

KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KELAIKAN KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD DINAS PERHUBUNGAN KOTA SAMARINDA

DARMAWATI¹

ABSTRAK

Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda; di bawah bimbingan Bapak Dr. Farhanuddin Jamanie, M. Si sebagai pembimbing I dan Ibu Dr. Santi Rande, M. Si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda, serta untuk mengetahui dan menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Metode peneliti diperoleh dengan menggunakan dua tahapan yaitu, teknik purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Mathew B. Milles, A Michael Huberman dan Jonny Saldana, yang diawali dengan proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sudah mengupayakan pelaksanaan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor sesuai dengan indikator-indikator penelitian yaitu Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty. Adapun faktor-faktor pendukung pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yaitu : SDM dan ketersediaan sarana pendukung serta faktor yang menjadi penghambat dalam penelitian ini yaitu kurangnya pengetahuan pemohon karena masih banyak ditemukan pemohon yang menguji kendaraan angkutannya pertama kali di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda namun setelah uji selanjutnya mereka tidak terdaftar di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Kata Kunci : Pelayanan. Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : dharmasunaz@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan umum atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah suatu pelayanan yang mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dibidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan tersebut, bahkan perannya, lebih besar karena menyangkut kepentingan umum

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelaikan kendaraan/KIR atau pemastian laik jalan kepada pemilik kendaraan bermotor harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Apalagi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna kendaraan bermotor.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 12 Ayat 1 berbunyi yaitu “setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus sesuai dengan peruntukannya, memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta sesuai dengan kelas jalan yang dilalui.” Dan pada tiap tahun jumlah angka kecelakaan meningkat diakibatkan selain faktor pengemudi ada faktor lain yang mempengaruhi yaitu masalah teknis kendaraan misalnya rem blong karena beban yang berlebihan (over load) kemudian kecepatan laju kendaraan yang tidak terkontrol ini juga merupakan faktor penyebab kecelakaan di jalan raya.

Tidak ditaatinya peraturan yang berkaitan dengan kelaikan kendaraan bermotor diduga sebagai salah satu faktor penyebab kecelakaan di jalan raya dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993

Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor padahal telah diatur, ini juga menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan kepedulian terhadap kendaraannya masih rendah.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya dalam menjalankan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda, menempatkan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor sebagai bagian terpenting untuk menjalankan transportasi demi kelancaran perekonomian masyarakat yang tidak dapat ditawar-tawar lagi.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor tercermin adanya kegiatan yang kurang transparansi, dan tidak tepat waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Tindakan penyalahgunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di Kota Samarinda, dan salah satu indikasi yang terjadi dalam kaitannya dengan persoalan tersebut adalah di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Dalam tiga tahun terakhir jumlah kendaraan yang diuji di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan mengalami penurunan. Dimana jumlah kendaraan yang diuji paling banyak pada tahun 2013 berjumlah 51.113 unit dan yang paling rendah pada tahun 2015 berjumlah 50.788 unit. Dari hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor oleh pelaksana pelayanan pengujian kendaraan bermotor belum memuaskan masyarakat sehingga masih banyak terdapat keluhan yang dialami oleh masyarakat adapun masalah yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yaitu pemahaman masyarakat terhadap pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedur karena prosedur pelayanan masih berbelit-belit pada proses alur pendaftaran kendaraan, pembayaran retribusi dan proses uji kendaraan sehingga untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas, dimana pemilik kendaraan jika datang kepengujian tidak turut serta membawa kendaraan untuk diuji, melainkan hanya membawa buku uji (buku keur) dari kendaraan tersebut untuk pengurusan perpanjangan masa berlakunya, serta melunasi biaya administrasi dan dalam hal peralatan

administrasi dan peralatan uji kendaraan bermotor terkadang mengalami kerusakan sehingga menghambat dalam pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda ?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara mengenai pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda dan sebagai masukan bagi peneliti yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan.
2. Kegunaan Praktis
Secara praktis sebagai bahan referensi dan informasi, serta masukan kepada pihak-pihak terkait, terutama bagi UPTD Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani (Moenir, 2002:186).

Jenis Pelayanan Publik

Pada dasarnya ada tiga macam bentuk pelayanan umum menurut Moenir (2006:190-196) yang saling terkait dan memiliki fungsi dan perannya masing-masing, yaitu sebagai berikut :

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan melalui tulisan
3. Layanan melalui perbuatan

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Didalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik terdapat sepuluh pelayanan umum, sebagai berikut :

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

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Paradigma New Public Management

Pendapat Osborne, (dalam Thoha, 2010:78-79) menguraikan kesepuluh prinsip mewiraswastakan birokrasi itu sebagai berikut :

1. Pemerintah harus berdiri sebagai katalis

2. Pemerintah milik masyarakat
3. Pemerintah kompetitif
4. Pemerintah berorientasi misi
5. Pemerintah berorientasi pada hasil
6. Pemerintah berorientasi pelanggan
7. Pemerintah wiraswasta
8. Pemerintah antisipatif
9. Pemerintah desentralisasi
10. Pemerintah berorientasi pasar

Paradigma New Public Service

Thoha (2010:84) menyatakan di dalam konsep *New Public Service* merupakan konsep yang menekankan berbagai elemen. Ide dasar dari konsep ini dibangun dari :

1. Teori kewarganegaraan.
2. Model komunitas dan *evil society*.
3. Organisasi humanism.
4. Postmodern ilmu administrasi publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Groetsh dan Davis, dalam Hardiansyah, 2011:35).

Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Pengujian 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.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan suatu definisi konsepsional agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini bahwa “Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaran Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan “ adalah ukuran baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor pada pengguna kendaraan bermotor yang berdasarkan indikator kualitas pelayanan seperti *Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, dan Emphaty* dimana

menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh pihak UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan dalam pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul pada penelitian ini maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini adalah tentang Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Fokus Penelitian

1. Kualitas pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor adalah:
 - a. Berwujud (*Tangibles*).
 - b. Keandalan (*Reliability*).
 - c. Keresponsifan (*Responsivess*).
 - d. Jaminan (*Assurance*).
 - e. Empati (*Empathy*).
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Sumber dan Jenis Data

- a. Metode *Purposive Sampling*
- b. Teknik *Accidental Sampling*
1. Data Primer
Data primer merupakan data yang diperoleh dalam penelitian yang didapat dengan cara melakukan tanya jawab dan pengamatan secara langsung atau wawancara dan diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan peneliti.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
 - a. Dokumen-dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian
 - c. Internet

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

- a. Observasi.
- b. Wawancara.
- c. Dokumentasi.

Analisis Data

Menggunakan Analisis Model Interaktif oleh Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dan Saldana (2014:31-33)

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tangibles

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah berusaha menerapkannya dan bekerja semaksimal mungkin dalam proses pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengujian kelaikan kendaraan bermotor dan sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik.

Dari proses administrasi dan proses pengujian kendaraan sudah dikatakan jelas dengan adanya papan pengumuman yang terpampang diruangan kantor yang berisi mengenai prosedur pengujian kelaikan kendaraan bermotor. Kegiatan pengujian kelaikan kendaraan bermotor ini sudah mempunyai persyaratan dan peraturan sendiri sehingga pemohon tinggal mengikutinya saja. Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa pihak UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor telah memberikan petunjuk mengenai kegiatan tersebut sehingga pemohon lebih mudah mengurus. Karena mereka tinggal melihat petunjuk yang sudah disediakan oleh kantor asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut berperan serta didalamnya, yakni dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenarnya.

Dan untuk sarana dan prasarana yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor cukup memadai karena sudah tersedia mushola, kantin dan beberapa ruang pelayanan yang sudah bagus hanya saja pihak UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor perlu menambahkan beberapa fasilitas yang mendukung agar pelayanan yang dilaksanakan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor berjalan lebih baik lagi.

Reliability

Para petugas telah memberikan pelayanan yang maksimal dan jelas kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan SOP yang ditetapkan agar masyarakat memperoleh kejelasan dan kemudahan dalam pelayanan dan petugas sudah dibekali sertifikasi atau diklat teknis pengujian kendaraan bermotor. Di dalam pelayanan para petugas dituntut untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur pengujian kendaraan bermotor, dalam hal ini pelayanan secara administrasi maupun pelayanan fisik/teknik kendaraan mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 Tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor.

Responsivess

Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon dan dalam melayani pemohon petugas melakukan dengan keterampilan khusus dengan metode yang telah ditentukan apakah itu uji berkala/uji pertama dan menerapkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon apabila ada permasalahan administrasi ataupun teknis begitu juga dengan penilaian masyarakat yang berurusan dengan kantor ini, mereka sudah merasa jika petugas yang melayani menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat waktu serta mereka tanggap dalam melayani selama itu tidak terjadi kesalahan teknis dari alat yang mereka operasionalkan. Dan masyarakat menilai prosedur yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor ini masih berbelit-belit perlu disederhanakan lagi agar mempermudah masyarakat yang berurusan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Assurance

Para petugas melakukan tugas dan fungsi sudah sesuai ketentuan sesuai Perwali Kota Samarinda No 15 Tahun 2010 Pasal 140 dan 141 dan masing masing petugas mempunyai uraian tugas masing-masing dan petugas kami memiliki keterampilan untuk mempermudah dan mempercepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Serta sejauh ini sudah bersikap ramah dengan para pemohon pengujian kelaikan kendaraan bermotor sehingga pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang berkualitas dari aspek *assurance* membawa dampak dimana masyarakat jadi memiliki keyakinan dalam memeriksakan dan melakukan pengujian kelaikan kendaraan bermotor dengan melihat kemampuan serta keterampilan petugas yang menguji, hal ini yang menimbulkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor sehingga masyarakat merasakan menemukan tempat pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dapat dipercaya dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemohon.

Emphaty

Petugas sudah memberikan perhatian, kepedulian, tegas, ramah dan adil terhadap kesulitan para pemohon pengujian kelaikan kendaraan bermotor dalam memenuhi keperluannya, serta adanya jam pelayanan yang jelas jam 08.00-15.00 WITA sehingga para pemohon pengujian kelaikan kendaraan bermotor mengetahui jam pelayanan tersebut dan tidak menunggu terlalu lama terbukti dalam hasil wawancara para konsumen mengikutinya ketika adanya persyaratan yang masih belum lengkap petugas tidak dapat melayani dan masyarakat untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang tersebut.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Samarinda :

a. Sumber Daya Manusia

Seluruh pegawai yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada pemohon dan petugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sudah dibekali sertifikasi atau diklat teknis pengujian kendaraan bermotor sehingga petugas memberikan pelayanan dan pemahaman yang baik kepada pemohon.

b. Ketersediaan Sarana Pendukung

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki mobil uji keliling untuk mendukung uji berkala dan tugasnya menguji kelokasi-lokasi perusahaan yang jauh, yang terpenting kendaraan mereka tetap terdaftar di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda (di wilayah Kota Samarinda) contoh : peti kemas pelabuhan palaran dan perusahaan-perusahaan tambang disekitar pinggiran Kota Samarinda.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Samarinda :

Kurangnya pengetahuan pemohon karena masih banyak ditemukan pemohon yang menguji kendaraan angkutannya pertama kali di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda namun setelah uji selanjutnya mereka tidak terdaftar di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda, Contoh : uji di Sangata, uji di Paser dan daerah-daerah Kaltim lainnya tanpa melapor ke UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor :
 - a. *Tangibles*

Proses administrasi dan proses pengujian kendaraan sudah dikatakan jelas dengan adanya papan pengumuman. Kegiatan pengujian kelaikan kendaraan bermotor ini sudah mempunyai persyaratan dan peraturan sendiri sehingga pemohon tinggal mengikutinya saja asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut berperan serta didalamnya, yakni dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan sarana dan prasarana yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor cukup memadai masih perlu penambahan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan pengujian kelaikan kendaraan bermotor.

b. *Reliability*

Petugas telah memberikan pelayanan yang maksimal dan jelas kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan SOP yang ditetapkan dan petugas sudah dibekali sertifikasi atau diklat teknis pengujian kendaraan bermotor.

c. *Responsivess*

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor menerapkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon apabila ada permasalahan administrasi ataupun teknis tetapi masih terdapat keluhan masyarakat mengenai prosedur yang berbelit-belit.

d. *Assurance*

Para petugas melakukan tugas dan fungsi sudah sesuai ketentuan dan petugas UPTD Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor memiliki keterampilan untuk mempermudah dan mempercepat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga masyarakat memiliki keyakinan dalam memeriksakan dan melakukan pengujian kelaikan kendaraan bermotor

e. *Emphaty*

Petugas sudah memberikan perhatian, kepedulian, tegas, ramah dan adil terhadap kesulitan para pemohon pengujian kelaikan kendaraan bermotor dalam memenuhi keperluannya, serta adanya jam pelayanan yang jelas.

Faktor pendukung :

1. Sumber Daya Manusia
2. Ketersedian sarana pendukung

Faktor Penghambat :

1. Kurangnya pengetahuan pemohon

Saran

1. Disarankan untuk menambah fasilitas untuk memperlancar baik secara kuantitas maupun kualitas yang sesuai dengan kebutuhan operasional yang digunakan untuk kegiatan uji kendaraan dengan cara menampung semua usulan perlengkapan yang diajukan oleh setiap unit kerja dan memberi tahu kekurangan perlengkapan dan memadukan rencana kebutuhan yang urgen dengan dana atau anggaran yang tersedia bila ternyata masih melebihi anggaran yang tersedia, maka perlu dilakukan seleksi lagi dengan cara membuat skala prioritas.
2. Prosedur yang ada perlu disederhanakan lagi, seperti proses alur pendaftaran kendaraan, pembayaran retribusi kendaraan dan proses pengujian kendaraan bermotor tersebut sebaiknya loket yang ada disatukan untuk proses pelayanan tersebut, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.
3. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor bisa memberikan pelayanan secara cepat dan akurat dengan sistem informasi pengujian kendaraan bermotor dengan via *online (online system)* dengan system informasi pelayanan secara administrasi maupun pemeriksaan teknis dilakukan dengan sistem komputer (dimulai pendaftaran uji, pembayaran retribusi, pengitiputan dan penyimpanan data hasil pengujian, penulisan buku uji, dan kartu induk dan pelaporan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor).

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2003. *Teori Administrasi*. Jakarta: STIALAN.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kasmir, 2005. *Etika customer service*. Jakarta : PT. Grafika Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta : PT. Indeks.
- Moenier, 2002. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____, 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. ALFABETA.
- _____, 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan Cetak XI*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing.
- Sianipar, J.P. 2001. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- _____, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Managemen*. Yogyakarta : Andi.
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Dokumen-dokumen :**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 *Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 *Tentang Kendaraan Dan Pengemudi*.
- Peraturan Walikota Samarinda No 15 Tahun 2010 Pasal 140 dan 141.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Pasal 3 Ayat 1 *Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*.