

## **STUDI TENTANG PENGUJIAN KELAIKAN KENDARAAN BERMOTOR DI UPT. DINAS PERHUBUNGAN KOTA SAMARINDA**

**Sri Ambar Wati <sup>1</sup>**

### **ABSTRAK**

*SRI AMBAR WATI, 2017 “Studi Tentang Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT. Dinas Perhubungan Kota Samarinda”. Program Studi Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Negara, skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, dibawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si dan Bapak Dr. H Hamdan, M.Si.*

*Tujuan penelitian ini di lakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Pengujian kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda.*

*Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara langsung dengan informen dan key informen dilokasi penelitian, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.*

*Hasil penelitian yang diperoleh penulis melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi, menunjukkan bahwa Pada dasarnya pelayanan yang diselenggarakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah berupaya sebaik mungkin dalam mewujudkan suatu pelayanan administrasi dan pelayanan teknis yang sesuai dengan SOP yang ada. Selama penulis melakukan penelitian pelayanan yang ada semakin ditingkatkan, pembenahan-pembenahan dilakukan dengan cepat. Walaupun dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kekurangan yang terlihat dari kebiasaan buruk beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab dan pemilik kendaraan yang tidak mau mengikuti prosedur yang ada.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor, UPT. PKB Dinas Perhubungan ,Kota Samarinda.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Email : adheazaa@yahoo.co.id

## **Pendahuluan**

Pemberian pelayanan umum (pelayanan publik) oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan merupakan perwujudan dan fungsi aparaturnya negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Ruang lingkup

pelayanan publik oleh Aparaturnya pemerintah diantaranya adalah melayani, mengayomi, mengarahkan dan menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Perwujudan nyata dari sikap aparaturnya negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan juga diupayakan oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda. UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan unsur pelaksanaan teknis Dinas perhubungan untuk melaksanakan sebagian kegiatan dibidang perhubungan dengan menyeleggarakan 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.

Salah satu faktor terbesar penyebab terjadinya kecelakaan di jalan raya adalah kondisi kendaraan bermotor yang tidak layak jalan akibat kurangnya perawatan dan diakibatkan kurangnya kesadaran para pemilik kendaraan. Tidak sedikit kecelakaan di jalan dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain baik secara materil maupun fisik. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor adalah salah satu unsur pelaksana teknis Dinas Perhubungan Kota Samarinda yang melaksanakan kewenangan di bidang pengujian kendaraan bermotor, pemeriksaan teknis dan sertifikasi spesifikasi kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 54 tahun 2012

Namun pada penyelenggaraannya terdapat beberapa perbedaan keadaan dari yang seharusnya (masalah), dimana setiap penyelenggaraan pelayanan publik organisasi pemerintahan termasuk UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda seharusnya mengikuti dan menerapkan standar operasional prosedur yang ada, namun keberadaan oknum yang tidak bertanggung jawab (calo) melakukan tindakan yang sebaliknya. Oknum yang tidak bertanggung jawab (calo) bukanlah hal yang asing didalam setiap penyelenggaraan pelayanan pemerintahan tidak terkecuali di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Samarinda. Standar operasional prosedur yang ada dianggap menyita waktu dan tenaga. Penyedia jasa calo dianggap solusi yang lebih efektif.

Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya pengujian kelaikan kendaraan bermotor juga menjadi salah satu penyebab kendaraan yang beroperasi ada yang tidak layak jalan, Kurangnya pengetahuan masyarakat dapat dilihat dari tidak stabilnya jumlah kendaraan yang melakukan pengujian. Tidak sedikit kendaraan tidak melakukan pengujian kendaraan. Banyak hal yang mempengaruhi tidak stabilnya jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan. Pada tahun 2013 jumlah kendaraan yang melakukan pengujian

berjumlah 51.113 kendaraan dan mengalami kenaikan pada tahun 2014 sebesar 394 kendaraan sehingga jumlah kendaraan menjadi 51.507 kendaraan, namun pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2015 mengalami penurunan kembali menjadi 50.788 kendaraan saja.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas maka penulis tertarik untuk mendalami masalah ini melalui penelitian yang berjudul Studi Tentang Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Selanjutnya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***The New Public Service***

*The New Publik Service* merupakan suatu paradigma baru Dalam Administrasi Publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Denhardt (dalam Pasolong, 2014: 141) menyatakan bahwa New Public Service lebih diarahkan pada *demoracy, pride, and citizen* dari pada *market, competition and customers* seperti pada sektor privat. Pengertian dari Denhardt bahwasannya aparatur pelayanan publik harus banyak “mendengar” daripada “memberitahu” dan “melayani” dari pada “menyetir/mengendalikan” tersebut bisa juga dipahami bahwa walaupun *The New Public Service* orientasinya publik bukan pelanggan “keinginan” publik juga masih menjadi perhatian sebagaimana layaknya pelanggan dalam dunia privat.

Pelayanan yang diberikan akan menimbulkan beberapa penilaian dari penerima pelayanan. Dimensi pelayanan publik digunakan sebagai dasar mengukur pelayanan yang diberikan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 58 Tahun 2002 dimensi pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/ Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/ biaya yang ditentukan.

4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/ tepat, apakah hasil kerjanya baik/ rapi/ benar/ layak.
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenal, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan merupakan hal penting karena menyangkut kepentingan umum. Didalam kegiatan pelayanan terjadi interaksi antara pelanggan dan penyedia pelayanan. Pelayanan sendiri adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Monir dalam Pasolong, 2014 : 128). Sedangkan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Agung Kurniawan, 2005:4).

### ***Patologi Birokrasi***

Dalam organisasi pemerintahan tidak dapat dipungkiri terkadang terdapat “penyakit” birokrasi baik dari sisi internal maupun dari sisi eksternal organisasi pemerintahan. Ciri-ciri sebuah organisasi birokrasi yang penyakitannya itu memiliki kecenderungan mengutamakan kepentingan sendiri (*self serving*), mempertahankan status-quo atau resisten terhadap perubahan, dan memusatkan kekuasaan (Zaidan Nawawi, 2013:122).

### ***Pengujian Kendaraan Bermotor***

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 tahun 2015 pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 133 tahun 2015 pasal 13, Pengujian persyaratan laik jalan paling sedikit meliputi uji:

1. Emisi gas buang termasuk ketebalan asap gas buang;
2. Tingkat kebisingan suara klakson dan/atau knalpot;
3. Kemampuan rem utama;
4. Kemampuan rem parkir;
5. Kincup roda depan;
6. Kemampuan pancardan arah sinar lampu utama;
7. Akurasi alat penunjukan kecepatan; dan
8. Kedalaman alur ban;
9. Daya tembus cahaya pada kaca.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Sugioyono(2013:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### ***Sumber Data***

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Kemudian data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

Menurut Sugiyono (2013:300) data yang diperoleh dapat melalui metode sampling yaitu *Purposive sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memberikan data secara maksimal. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Kasubag tata usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda.

Data *accidental* adalah masyarakat (pemilik kendaraan) yang secara kebetulan ada di daerah penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai dan pemohon (pemilik kendaraan).

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu Proses Memasuki Lokasi Penelitian (*Getting in*), Ketika Berada di Lokasi Penelitian

(*Getting a long*) dan Mengumpulkan Data (*Logging The Data*). Pengumpulan data dilapangan digunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### ***Teknik Analisis Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data model interaktif dari Matthew. B Milles dan A. Michael Huberman. Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas , sehingga datanya sudah jenuh. Menurut B Milles & A. Michael Huberman (dalam Sugiyono, 2013:246-253) analisis data kualitatif terdiri dari 4 komponen yaitu, *Data collection* (pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian data) dan *Conclusion Drawing/ Verification*.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT. PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda***

Pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor merupakan pelayanan yang diberikan oleh UPT. PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda meliputi pemeriksaan atau pengujian bagian-bagian kendaraan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan suatu kendaraan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan tata cara pengujian kendaraan bermotor yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang ada meliputi pengujian kendaraan baru (uji pertama), uji berkala, numpang uji masuk, numpang uji keluar, mutasimasuk dan mutasi keluar.

#### ***Kesederhanaan Prosedur Pelayanan***

Mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 58 tahun 2002 Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/ Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (pemilik kendaraan), Pegawai UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda menerapkan Standar Oerasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Kesederhanaan prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda mengenai keterbukaan prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah sederhana dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Kesederhanaan prosedur pelayanan yang ada sesuai dengan

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Namun dalam penyelenggaraannya masih ada saja pemilik kendaraan (pemohon) yang kurang paham bahkan tidak mengerti prosedur pelayanan yang ada. Sebagian pemohon juga tidak berusaha untuk mengetahui prosedur yang ada dan sebagian lainnya paham mengenai prosedur karna telah melakukan pengujian beberapa kali. Tidak pahamnya pemilik kendaraan mengenai prosedur yang ada menjadikan mereka lebih memilih mengikuti jalur belakang khususnya pemilik kendaraan baru. Diperlukannya keaktifan pemohon (pemilik kendaraan) untuk mengetahui prosedur pelayanan yang diselenggarakan. Ketidak pahaman ini menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda agar kedepannya pemohon (pemilik kendaraan) dapat memahami dan bersedia melakukan pengujian berdasarkan prosedur yang ada tanpa berfikir untuk mengikuti jalur belakang (calo).

### ***Keterbukaan Informasi Pelayanan***

Segala unsur dari proses pelayanan harus bersifat terbuka (transparan) dan dapat diakses secara mudah oleh pemohon (penerima pelayanan), untuk itu dibutuhkan keterbukaan informasi pelayanan. Keterbukaan informasi pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam memperlancar penyelenggaraan proses pelayanan. Semua kebutuhan akan informasi publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hak dan kewajiban penerima informasi tertera dalam peraturan perUndang-Undangan ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, keterbukaan informasi pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda masih dirasa kurang. Sesungguhnya UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah memiliki media informasi seperti brosur dan poster mengenai pengujian kelaikan kendaraan bermotor baik di loket dan gedung pengujian. Di loket pun tersedia kotak saran dan nomor pengaduan yang dapat diakses pemohon (pemilik kendaraan) jika ingin menanyakan seputar permasalahan yang dialami atau seputar pengujian kelaikan kendaraan bermotor. Namun terlihat banyak pemilik kendaraan yang tidak mengetahui cara untuk memperoleh informasi. Kebanyakan dari para pemohon (pemilik kendaraan) paham mengenai pengujian kelaikan kendaraan bermotor hanya karna telah beberapa kali melakukan pengujian itu pun tidak paham secara keseluruhan.

Mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 58 tahun 2002 mengenai keterbukaan informasi publik yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. UPT. Pengujian Kendaraan

Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah berusaha menyediakan informasi sebaik-baiknya kepada pemohon (pemilik kendaraan) guna membantu dalam proses pelayanan.

### ***Kepastian Pelaksanaan Pelayanan***

Kepastian pelayanan harus diterapkan oleh penyedia pelayanan agar penerima pelayanan memiliki jaminan dan kejelasan dari proses pelayanan yang dijalani. Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup proses pelayanan yang cepat dan tepat mencakup aspek waktu dan biaya serta komponen yang mempengaruhinya. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 53 tahun 2002 mengenai kepastian pelaksanaan pelayanan yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/ biaya yang ditentukan. Di dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 (dalam ratminto & atik septi winarsih, 2014:26) diamanatkan agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pengukuran dan pengajuan;
- d. Ditetapan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan produser sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan mengenai kepastian pelaksanaan pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan dibutuhkan waktu yang relatif tergantung jenis dan kondisi kendaraan. Untuk biaya sendiri dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 54 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan adanya pengklasifikasian loket berdasarkan jenis pelayanan dan fungsinya. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya dilakukan semaksimal mungkin.

### ***Mutu Produk Pelayanan***

Pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan harapan yang ingin diterima merupakan hasil (produk pelayanan) yang ingin dicapai oleh penyedia pelayanan. Mutu produk pelayanan merupakan hasil dari penyelenggaraan proses pelayanan sesuai dengan kinerja penyedia pelayanan. Mutu produk pelayanan dalam hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam hal cara kerja pelayanan, sehingga dapat menghasilkan hasil yang baik, rapi,



benar dan layak serta diperoleh dengan cepat dan tepat. Penilaian mutu produk pelayanan dapat tercermin dari kepuasan yang dirasakan penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai mutu produk pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda, dapat dikatakan mutu produk pelayanan yang dihasilkan sudah dirasa cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari prosedur yang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Alat-alat yang digunakan pun sesuai dengan standar Kementerian Perhubungan. Pegawai pun sangat memperhatikan alat-alat dan fasilitas penunjang yang ada dilokasi penelitian. Tentunya hasil yang dicapai pun sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun sangat perlu diperhatikan mengenai jumlah pegawai teknis yang masih dirasa kurang serta tidak sesuai dengan jumlah alat uji yang ada, ditambah lagi adanya pemilik kendaraan “mucil” yang enggan mengikuti prosedur yang ada dan keberadaan oknum yang tidak bertanggung jawab, jika sudah seperti itu maka perlu dipertanyakan mutu produk pelayanannya. Terlepas dari itu semua pada dasarnya pegawai UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah berusaha memajemen dan memperbaiki setiap kinerja pegawainya untuk meningkatkan mutu produk pelayanannya sesuai dengan harapan pemohon (pemilik Kendaraan). Seperti yang dipaparkan oleh Moenir (2014: 204) yang menyatakan bahwa Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

### ***Tingkat profesional petugas***

Dalam penyelenggaraan proses pelayanan kemampuan pegawai harus di sesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya, hal tersebut harus dipadankan agar produk pelayanan dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki kualitas yang baik. Kemampuan memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu harapan bagi penerima pelayanan. Pegawai (penyedia pelayanan) harus memperhatikan dan berusaha memahami kebutuhan penerima pelayanan. Tindakan dan prilaku pegawai juga menjadi perhatian ketika melakukan proses pelayanan, apakah sopan, baik, santun dan ramah.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai tingkat profesional petugas di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah cukup baik. Para penguji memiliki kualifikasi pendidikan pengujian kendaraan bermotor sehingga memahami benar mengenai kondisi kendaraan yang melakukan pengujian. Sikap dan prilaku petugas juga sudah sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan sehingga pemohon (pemilik kendaraan) cukup puas dalam menerima pelayanan yang diselenggarakan. Kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para pegawai sudah cukup diperhatikan. Harapannya para pegawai dapat lebih meningkatkan semangat kerja serta dapat meningkatkan mutu pelayanan. Tingkat profesional petugas di UPT.

Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 58 tahun 2002 Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenal, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.

Namun lagi-lagi terdapat oknum yang mencederai keprofesionalan para petugas UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda dengan melakukan kerjasama dengan pemilik kendaraan “mucil” yang tidak mau melakukan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada.

### ***Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen***

Mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 58 tahun 2002 mengenai Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda berupaya sebaik mungkin dalam proses administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai tertib pengelolaan administrasi dan manajemen di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah berjalan dengan baik. Data yang ada disimpan dengan baik melalui sistem komputerisasi dan dimasukkan kedalam data base sehingga dapat memudahkan mencari dan menemukan data yang dicari tersebut. Kumpulan informasi yang disimpan didalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut. Pembagian tugas dilaksanakan dengan baik, loket pun disesuaikan dengan jenis pelayanan yang ada.

### ***Sarana dan prasarana pelayanan***

Sarana dan prasarana sendiri memiliki fungsi diantaranya untuk menciptakan kenyamanan,kepuasan, mempercepat proses kerja, memudahkan proses kerja, dan meningkatkan mutu pelayanan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai sarana dan prasarana di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda menunjukkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana yang ada. Sarana prasarana yang ada termasuk yang paling lengkap. Gedung dan lokasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda terbilang baru pindahan dari lokasi kantor sebelumnya di jalan. M.T Haryono. Sarana dan prasarana yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah menunjang kemudahan, kelancaran dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Semua sarana dan prasarana secara langsung dan tidak langsung memberi manfaat positif dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Namun terdapat beberapa harapan masyarakat mengenai penambahan fasilitas yang lebih menjadi nilai kenyamanan

dalam proses pelayanan. contohnya yang diharapkan pemohon (pemilik kendaraan) adalah kursi tunggu yang nyaman dilokasi parkir, ketersediaan wifi agar menunggu tidak membosankan, papan informasi dilokasi parkir dll. Fungsi sarana dan prasarana yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah sesuai dengan pendapat Moenir (2014:119), menurut Moenir fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor***

Dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang di selenggarakan oleh UPT. PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu sebagai berikut:

#### **Faktor Pendukung**

1. Alat uji yang sesuai standar kementerian perhubungan.
2. Pegawai penguji yang memiliki kualifikasi lulusan Pendidikan Pengujian Kendaraan Bermotor.

#### **Faktor Penghambat**

1. Jumlah pegawai penguji yang masih dirasa kurang.
2. Pemilik kendaraan yang tidak tepat uji dan tidak tertib uji
3. Beberapa kendaraan yang tidak bisa terjun langsung kelokasi pengujian.

### ***Kesimpulan***

Pada dasarnya pelayanan yang diselenggarakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah berupaya sebaik mungkin dalam mewujudkan suatu pelayanan administrasi dan pelayanan teknis yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Selama penulis melakukan penelitian pelayanan yang ada semakin ditingkatkan, pembenahan-pembenahan dilakukan dengan cepat. Walaupun dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kekurangan yang terlihat dari kebiasaan buruk beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab dan pemilik kendaraan yang tidak mau mengikuti prosedur yang ada.

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah sederhana dan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun dalam penyelenggaraannya masih ada saja pemilik kendaraan (pemohon) yang kurang paham bahkan tidak mengerti prosedur pelayanan yang ada
2. Keterbukaan informasi pelayanan  
keterbukaan informasi pelayanan yang ada masih dirasa kurang. Ditemukan para pemilik kendaraan yang tidak mengetahui cara untuk memperoleh informasi dan dimana informasi dapat diperoleh.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan  
Kepastian pelaksanaan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. PKB Dinas Perhubungan Kota Samarinda masih dirasa kurang dimana belum adanya standar operasional prosedur mengenai waktu pelaksanaan pelayanan Sehingga waktu pelayanan tidak dapat diukur. Biaya pelayanan (retribusi) telah jelas karena sesuai dengan ketentuan yang ada.
4. Mutu produk pelayanan  
Mutu produk pelayanan sudah sangat baik, tahapan dan cara yang dilakukan untuk mengatur proses uji kendaraan bermotor baik secara administratif dan teknis telah ditetapkan sebelumnya sehingga mutu produk pelayanan dapat dipertanggung jawabkan. Semua prosedur yang dijalankan mengikuti standarisasi penyelenggaraan proses pelayanan. Tujuan dari prosedur dan tata cara pengujian bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan kelalaian penyedia pelayanan karna pengujian teknis kendaraan menyangkut keselamatan baik pemilik kendaraan maupun orang lain.
5. Tingkat profesional petugas  
Tingkat profesional petugas sudah cukup baik. Pegawai memiliki kualifikasi pendidikan sesuai dengan kewenangannya. Sikap maupun perilaku yang dilakukan ketika melayani sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan. Ditambah lagi dengan adanya motivasi semangat kerja yang diperhatikan.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen  
Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen sudah baik. Dimana setiap data yang ditambahkan telah masuk kedalam database sehingga memudahkan bila akan dicari kembali. Selain itu proses pelayanan dipermudah sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.
7. Sarana dan prasarana pelayanan  
Sarana dan prasarana yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah baik dan telah menunjang kemudahan, kelancaran dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Semua sarana dan prasarana secara langsung dan tidak langsung memberi manfaat positif dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

8. Faktor pendukung dalam pelaksanaan proses pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda adalah kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang saling berhubungan. Selain itu alat uji yang lengkap sesuai standar kementerian perhubungan ditambah dengan perhatian serta perawatan peralatan uji service dan kalibrasi. Selain itu pegawai penguji yang memiliki kualifikasi lulusan Pendidikan Pengujian Kendaraan Bermotor.
9. Faktor penghambatan dalam pelaksanaan proses pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda adalah jumlah pegawai penguji yang masih dirasa kurang, pemilik kendaraan yang tidak tepat uji dan tidak tertib uji, beberapa kendaraan yang tidak bisa terjun langsung kelokasi pengujian.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan penyediaan tempat duduk diarea parkir yang dilengkapi atap hal ini untuk menambahkan kenyamanan para pemilik kendaraan.
2. Diharapkan petugas atau pegawai selain memberikan pelayanan juga memberikan edukasi atau pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga kondisi kendaraan dan pentingnya melakukan mengujian kendaraan secara tepat waktu. Memberikan edukasi atau pemahaman bisa dengan melalui media televisi yang diletakan di loket yang berisi apa-apa saja yang berhubungan dengan Pengujian Kelaikan Kendaraan bermotor.
3. Diharapkan pengefisienan buku kiur yang selama ini hanya digunakan hanya setahun bisa digunakan untuk beberapa tahun contohnya seperti STNK yang bisa digunakan selama 5 tahun. Jika tidak bisa selama 5 tahun paling tidak 2-3 tahun sehingga dapat mengurangi dana belanja dinas.
4. Diharapkan adanya penambahan tenaga pegawai dan penguji untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan sehingga dapat memuaskan pihak yang dilayani (pemilik kendaraan).
5. Diharapkan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda menyediakan papan informasi mengenai persyaratan, biaya dan prosedur di area parkir sehingga memudahkan pemohon untuk memperoleh informasi.
6. Diharapkan proses pelayanan administrasi lebih diperhatikan. Agar tidak lagi harus menunggu berkas terkumpul baru melakukan pengujian. Serta pengujian diharapkan sambung-menyambung, jadi proses pengujian dapat cepat diselesaikan.
7. Diharapkan para pemohon (pemilik kendaraan) yang melakukan pengujian kelaikan kendaraan bermotor hendaknya mengikuti prosedur yang

ada karena prosedur yang ada telah sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **Daftar Pustaka**

- A. Batinggi dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Siswanto, H.B. 2007. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widjaja, A.W. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- ### **Dokumen-dokumen:**
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 15 tahun 2015 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas dan Badan Pemerintahan Daerah Kota Samarinda.
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 54 tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

**Internet:**

[www.bimbingan.org/tujuan-manajemen-dalam-pelayanan-publik.htm](http://www.bimbingan.org/tujuan-manajemen-dalam-pelayanan-publik.htm) 21:06, 27  
april 2016

[www.pengertianku.net/2014/09/pengertian-visi-dan-misi-beserta-perbedaannya.  
html&ei](http://www.pengertianku.net/2014/09/pengertian-visi-dan-misi-beserta-perbedaannya.html&ei) 14:43, 5 Desember 2016