

STUDI TENTANG PELAYANAN DAN PENGUJIAN KELAIKAN KENDARAAN BERMOTOR DI UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA SAMARINDA

Daniel

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Studi tentang Pelayanan dan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di Kantor UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai dalam pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di kantor UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan eksidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Pelayanan dan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah berjalan secara maksimal hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pada pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik, walaupun tingkat kedisiplinan pegawai yang masih kurang juga menghambat pelayanan prima dalam Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor, demikian pula dengan kendala-kendala yang menghambat pelayanan administrasi dan pelayanan fisik/teknik kendaraan bermotor, seperti peralatan yang terkadang rusak dan lain sebagainya.

Dalam proses pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang dilakukan oleh unit pegawai dan penguji kendaraan bermotor adanya informasi secara cepat dan terbuka kepada masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kejelasan dan kepuasan dalam pelayanan dan pebgujian kendaraan bermotor, diperlukan perawatan rutin terhadap komputer dan alat penguji kendaraan bermotor, diharapkan pegawai dapat disiplin dalam memberikan pelayanan agar pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor dapat berjalan maksimal.

Kata kunci : *Pelayanan dan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor*

Pendahuluan

Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional pada hakekatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat seluruhnya yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap, berencana dan berdasarkan skala prioritas. Pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dapat terwujud. Untuk mencapai pelayanan tersebut, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi di berbagai kota besar dan kecil diseluruh Indonesia khususnya di Kota Samarinda yang berkenaan dengan pelayanan administrasi kendaraan serta pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi, dan tidak tepat waktu.

Dari hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor oleh pelaksana pelayanan dan pengujian fisik/teknik kendaraan belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat karena pemahaman masyarakat terhadap pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di kota Samarinda, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek - praktek yang melanggar etika birokrasi.

Berbicara tentang Pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor adalah pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan laik jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Perhubungan. Dari pemeriksaan kondisi fisik kendaraan tersebut, maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor itu sendiri.

Dari pemikiran diatas cukup menarik untuk mengkaji lebih mendalam, karena pelayanan dan pengujian kelayakan kendaraan bermotor walaupun termasuk masalah yang klasik, namun masalah tersebut masih aktual untuk di kaji kembali, karena hingga kini pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di Samarinda belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon. Problem Statement yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor kurang mencerminkan keadilan dan transparansi.

Selain itu juga sarana transportasi juga banyak dijumpai yang tidak layak diantaranya masih dijumpai pengoperasian sarana transportasi pribadi digunakan untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum akan jasa pelayanan transportasi, hal ini berakibat membahayakan keselamatan. Masalah keselamatan, kenyamanan dan keamanan sangat terkait dengan masalah regulasi, dari berbagai peristiwa kecelakaan yang terjadi memakan banyak korban jiwa menunjukkan betapa lemahnya dan tidak ditaatinya peraturan yang berlaku.

berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Studi tentang pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda”**.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan dan Pelayanan Publik (umum)

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Lebih lanjut, menurut Moenir (dalam Tangkilisan 2001:27) pelayanan adalah “suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Sedangkan Kirom (2010:50) menyebutkan bahwa pelayanan adalah “salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan”.

Kemudian menurut Boediono (2003:38) lebih lanjut mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan, secara optimal dan terus menerus.

Di dalam suatu pelayanan dan pengujian kelayakkan kendaraan bermotor ada 2 pelayanan yang sangat penting, yaitu pelayanan pengujian kendaraan secara :

1. Administrasi

pelayanan secara administrasi meliputi :

1. Kendaraan bermotor baru.
2. Untuk pengujian berkala berikutnya dan seterusnya atau periodik.

1. Fisik/Teknik

pelayanan secara fisik/teknik meliputi :

1. Melakukan pencocokan
2. Konstruksi kendaraan bermotor
3. Rangka landasan
4. Motor penggerak
5. Sistem pembuangan
6. Penerus gaya
7. Sistem roda tromol rem/piringan rem
8. Sistem suspensi
9. Alat kemudi
10. Sistem rem
11. Lampu-lampu dan alat pemantul cahaya

12. Komponen pendukung
13. Badan kendaraan
14. Peralatan dan perlengkapan kendaraan
15. Ukuran kendaraan
16. Berat Kendaraan

Selanjutnya menurut A. S Moenir (2006:26) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sementara itu hakekat dari pelayanan itu sendiri dijelaskan lebih lanjut adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan, bahwa pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (malayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Ratminto (2005:71) menyebutkan bahwa kinerja pelayanan public dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme *exit* dan *voice*. Mekanisme *exit* dapat diartikan bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas, maka konsumen bias memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggaraan pelayanan publik lain yang disukainya, sedangkan mekanisme *voice* diartikan bahwa adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggaraan layanan publik.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut kementerian No. 63 tahun 2003 bentuk pelayan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan mengenai *prinsip pelayanan publik/umum* yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standarisasi Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi pengguna jasa pelayanan

Lovelock (dalam husaini, dalam indiahono 1994: 8) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan fasilitas yang mendukung efisiensi dalam kontak dengan konsumen (*presence of absence of intermediaries*).
2. Kualitas dan kuantitas kontak dengan konsumen (*high contact as low contact*).
3. Konsumen yang dapat berupa individual buyers organisasi (*institutional vs individual purchase*).
4. Lamanya proses layanan tersebut karakteristik yang menyertai layanan tersebut (*duration of service delivery process*).

5. Keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelayanan (*capacity constanied service*).
6. Frekuensi dari pengguna dan pembelian ulang (*frequency at use and repurchase*).
7. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan penggunaan oleh konsumen (*level of complexity*).
8. Menyangkut tingkat resiko kegagalan yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang diberikan (*degrees of risk*)

Kualitas pelayanan birokrasi publik daerah

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang di layani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, 1992:197-200), yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
3. Waktu menyampaikan yang tepat;
4. Keramah-tamahan.

Faktor pendukung pelayanan publik/umum

Moenir (dalam Kurniawan Agung 2006: 88-199) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting antara lain :

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan-keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor

Menurut keputusan menteri perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 tentang pangujian berkala kendaraan bermotor menjelaskan tentang pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

Kemudian diatur lebih lanjut tentang persyaratan ambang batas jalan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 Tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta gandengan, kereta tempelan, karoseri dan bak muatan serta komponen-

komponennya. Jadi persyaratan-persyaratan ambang batas laik jalan kendaraan bermotor meliputi yaitu :

1. Efisiensi sistem rem utama untuk kendaraan bermotor
2. Efisiensi sistem rem parkir untuk kendaraan bermotor.

Kemudian jenis kendaraan Wajib Uji :

1. Mobil penumpang
2. Mobil bus
3. Kendaraan barang
4. Kendaraan khusus

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional merupakan tahapan pemberi batasan mengenai suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian skripsi ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah :

Pelayanan dan pengujian kelaikkan kendaraan bermotor adalah suatu kegiatan melayani masyarakat dalam pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang sudah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan dan juga merupakan serangkaian kegiatan pemeriksaan syarat teknis dan pengujian ambang batas laik jalan pada kendaraan bermotor yang digerakan oleh peralatan teknik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan yang diselidiki. Peneliti dalam hal ini mengumpulkan data berupa cerita rinci dari para informan dan diungkap apa adanya sesuai dengan bahasa dan pandangan informan. Hasil penelitian ditekankan pada pemberian gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Akan tetapi guna mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini, di samping mengungkap fakta sebagaimana adanya dilakukan juga pemberian interpretasi - interpretasi yang mendukung.

Fokus Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian harus memiliki fokus penelitian yang menjadi acuan atau objek penelitian agar dapat memudahkan untuk mencari serta menyusun laporan penelitian sesuai dengan bidang yang diteliti. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Pelayanan dalam pengujian kelaikan kendaraan bermotor :
 - a. Pelayanan Administrasi
 1. Kendaraan Bermotor Baru
 2. Untuk pengujian berkala berikutnya dan seterusnya atau periodik

- b. Pelayanan Fisik / teknik kendaraan
 1. Melakukan pencocokan
 2. Kontruksi kendaraan bermotor
 3. Rangka landasan
 4. Motor penggerak
 5. Sistem pembuangan
 6. Penerus gaya
 7. Sistem roda teromol rem/piringan rem
 8. Sistem suspense
 9. Alat kemudi
 10. Sistem rem
 11. Lampu-lampu dan alat pemantul cahaya
 12. Komponen pendukung
 13. Badan kendaraan
 14. Peralatan dan perlengkapan kendaraan
 15. Ukuran kendaraan
 16. Berat kendaraan
2. Adanya faktor-faktor penghambat dalam pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informasi ini didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia meberikan data.

Dalam penelitian ini, pemilihan nara sumber dilakukan melalui dua tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Teknik *Purposive Sampling*
2. Teknik *Aksidental Sampling*

Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data untuk penelitian dan penulisan skripsi ini, maka teknik-teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian Lapangan (*field work research*)

Adapun untuk mengumpulkan data dilapangan digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi,
- b. Wawancara mendalam (*indepth interview*)
- c. Dokumentasi,

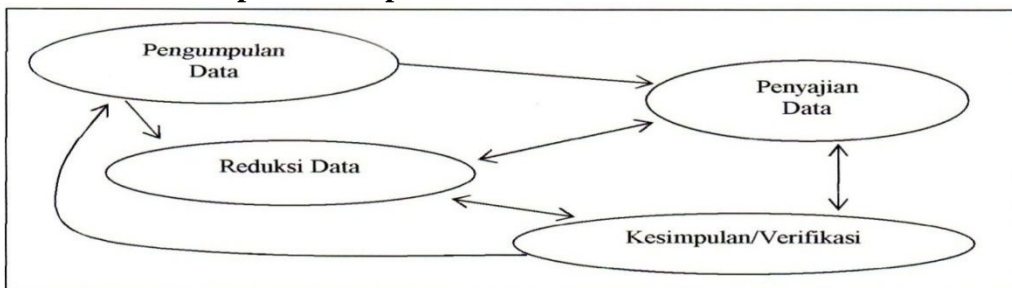
Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Deskriptif Kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Mathew B Miles dan A. Michael Huberman (2007 : 15-20), dalam penelitian kualitatif analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun gambaran mengenai keempat alur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Data
- b. Reduksi Data atau Penyedehanaan Data
- c. Penyajian Data atau Data *Display*
- d. Menarik Kesimpulan atau *Conclution Drawing*

Konsep Analisis Data Deskriptif Kualitatif tersebut dapat digambarkan dengan diagram sebagai berikut.

Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman, (2007:20)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Penelitian

Pada bab ini penulis menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumen, yaitu mempelajari data-data laporan dari arsip yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu penulis juga akan memberikan gambaran umum mengenai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda. Untuk lebih memudahkan penelitian dan penyajian data, maka penulis memberikan gambaran secara umum sebagai berikut :

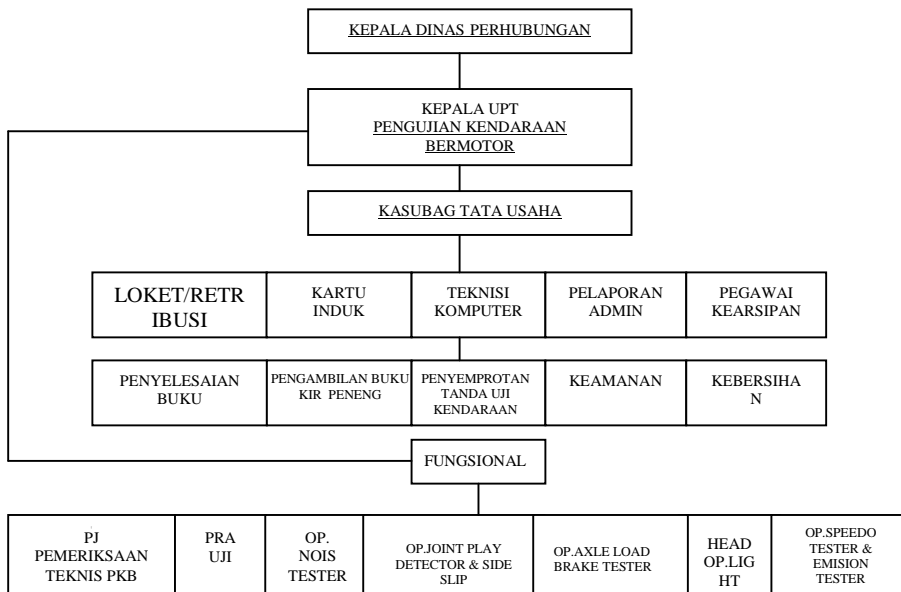
Gambaran Umum UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda

UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda terletak di JL.M.T.HARYONO yang dipimpin oleh seorang Kepala UPT yaitu SARIFUDIN.B.S.Sos dan dibantu oleh KASUBAG. TATA USAHA yaitu MARLIAN RIZAL,SE yang dalam hal ini melaksanakan tugasnya berkedudukan dibawah Kepala Dinas Perhubungan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perhubungan melalui Sekretaris dan atau Kepala

Bidang terkait pada lingkup Dinas Perhubungan Kota Samarinda secara berjenjang dan secara operasional dikoordinasikan dengan Camat. Dalam hal ini, UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan unsur pelaksana teknis Dinas Perhubungan untuk melaksanakan sebagian kegiatan dibidang perhubungan dengan menyelenggarakan kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang dalam pengelolaan pengujian kendaraan bermotor yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan, serta melaksanakan tugas-tugas umum lainnya yang menjadi tugas dan tanggung jawab kewenangannya.

Keadaan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda

1. Fasilitas penunjang proses pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPT.PKB Kota Samarinda
 - a. Komputer
 - b. Printer
 - c. Kompresor
 - d. Genset
 - e. Join Play Detector
 - f. Side-Slip Tester
 - g. Brake tester dan Axle Load
 - h. Head-Light Tester
 - i. Emission Tester
 - j. Speedometer Tester
2. Struktur Organisasi UPT.PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda



Hasil Penelitian

Berikut ini penulis sajikan data-data mengenai peranan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan dan pengujian kelayakan kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda, yang penulis peroleh di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi guna pemenuhan data, mengenai pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi

Dari data yang penulis dapatkan, berkaitan dengan pelayanan administrasi dalam menjalankannya mengacu pada Keputusan menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala kendaraan Bermotor pasal 33 ayat 1,2, dan 3, serta pasal 37 ayat 1 :

Pasal 33 ayat 1 Permohonan uji berkala kendaraan bermotor untuk pertama kali.

Pasal 33 ayat 2 Permohonan untuk kendaraan yang tipenya telah memperoleh sertifikat uji tipe, sertifikat registrasi uji tipe dan tanda lulus uji tipe.

Pasal 33 ayat 3 Permohonan untuk kendaraan yang tipenya tidak memperoleh sertifikat uji tipe.

Pasal 37 Ayat (1) Permohonan perpanjangan masa berlaku tanda uji

Pelayanan Fisik/Teknik

Pelayanan fisik adalah kelanjutan proses setelah pelayanan administrasi terpenuhi kemudian kendaraan di bawa kebagian pemeriksaan kendaraan untuk mengetahui apakah kendaraan yang di uji tersebut telah sesuai dengan persyaratan ambang batas laik jalan, dalam hal ini pelayanan fisik/teknik mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 Tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor. Berdasarkan data dan pengamatan penulis saat penelitian, pelayanan fisik/teknik di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda terdiri dari 16 tahapan :

1. Melakukan Pencocokan
2. Kontruksi kendaraan bermotor, berupa pengamatan secara visual
3. Rangka landasan, berupa pemeriksaan kondisi
4. Motor penggerak, berupa pemeriksaan kondisi
5. Sistem pembuangan, berupa pemeriksaan kondisi
6. Penerus daya, berupa kondisi
7. Sistem roda, terdiri dari pemeriksaan kondisi
8. Sistem suspensi, berupa pemeriksaan kondisi dari
9. Alat kemudi, berupa pemeriksaan mutu

10. Sistem rem, berupa pemeriksaan kondisi
11. Lampu-lampu dan alat pemantul cahaya, terdiri dari pemeriksaan kondisi
12. Komponen pendukung, berupa pemeriksaan pengamatan secara visual
13. Badan kendaraan, terdiri dari pemeriksaan, pengukuran dan pengamatan secara visual
14. Peralatan dan perlengkapan kendaraan, terdiri dari pemeriksaan dan pengamatan visual
15. Ukuran kendaraan, berupa pengukuran dimensi kendaraan (dilakukan pada uji untuk yang pertama kali) dengan ketentuan :
16. Berat kendaraan, berupa penimbangan untuk menentukan berat diizinkan (dilakukan pada uji kendaraan bermotor untuk yang pertama kali)

Kendala-kendala yang dihadapi Pegawai UPT.PKB dalam pelayanan dan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda

Pelaksanaan Pelayanan dan Pengujian Kendaraan Bermotor tidak selamanya berjalan dengan lancar, tentu terdapat kendala – kendala yang dihadapi, seperti diperoleh dari hasil wawancara dan dan pengamatan yang penulis lakukan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda yakni sebagai berikut :

Peralatan/ Sarana dan PrasaranaPeralatan

Peralatan atau sarana dan prasarana yang lengkap serta canggih memang merupakan salah satu standar pelayanan yang baik misalnya dengan menggunakan mesin komputer atau peralatan uji kendaraan bermotor seperti *Head-Light Tester*. Jika pelayanan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih maka pemberian pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat akan terwujud. Namun kelengkapan dan kecanggihhan peralatan/sarana dan prasarana pelayanan tidak dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan jika sarana prasarana yang ada dalam kondisi rusak. Oleh karena itu kondisi fisik dari peralatan yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan dan pengujian kelayakan kendaraan bermotor harus selalu diperhatikan.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam hal ini yakni pegawai atau petugas yang bertanggungjawab dalam hal member pelayanan selain dituntut memiliki keterampilan, keahlian, dan pengalaman yang memadai namun juga dituntut memiliki sikap dan komitmen yang tinggi terhadap tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap profesionalisme pegawai atau petugas

dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan untuk menciptakan sebuah kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya pelatihan – pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan oleh pegawai atau petugas UPT.PKB terhadap masyarakat.

Penutup

Pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang diberikan di Balai UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda ditinjau dari prosedur pelayanan administrasi dan prosedur pelayanan fisik/teknik kendaraan bermotor. Pelayanan Administrasi di UPT.PKB dilihat dari proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai sudah cukup berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada dan dengan dukung oleh peralatan yang cukup memadai, seperti komputer, printer, dan lain-lain. Pelayanan Fisik/Teknik di UPT.PKB juga dilihat dari proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh para penguji kendaraan bermotor sudah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang tetalah ditetapkan dan didukung oleh para penguji yang mempunyai sertifikat dan kompetensi yang baik dibidangnya masing-masing dan juga didukung oleh peralatan uji yang otomatis/canggih, sehingga proses pelaksanaan pengujian kelaikan kendaraan bermotor dapat berjalan dengan baik.

Adanya faktor-faktor penghambat dalam proses Pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda, seperti peralatan administrasi dan peralatan uji kendaraan bermotor terkadang mengalami kerusakan, hal tersebut yang menjadi penghambat dalam pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor.

Petugas pelayanan dan penguji kendaraan bermotor hendaknya mengkonfirmasi atau memberikan penjelasan secara cepat dan terbuka kepada masyarakat mengenai pelayanan agar pemohon/masyarakat memperoleh kejelasan dan kepastian dalam pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor. Prosedur yang ada perlu disederhanakan lagi, seperti proses alur pendaftaran kendaraan, pembayaran retribusi kendaraan, dan proses uji kendaraan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Untuk pemilik kendaraan hendaknya menyadari akan bahaya kecelakaan untuk itu pemilik kendaraan disarankan untuk selalu tepat waktu membawa kendaraannya untuk di uji sehingga mengurangi resiko kecelakaan karena salah satu faktor penyebab kecelakaan adalah menyangkut teknis kendaraan selain itu juga pemilik kendaraan akan tau dimana alat-alat kendaraan yang mesti diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Dr. H. Bahrul Kirom, 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Pustaka Reka Cipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pambaharuan.
- Mardiasmo. 2010. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Miles, Matthew B & Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Di terjemahkan oleh Tjetjep Rohandi Rohidi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Ratmianto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Dokumen-Dokumen

- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 *Tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, karoseri, dan bak muatan serta komponen-komponennya*. Jakarta. CV. MINI JAYA ABADI. 1993.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 *Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor*. CV. MINI JAYA ABADI. Jakarta. 1993

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Retribusi Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 54 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas dan Badan Pemerintah Daerah Kota Samarinda.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.