuan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo.

Dalam menyelenggarakan Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo tidak semua pemilik kendaraan bermotor jenis agkutan umum melakukan pengujian. Sebagian besar pemilik kendaraan bermotor yang tidak melakukan pengujian dapat dilihat dari data Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo jumlah secara global kendaraann 192 angkutan umum yang melakukan pengujian kendaraan hanya 125 ( dalam satu tahun 2x uji ) jadi jumlah yang di uji total 250 dari 125 kendaraan, serta dari hasil wawancara dari beberapa pengguna layanan pemilik kendaraan jenis angkutan umum alasannya adalah mereka yang tidak mau direpotkan dengan prosedur maupun persyaratan pengujian dikarenakan kendaraan mereka sebagian besar tidak lolos uji karena memang faktor usia kendaraan serta dari kasubag pengujian kendaraan dan bagian keselamatan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo mengatakan bahwa kendala yang sering dialami dalam proses pengujian kendaraan bermotor yaitu dari para pengguna pelayanan yang sering kali tidak paham dengan prosedur yang telah ditetapkan karena adanya kekurangan atau kelengkapan yang masih kurang dan belum memenuhi syarat standar untuk lolos uji kendaraan sehingga para pengguna jasa layanan tersebut ada yang beberapa yang tidak mengujikan kendaraannya karena memang faktor usia dan adanya kekurangan kondisi kendaraan yang menyebabkan tidak lulus pengujian kedaraan sehingga perlu adanya peremajaan angkutan umum tetapi hal tersebut tidak memungkinkan dikarenakan dari penghasilan memang sudah tidak bisa memenuhi untuk peremajaan transportasi jenis angkutan umum.

**Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Adapun kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan 11 indikator Hassel Nogi S. Tangkisilan (2005 : 219) maka kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut :

**Hassel Nogi S. Tangkisilan**

**(2005 : 219 )**

**- Kemampuan fisik ( tangibles )**

**- Reliabilitas ( reliability )**

**- Responsivitas ( responsiveness )**

**- Kompetensi ( competence )**

**- Kesopanan ( courtesy )**

**- Kredibilitas ( credibility )**

**- Keamanan ( security )**

**- Akses ( acces )**

**- Komunikasi ( communication )**

**- Pengertian ( understanding thecustomer )**

**- Akuntabilitas ( Accountability )**

**Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo**

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor jenis Angkutan umum secara garis besar sudah baik akan tetapi masih ada kekurangan pada fasilitas fisik dan keamanan. Adapun beberpa indikator yang digunakan menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Kemampuan fisik (tangible) yaitu sebagai fasilitas fisik yang ada di pengujian kendaraan Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan seperti, tempat parkir kendaraan, toilet, kantin dan alat uji kendaraan.

Fasilitas fisik yang ada di Pengujian kendaraan Bermotor sudah memadai dan adanya kantin akan tetapi fasilitas pada ruang tunggu masih kurang di perluas karena tempat duduk juga terbatas terutama pada tempat duduk loket depan ada di pengujian kendaraan bermotor,karena pada saat antrian banyak sebagian pengguna layanan harus menunggu di luar maupun di dekat kendaraan dan di kantin.

1. Reliabilitas (reliability) yaitu mengenai kemampuan penyelenggaraan pelayanan.

Proses pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor cepat dan trasnparan karena dari pengguna layanan yang sudah lengkap persyaratan dan komponen fisik kendaraan memenuhi dapat segera di proses dan biaya sesuai dengan tarif yang sudah ada karena tdak ada pungutan biaya lagi.

1. Responsivitas (responsiveness) yaitu respon dan penyelesaian petugas terhadap pengguna layanan.

Respon petugas terhadap pengguna layanan yang komplain dirasa sudah cukup baik karena dalam pelayanan tersebut masyarakat yang komplain terhadap penyedia layanan megnenai hasil uji kendaraan yang belum bisa lulus uji yaitu dengan menjelaskan hasilnya berdasarkan angka dari alat uji tersebut walaupun penyedia layanan memberikan toleransi akan tetapi jika masih belum memenuhi dan dikatakan masih jauh dari angka yang ditentukan maka belum belum bisa lulus uji dan diarahkan untuk memperbaiki terlebih dahulu.

1. Kompetensi (competence) yaitu kemampuan petugas yang dilakukan di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan standar masing-masing sesaui dengan tugas dan fungsi.

Kompetensi petugas dalam melakukan pengujian kendaraan bernotor sudah sesuai dengan bdangnya masing-masing karena dari setiap alat uji ada satu orang yang menjalankan dan sudah mendapat pelatihan khusus di D2 PKB.

1. Kesopanan (courtesy) mengenai sikap penyedia layanan terhadap pengguna layanan.

Sikap kesopanan penyedia layanan terhadap pengguna dapat dikatakan sudah baik karena saling menghargai antara petugas penyedia layanan terhadap pengguna layanan akan tetapi dari pengguna layanan yang masih belum memenuhi persyaratan dan dari komponen fisik kendaraan maka disraankan huntuk melengkapi terlebih dahulu.

1. Kredibilitas (credibility) merupakan sikap kejujuran para petugas pengujian kendaraan bermotor dalam upaya menarik kepercayaan masyarakat.

Mengenai Kredibiltas atau sikap penyedia layanan untuk menarik kepercayaan masyarakat dapat dikatakan baik karena dari proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan dari biaya pelayanan sudah sesuai dengan tarif ketentuannya.

1. Keamanan (security) merupakan jasa pelayanan yang diberikan untuk menjaga keselamatan dan bebas dari resiko di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo.

Mengenai keamanan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten sukoharjo sduah ada 2 petugas keamanan akan tetapi di Pengujian Kendaraan masih belum ada keamanannya dikarenakan antara lokasi pengujian kendaraan dengan Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo masih satu lokasi.

1. Akses (acces) yaitu kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan dalam mengakses informasi persyaratan pengujian kendaraan bermotor.

Bahwa akses lokasi dan informasi pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo cukup mudah karena letak lokasinya juga berada di tengah kota sehingga mudah untuk dijangkau dan untuk mengakses informasi pelayanan dengan langsung datang ke Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo karena Dinas Perhubungan Kabupaten sukoharjo belum menerapkan informasi dengan menggunakan sistem online.

1. Komunikasi ( communication) merupakan kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan aspirasi pelanggan dan kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Komunikasi petugas dengan pengguna layanan sudah dirasa cukup baik karena petugas memberi respon dan arahan kepada pengguna layanan jika masih ada kekurangan dari persyaratan maupun dari komponen kendaraan walaupun terkadang petugas kurang merespon dkarenakan saat kondisi antrian banyak dalam hal tersebut masyarakat pengguna pelayanan sudah memaklumi dan tidak mempermasalahkan.

1. Pengertian (understanding customer) yaitu segala usaha untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan atau pengguna jasa layanan dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor.

Mengenai pengertian penyedia layanan terhadap pengguna layanan sudah dikatakan baik karena dari penyedia layanan memberikan toleransi terhadap kendaraan jenis angkutan umum dikarenakan oleh faktor usia kendaraan yang sudah dipertimbangkan dengan medan yang dilalui sehingga perlu adanya peremajaan angkutan umum akan tetapi hal tersebut masih belum bisa dilaksaknakan karena dilihat dari pendapatan tidak mencukupi untuk melakukan peremajaan.

1. Akuntabilitas (akuntability) yaitu seberapa besar kebijakan Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo konsisten dengan kehendak masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor sudah sesuai dengan prosedur karena pengguna layanan harus melengkapi persyaratan agar dapat melakukan pengujian kendaraan dan apabila masih ada kekurangan dari persyaratan maka belum bisa di proses sehingga harus di lengkapi terlebih dahulu karena mekanisme pengujian untuk jenis kendaraan sama.

**Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo, sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa informan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo berdasarkan indikator yang digunakan dapat dikatakan bahwa Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor sudah bagus karena dari segi pelayanan cepat, transparan dan sesuai dengan prosedur akan tetapi masih ada kekurangan pada fasilitas fisik dan ruang tunggu dikarenakan terbatasnya jumlah tempat duduk bagi para pengguna layanan serta keamanan di pengujian kendaraan bermotor masih belum ada sehingga petugas keamanan ada 2 petugas yang ada di Dinas Perhubungan karena masih jadi satu lokasi dengan Pengujian Kendaraan Bermotor.

**Daftar Pustaka**

Achmad S. Rucky, 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT Gramedia, Jakarta.

Dwiyanto, Agus, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik d Indonesia*, Yogyakarta : PSKK UGM.

Dwiyanto, Agus 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Dwiyanto Agus 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

H.A.S Moenir 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Hessel Nogi .S .T 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.

Mahsun, Mohammad 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Edisi Ketiga. BPFE, Yogyakarta.

Mahmudi 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Miles, M.B, Huberman,A.M dan Saldana,J. 2014. Q*ualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook,* Edition 3. USA: Sage Publications*.*

Moleong, Lexy j, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya Bandung.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi.*Yogyakarta Graha Ilmu.

Sugiyono 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta Bandung

Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

**Skripsi :**

Toffa Anggara Fajar C.A, 2010, “*Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Dinas Perhubungan Kota Surakarta*”. Skripsi-Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Danar Adityo Sahar, 2011, “*Kinerja Dinas Perhubungan, Informatika, Dan Komunikasi Kabupaten Sukoharjo Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Umum*” Skripsi-Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

**Sumber lain :**

Undang-undang republik Indonesia No. 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Mentri pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 38 Tahun 2012.