

## **KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR KALIMANTAN TENGAH**

Dedy Saputra, Taufik Arbain, Muhammad Riduansyah Syafari  
[dedysaputra702@gmail.com](mailto:dedysaputra702@gmail.com), [opinibanua@gmail.com](mailto:opinibanua@gmail.com), [muhhammad.syafari@gmail.com](mailto:muhhammad.syafari@gmail.com)

Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur dan untuk menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, untuk menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan terhadap uji kelayakan kendaraan. Sebagai instansi publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan. Pengertian dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri adalah pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratannya layak darat atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan, mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi kendaraan umum atau tidak umum membantu mobilitas kegiatan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur belum memadai atau masih rendah, karena ditemukan sebagian besar dari kelima indikator kualitas masih rendah terutama indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari struktur organisasi, sumberdaya manusia/aparat, system pelayanan dan finansial yang kecil, sedangkan faktor eksternal berupa kebijakan penganggaran dan penempatan personel dari instansi terkait tanpa melihat kebutuhan dan kompetensi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor**

### **QUALITY OF PERIODIC TEST SERVICE OF VEHICLES ON UPT.OF MOTORCYCLE TESTING (PKB) IN TAMIANG LAYANG, BARITO TIMUR REGENCY, CENTRAL KALIMANTAN ABSTRACT**

*This study aims to analyze Vehicle Testing Service Quality at the UPT PKB Barito Timur Regency and to analyze what are the supporting factors and inhibitors of Testing Services at the UPT PKB Barito Timur Regency. The research approach used is descriptive qualitative method, to describe the condition of the subject / object of research based on facts that appear or as they are. Data collection is done by observation, interview, and documentation techniques. Vehicle Testing Services at UPT PKB at Barito Timur Transportation Service is one of the public service institutions that carries out services on vehicle feasibility testing. As a public institution, it is mandatory to provide quality services, so as to provide satisfaction to the recipients of the service. The definition of Vehicle e Testing (PKB) itself is an examination of the vehicle condition, whether the vehicle meets the requirements of land-worthy or not,*

*including the completeness of vehicle documents, given the enormous benefits of public or non-public transportation equipment helping mobility of community activities. The results showed that the service quality of UPT PKB Barito Timur regency was inadequate or still low, because it was found that most of the five quality indicators were still low, especially indicators of reliability, responsiveness, assurance and empathy. The factors that influence are internal factors and external factors. Internal factors consist of organizational structure, human resources / apparatus, small service and financial systems, while external factors are in the form of budgeting policies and placement of personnel from related institutions without looking at needs and competencies.*

**Keywords:** *Service Quality, Vehicle Testing.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Pengelolaan negara tidak lepas dari peran birokrasi sebagai penggerak utama berjalannya roda pemerintah. Peran birokrasi selain melakukan pengelolaan pelayanan, juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik kedalam berbagai kebijakan publik dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut. Secara operasional melalui berbagai program dan kegiatan yang sesuai dengan kemampuan pemerintah dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tugas organisasi publik ini adalah melayani kepentingan masyarakat luas atau warga negara pada umumnya, selain menjadi implementor dan suksesnya pelaksanaan pemerintah termasuk di dalamnya suksesnya otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, ditandai dengan berhasilnya tugas-tugas dibidang pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat, organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tugas ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi 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 Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor ( PKB ) Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan terhadap uji

kelayakan kendaraan. Sebagai instansi publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan.

Pengertian dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri adalah pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratannya layak darat atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan, mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi kendaraan umum atau tidak umum membantu mobilitas kegiatan masyarakat. Peraturan yang tidak di taati, berkaitan dengan kelayakan kendaraan bermotor diduga sebagai salah satu faktor penyebab kecelakaan di jalan raya Pelaksanaan Peraturan Bupati Barito Timur No 5 tahun 2010, tentang penyelenggaraan perhubungan pasal 130 yaitu setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan, wajib memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

Pada kenyataannya masih ada transportasi yang dijumpai tidak layak jalan di antaranya masih dijumpai pengoperasian sarana transportasi pribadi digunakan untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum akan jasa pelayanan transportasi. Hal ini berakibat membahayakan keselamatan, kenyamanan dan keamanan. Semua itu sangat terkait dengan masalah regulasi, dari berbagai peristiwa kecelakaan yang terjadi memakan banyak korban jiwa menunjukkan betapa lemahnya dan tidak ditaatinya peraturan yang berlaku. Dalam menjalankan pelayanan pengujian kelayakan kendaraan bermotor oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur, dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat / pemilik kendaraan bermotor wajib uji yang disiplin melakukan pengujian kendaraan secara reguler, dan lebih diarahkan untuk melayani masyarakat yang paham tentang aksi keselamatan

untuk mencegah terjadinya kecelakaan lalu-lintas dan menempatkan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor sebagai bagian terpenting untuk menjalankan transportasi demi kelancaran perekonomian masyarakat.

Selain itu adanya permasalahan yang di hadapi oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timuryaitu Kurangnya kuantitas sumber daya teknis penguji dimana sumber daya manusia mempengaruhi dalam pemberian kualitas pelayanan, karena idealnya dalam pelaksanaan pengujian satu alat pengujian kendaraan bermotor difungsikan oleh dua orang penguji. Dalam hal ini Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur tidak merespon permintaan sumberdaya manusia untuk ikut diklat pengujian kendaraan bermotor. Sarana dan Prasarana sebagai faktor penunjang kualitas pelayanan kurang memadai, tidak lengkapnya sarana peralatan uji utama dalam pengujian kendaraan bermotor, standarnya alat untuk pengujian seharusnya ada sebelas alat uji, sedangkan yang dimiliki oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Barito Timur hanya memiliki 1 (Satu ) alat utama yaitu, alat uji gas buang, uji ketebalan gas buang, uji rem, uji lampu, alat pengukur berat kendaraan, alat pengukur dimensi kendaraan, daya tembus pada kaca, dan satu peralatan manual seperti jembatan timbang untuk mengukur atau menggerakkan sistem kemudi. Tiga diantaranya yang tidak ada yaitu alat uji kincup roda, alat uji speedometer dan alat kebisingan klaskson. Prasarana sebagai penunjang pelayanan belum adanya tempat beribadah seperti mushola.

## KERANGKA TEORITIK

### Paradigma Pelayanan Publik

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Ketika mempunyai suatu urusan atau keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah ataupun swasta. Ketika kita dilayani oleh petugas, saat kita merasakan sesuatu. Ada perasaan senang atau tidak senang. Pada saat kita merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, kita mengatakan bahwa pelayanannya sangat memuaskan. Karena kepuasan itu pelayanannya berkualitas. Sebaliknya ketika kita merasa dirugikan aparat akibat pelayanannya yang berbelit-belit, tidak terbuka atau transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat

itu, kita mengatakan bahwa pelayanannya tidak berkualitas.

Menurut *Gaspersz* (1997) dalam Sampara Lukman (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan sedangkan kualitas adalah sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik dan dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip lebih murah, lebih baik, tepat, cepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibekukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

### Konsep Pelayanan

Kepmen PAN, (2003) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lukman (2000). Layanan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang telah dibekukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik. Arti layanan secara etimologis dalam kamus Bahasa Indonesia yaitu berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan / mengurus apa yang diperlukan seseorang, kemudian layanan dapat diartikan sebagai :

1. Perihal / cara melayani
  2. Servis / jasa
  3. Sehubungan dengan Jual beli barang atau jasa.
- Adapun standar yang harus dipenuhi adalah :
- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
  - b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, Unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan layanan, rincian pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian

Waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan benar, tepat dan sah.

d. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

e. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi.

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat

h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi. lengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah lain-lainnya.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Zauhar (1994) pada prinsipnya konsep kualitas pelayanan memiliki dua dimensi yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antar produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dengan diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan hubungan antar produk adalah dinamis maka produk harus disesuaikan dengan tuntutan dari pemakai produk, ini berarti bahwa kualitas merupakan suatu bentuk istimewa dari produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memberikan kepuasan pada kebutuhan

masyarakat sehingga faktor penting dari kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan kualitas yang sudah ditetapkan.

Dalam melakukan penilaian digunakan pula kriteria kuantitatif, antara lain meliputi : a) jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan), b) perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan peningkatan, c) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan, d) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat Frekuensi keluhan dan pujian masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

### Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik adalah sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan 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. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### Asas pelayanan publik meliputi

1. Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pemberi dan penerima
7. pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### Konsep Pelayanan Uji berkala kendaraan Bermotor Pada UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

Balai pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Barito Timur merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur yang mempunyai tugas pokok adalah membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor serta pengelola penerimaan retribusi atau pendapatan asli daerah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Unit Pelaksana Teknis Dinas dipimpin oleh seorang Kepala pengujian kendaraan bermotor yang juga sebagai Penguji kendaraan bermotor yang memiliki sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur, serta dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh beberapa staf administrasi.Fungsi dari Unit Pelaksana Teknis Dinas dalam melaksanakan tugas kewenangan Perhubungan dibidang pengujian kendaraan bermotor antara lain :

1. Melaksanakan penataan administrasi kendaraan bermotor yang di Uji dan administrasi keuangannya.
2. Melaksanakan pemeriksaan fisik dan/atau uji fisik kendaraan bermotor.
3. Memberikan rekomendasi apakah kendaraan tersebut layak atau tidak untuk dioperasikan.
4. Membuat tanda lulus Uji kendaraan bermotor berupa plat Uji atau peneng dan Buku Uji serta plat samping.
5. Melaksanakan tugas-tugas pembantuan lainnya.

Peralatan pengujian kendaraan bermotor untuk pemeriksaan kelaikan jalan yang ada dibalai pengujian kendaraan Kabupaten Barito Timur antara lain:

1. Alat Uji Suspensi Roda (*Pit Wheel Suspension Tester*) untuk memeriksa kondisi suspensi roda apakah masih mampu menahan getaran.
2. Alat Uji Rem (*Brake Tester*) memeriksa efisiensi sistem rem.
3. Alat Uji lampu Utama(*Head Light Tester*) memeriksa pancaran lampu utama dan deviasi peninaran lampu.
4. Alat Uji Speedometer (*Speedometer Tester*) alat penunjuk kecepatan.
5. Alat Uji Emisi Gas Buang (CO-HC) alat uji asap kendaraan bermotor berbahan bakar premium (Bensin).
6. Smoke Tester alat uji asap kendaraan berbahan bakar Solar.
7. Alat Pengukur Berat (*Axle Load*) alat timbang berat sumbu depan dan belakang untuk menentukan jumlah berat muatan yang di izinkan berdasarkan kelas jalan yang dilalui.
8. Alat Uji Kincup Roda Depan (*Side Slip Tester*) memeriksa sikap roda depan pada kondisi tanpa beban dengan kecepatan maksimum Lima kilometer/jam.
9. Alat Ukur Suara (*Sound Level Meter*) alay ukur tingkat suara klakson.
10. Alat Pengukur Dimensi. Untuk mengukur panjang, lebar, tinggi kendaraan.
11. Alat Uji Kaca untuk menguji kemampuan kaca kendaraan.
12. Kompresor Udara.
13. Generator Set.
14. Peralatan Bantu (palu,senter).

**Sistem Mekanisme dan Prosedur pelaksanaan kegiatan pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut :**

1. Pendaftaran  
PemilikKendaraan / Pemohon mendaftarkan Diri ke Bagian Administrasi denganmembawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan
2. Uji Berkala Pertama Kali
  - a. Mengisi Formulir Permohonan
  - b. Melunasi biayauji
  - c. Kendaraan dibawa ke Unit Pengujian Kendaraan BermotorPenetapan dan Pembayaran Biaya RetribusiKendaraan yang telah selesai dilaksanakan pengujian, diwajibkan membayar. Biaya retribusi sesuai peraturan yang berlaku adalah sebagai berikut :
    - 1) Penentuan besaran Retribusi berdasarkan Jenis Kendaraan
    - 2) Membeli Buku Uji (Kendaraan Baru / BukuUji Habis) dan Tanda LulusUji/Plat Uji
    - 3) Perhitungan Jumlah dan Penetapan Retribusi
    - 4) Membayar Biaya Retribusi dan mendapatkan Tanda Bukti pembayaran.
    - 5) Pemeriksaan Kendaraan  
Pemeriksaan meliputi:  
Pra Uji dan Uji Mekanik
    - 6) Verifikasi  
Verifikasi data dan kelengkapan Administrasi Kendaraan Bermotor
    - 7) Pengesahan  
Petugas Admnistrasi di Bagian Plat Uji dan Buku Uji melakukan Entry Nomor Seri Plat Uji dan BukuUji (untuk ganti buku uji), kemudian dilakukan pengesahan dan penandatanganan buku uji dan kartu indukoleh petugas yangberwenang tentang halter sebut. Apabila semua proses telah dilaksanakan sampaiakhir pembayaran, selanjutnya buku uji diserahkan kepada pemohon dan petugas di bagian dokumentasi, ijin usaha dan kartu induk menjadi satu tempat dandisimpan pada arsip

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian serta hubungannya dengan perumusan masalah.

Secara garis besar masalah-masalah yang diteliti akan dituangkan dalam suatu kerangka berpikir untuk memperjelas dan mengarahkan jalannya pemikiran agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan penguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor dan rangka landasan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan.Pada dasarnya, pelaksanaan uji kendaraan bermotor dilakukan untuk memastikan betul kondisi fisik kendaraan bermotor yang diujikan, apakah ada jaminan layak atau tidak, karena kendaraan bermotor berpotensi mencelaki orang kalau kondisinya tidak diperhatikan serius.Pengujian kendaraan bermotor khususnya kendaraan umum merupakan bagian dari keselamatan penumpang (perlindungan).Sehubungan dengan hal tersebut maka penumpang berhak memperoleh keselamatan, kenyamanan dalam menggunakan alat transportasi.

Apabila terpenuhinya indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi diharapkan akan tercapainya kualitas pelayanan UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor Tamiang Layang karena pada hakikatnya kualitas ditentukan oleh pelanggan menurut *Coupet* dalam Abdul Rasyid (1996). Dari aspek-aspek tersebut pengguna jasa dapat menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur. Selanjutnya kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut

### **METODE PENELITIAN**

#### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatanpenelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif adalah lebih menekankan pada pengungkapan makna dari suatu kejadian,pengungkapan makna dan proses merupakan hal yang emosional,latar belakang alami (*natural setting*) dan digunakan sebagai sumber data langsung dari Peneliti sendiri sebagai instrumen kunci

#### **Tipe Penelitian**

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif tentang Kualitas layanan Perpanjangan Buku Uji Berkala Kendaraan bermotor Pada UPT.Pengujian Kendaran Bermotor (PKB) Kabuapten Barito Timur ini.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data penelitian ini dengan cara :

### 1. Observasi

Dalam observasi ini, peneliti menggunakan teknik intensif, yaitu peneliti berada dilokasi kantor UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan diteliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan terkait pelaksanaan pelayanan pengujian Kendaraan Bermotor.

### 2. Interview (Wawancara)

Wawancara, peneliti menggunakan teknik *in depth interview*, digunakan terutama untuk memperdalam data-data yang terkait langsung dengan pelaksanaan kegiatan sebelumnya, dan untuk merespon berbagai pendapat tentang kebijakan yang akan datang. Peneliti melakukan interview langsung baik kepada petugas yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dan kepada masyarakat yang sedang melakukan perpanjangan Buku Uji Berkala Kendaraan Bermotor, untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian ini. Pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor di Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

### 3. Informan Penelitian

Sasaran atau objek dari penelitian ini adalah masyarakat melakukan pengujian pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor, sedangkan informan dalam penelitian ini adalah subjek yang memahami informan objek penelitian. Penelitian ini memerlukan informan atau narasumber untuk memperoleh data dan informasi - informasi yang diperlukan. Penentuan Key informan perlu dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan kemudian menjadi pedoman dalam penarikan sampel.

Kategori Informan terdiri dari Kepala UPT. Pengujian Kendaraan bermotor, Sub Bagian Tata Usaha, Kelompok Jabatan / Petugas Penguji Kendaraan bermotor dan Pengguna Pengujian Kendaraan bermotor selaku objek Penelitian.

## Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2006). Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpanjangan Buku Uji berkala kendaran bermotor pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur. Dokumen tersebut diantaranya :

- Laporan yang dibuat UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor seperti tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- Laporan yang dibuat Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur seperti Laporan Tahunan.
- Data Statistik UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.
- Foto-foto pengamatan kegiatan, wawancara dan dokumen UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur.

## Analisa Data

Sesuai metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknis analisis data Kualitatif menggunakan Konsep Miles, Huberman (1984).

### 1. Reduksi Data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum dan kemudian dipilih-pilih hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kodedan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. pada tahapan ini setelah data dipilih kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar lebih memberi kemudahan dalam penampilan, penyajian serta untuk kesimpulan sementara.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksud agar mempermudah bagi peneliti untuk dapat lebih melihat gambaran secara keseluruhan

atau bagian tertentu dari data penelitian. Hal yang merupakan pengorganisasian data kedalam bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan di sisikandisortir menurut kelompok dan disusun sesuai dengan kategori jenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi termasuk dalam kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

### 3. Penarik Kesimpulan/ Verifikasi

Verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama pengumpulan data, peneliti berusaha menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan yaitu mencari pola, tema hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kualitas pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur

Kualitas pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur dilihat berdasarkan mekanisme pelayanan. Mekanisme pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor meliputi 5 ( Lima) aspek, yaitu :

1. Pendaftaran
2. Pemeriksaan Kendaraan
3. Verifikasi Data
4. Pelaksanaan Pra Uji Kendaraan Bermotor
5. Pengesahan.

#### Pendaftaran

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.133/2015 tentang pengujian berkala kendaraan bermotor, Pemilik Kendaraan/Pemohon mendaftarkan Diri ke Bagian Administrasi dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan sebagai berikut :

1. Mengisi Formulir Permohonan
2. Melunasi biaya uji
3. Kendaraan dibawa ke Unit Pengujian Kendaraan Bermotor
4. Penetapan dan Pembayaran Biaya Retribusi

Kendaraan yang telah selesai dilaksanakan pengujian, diwajibkan membayar biaya retribusi sesuai peraturan yang berlaku adalah sebagai berikut :

1. Penentuan besaran Retribusi berdasarkan Jenis Kendaraan
2. Membeli Buku Uji (Kendaraan Baru / Buku Uji Habis) dan Tanda Lulus Uji/Plat Uji
3. Perhitungan Jumlah dan Penetapan Retribusi
4. Membayar Biaya Retribusi dan mendapatkan Tanda Bukti Pembayaran

Proses pendaftaran uji KIR kendaraan kurang lebih selama 45 menit dan usahakan setiap melakukan uji KIR kendaraan dilakukan sendiri tanpa melalui perantara orang lain. Uji kendaraan untuk seluruh jenis kendaraan, baik itu mobil penumpang umum, mobil pick Up, truck ataupun bus diwajibkan untuk melakukan uji berkala 1x dalam 6 bulan.

Pada saat pendaftaran, pemohon Pengujian Kendaraan bermotor wajib datang sendiri dan pada saat pendaftaran pemilik kendaraan / pemohon mendaftarkan diri ke bagian Administrasi dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan dan membawa kendaraan/mobil ke tempat pengujian. Berdasarkan pengamatan peneliti hasil wawancara :

*“Kenapa pada saat pendaftaran ada pelanggan yang tidak membawa kendaraan saat pengujian, padahal setiap pemohon wajib membawa kendaraannya“*(Wawancara Ak, Mei 2019)

Alasan pelanggan / masyarakat karena kendaraan / mobil truck saya masih di hutan / gunung, dengan alasan tersebut pertamanya staf administrasi agak cuek dan sedikit marah tapi lama kelamaan staf mulai melemah dan ada sedikit perundingan dengan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa kualitas pelayanan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur masih rendah, dan tidak sesuai dengan mekanisme yang dibuat. Pada saat pendaftaran, pemohon melakukan pendaftaran permohonan pengujian dengan mengisi formulir permohonan. Dari pengamatan peneliti, berikut ini hasil wawancara :

*“Selesai mengisi formulir pelanggan duduk di kursi tunggu, dan merasa suasana panas, karena tidak tersedianya kipas angin / pendingin Ruangan“*.(Wawancara Ra, Mei 2019)

Berdasarkan pengamatan Peneliti Bahwa Kualitas Pelayanan Pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kurang baik, karena tidak

memperhatikan kenyamanan pelanggan saat menunggu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 dengan tujuan pedoman umum adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.

Dalam kaitannya dengan indikator *tangible*, yang dilakukan oleh UPT. Pengujian kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah mengenai bukti fisik pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor belum memiliki Wc Umum, tidak mempunyai ruang pendingin / kipas angin karena rusak dan saat pendaftaran tidak membawa kendaraan. . Keluhan dari pelanggan seperti dibawah ini :

*“Pada saat menunggu pelayanan, belum tersedianya Wc/toilet? dekat dengan kantor UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor”.* (Wawancara De, Mei 2019)

Seharusnya namanya UPT. Memiliki wc/toilet sendiri dan melekat dengan bangunan tersebut, tapi disini gabung dengan kantor Dinas Perhubungan dan jarak tempuhnya 30 meter. Pada hasil pengamatan peneliti bahwa unsur *tangible* (bukti fisik) berupa fasilitas sarana prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan belum memadai.

Dari keluhan pelanggan tentang fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan yang dilaksanakan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor disadari oleh Kepala UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur :

*“Kami menyadari kekurangan kami, tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat/pelanggan sebaik-baiknya dan semampu kami, untuk itu kami mohon pengertian dari pelanggan/masyarakat. Memang sarana prasarana kita disini kurang lengkap seperti wc umum, kipas angin rusak karena biaya operasional sarana tersebut tidak terpenuhi dari anggaran pemerintah daerah”.* (Wawancara Cipto, Kepala UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Barito Timur, Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara, berbicara mengenai kelengkapan fasilitas dalam mendukung

pelayanan, sudah waktunya apabila setiap pelanggan dilayani secara prima dan terlihat bahwa (*tangible*) fasilitas-fasilitas atau kelengkap sarana prasarana UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur belum memadai.

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa dari segi bukti fisik/fasilitas (*tangible*) pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur sudah cukup lengkap hanya pendukung fasilitas tersebut tidak tersedia yaitu biaya operasional fasilitas, terutama biaya perbaikan alat pengujian, ketiadaan biaya operasional mengakibatkan terkendalanya proses pengujian.

Indikator ini erat hubungannya dengan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu finansial/keuangan. Selain itu diperlukan pula komitmen, disiplin, etos kerja dan keprofesionalan aparatur dalam menjalankan dan menggunakannya, meskipun fasilitas/sarana prasarana dan biaya operasional ada jika aparaturnya malas-malasan dalam bekerja, maka indikator *tangible* ini tidak akan terlihat baik.

### **Pemeriksaan kendaraan.**

Pemeriksaan meliputi

1. Pra Uji
2. Uji Mekanik

Dasar hukum pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan Undang-undang No.14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 13 menjelaskan :

1. Setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus yang dioperasikan di jalan wajib uji.
2. Pengujian sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi uji tipe atau uji berkala.
3. Kendaraan yang dinyatakan lulus uji sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) diberikan tanda khusus.

4. Persyaratan, tata cara pengujian, masa berlaku dan pemberian tanda bukti sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Berdasarkan peraturan pemerintah No.44 Tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi pasal 132 ( jenis pengujian) sebagai berikut:

1. Pengujian kendaraan bermotor dilaksanakan dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum
2. Pelaksanaan pengujian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan tanggung jawab pemerintah.
3. Pengujian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi uji tipe dan uji berkala.

Untuk Pemeriksaan pra uji kendaraan bermotor meliputi ukuran dan berat kendaraan, pengukuran utama meliputi :

1. Panjang keseluruhan (*Overall length*)  
Panjang kendaraan termasuk bumper pelindung
2. Lebar keseluruhan (*Overall Width*)  
Lebar kendaraan termasuk bumper, molding, tonjolan dan lain-lain : diukur disisi luar
3. Tinggi keseluruhan (*Overall height*)  
Tinggi kendaraan diukur dalam kondisi tanpa beban
4. *Wheelbase*  
Jarak antara garis tengah axle depan dengan axle belakang.
5. *Tread*  
Jarak antara garis tengah ban kanan dengan ban kiri
6. *Minimum running ground clearance*  
Jarak terendah yang diukur dari lantai dengan kendaraan dalam kondisi berat kotor kendaraan.
7. Panjang ruangan (*Room length*)  
Jarak horizontal dari atas instrumen pada sampai tempat duduk belakang.
8. Lebar ruangan (*Room width*)  
Jarak antara permukaan interior body dari kiri ke kanan
9. Tinggi ruangan (*Room height*)  
Jarak maksimum tegak lurus dari lantai kea tap (termasuk karpet dan plapon).

Sedangkan untuk Uji mekanik mempunyai teknis dan laik jalan kendaraan bermotor meliputi :

1. Persyaratan teknis

Persyaratan tentang susunan, peralatan, perlengkapan, ukuran, rancangan teknis kendaraan sesuai dengan peruntukannya, emisi gas buang, dan penempelan kendaraan bermotor.

2. Laik jalan ,Persyaratan minimum kondisi suatu kendaran yang harus dipenuhi agar terjamin keselamatan dan mencegah terjadinya pencemaran udara dan kebisingan lingkungan pada waktu dioperasikan dijalan.
3. Berdasarkan Undang-undang nomor 14 Tahun 1992 pasal 12 :
  - a. Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan dijalan harus sesuai dengan peruntukannya memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta sesuai denagan kelas jalan yang diinginkan.
  - b. Setiap kendaraan bermotor,khusus yang dibuat atau dirakit didalam negeri serta diimpor harus sesuai dengan peruntukan dan kelas jalan yang akan dilaluinya serta wajib memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.
  - c. Ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Pra Uji, yaitu Pemeriksaan Awal Kendaraan Uji yang meliputi;

1. Melakukan Pencocokan Data Kendaraan
2. Kontruksi Kendaraan Bermotor beru papengamatan secara visual
3. Rangka Landasan berupapemeriksaan kondisi
4. Motor Penggerak beru papemeriksaan kondisi dan unjuk kerja
5. Sistem Pembuangan beru papemeriksaan kondisi dan unjukkerja
6. Penerus Daya
7. Sistem Roda
8. Sistem Suspensi
9. Alat Kemudi
10. Sistem Rem
11. Lampu-Lampudan Alat Pemantul Cahaya
12. Komponen Pendukung berupa pemeriksaan unjuk kerja
  - a. Speedometer
  - b. Kaca Spion
  - c. Penghapus Kaca (*Wiper*)
  - d. Klakson
  - e. Sabuk Pengaman
  - f. Spakbor
  - g. Bumper

13. Badan Kendaraan, terdiri dari pemeriksaan, pengukuran dan pengamatan secara visual
  14. Peralatan dan perlengkapan kendaraan, terdiri dari pemeriksaan dan pengamatan secara visual
  15. Perisai Kolong
    - a. Apabila Kereta Gandengan atau Kereta Tempelan yang tinggi ujung pada landasan bagian belakang dan atau samping kiri badannya berjarak 700 mili meter di atas jalan.
    - b. Apabila sumbu paling belakang berjarang lebih dari 1.000 mili meter yang diukur dari sisiter luarbagian belakang kereta gandengan ataukereta tempelan.
  16. Ukuran Kendaraan berupa pengukuran dimensi kendaraan (dilakukan pada uji yang pertama kali) sesuai ketentuan
  17. Berat Kendaraan berupa Penimbangan untuk menentukan berat diijinkan (dilakukan pada uji kendaraan bermotor yang pertama kali)
- Untuk Pelaksanaan Uji Mekanik Kendaraan Bermotor Uji Mekanik meliputi :
1. Uji Emisi Gas Buang
  2. Uji Speedometer
  3. Uji Lampu Utama
  4. Uji Klakson dan Kebisingan
  5. Uji Kuncup Roda Depan, Berat Kendaraan dan Rem
  6. Pemeriksaan Visual 2

Pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan keharusan terutama dalam menunjang keselamatan para pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat / lancar agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan. Pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan keharusan terutama dalam menunjang keselamatan para pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat / lancar agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan. Dari pengamatan Peneliti, berikut disajikan hasil wawancara :

*“Pada saat proses pengujian kendaraan Bermotorsangat lambat karena penguji kendaraan Bermotor hanya 1 (satu) Orang”.*

Hasil pengamatan peneliti penguji kendaraan bermotor seharusnya 3 (tiga) orang, dalam proses penyelesaian pengujian kendaraan bermotor dan tidak terjadi keterlambatan dan mundurnya waktu penyelesaian. Dalam kaitannya dengan keakuratan

waktu pelayanan yang dilakukan oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur adalah percepatan waktu tunggu. Namun demikian pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya waktu tunggu dalam penyelesaian pemenuhan pengujian kendaraan Bermotor, berikut disajikan hasil wawancara :

*“Sudah 3 jam menunggu kenapa belum jua selesai hasil pengujiannya, sedangkan waktu yang ditetapkan 45 menit “*

Dari pengamatan peneliti waktu tunggu dalam proses penyelesaian pengujian kendaraan Bermotor masih sering terjadi keterlambatan dan mundurnya waktu penyelesaian pengujian. Tidak konsistennya waktu tunggu dalam penyelesaian pengujian Kendaraan Bermotor di akui oleh Penguji selaku penguji kendaraan Bermotor dilapangan, karena sering keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh kurangnya SDM (sumber daya manusia ) Penguji. Hal ini terungkap dari wawancara sebagai berikut :

*“Kekurangan SDM (sumber daya manusia) penguji, menjadi faktor keterlambatan dalam pengujian, sudah minta persetujuan Kepala Dinas Perhubungan untuk rekrut calon Penguji, hasilnya belum ada anggaran untuk ikut Diklat”.*(Wawancara Cipto, Kepala UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kab.Barito Timur.)

*Reliability* adalah keakuratan dan kecepatan pelayanan dalam pengujian bermotor pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur. Salah satu indikator penting dalam memperoleh kualitas pelayanan yang baik maka perlu diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

#### **Verifikasi Data.**

Verifikasi data dan kelengkapan Administrasi Kendaraan Bermotor berdasarkan Peraturan Menteri No.133 tahun 2015 bahwa prosedur dan tata cara uji berkala kendaraan bermotor pada saat pendaftaran harus dilengkapi persyaratan berupa dokumen :

1. Salinan /foto copy surat keterangan identitas pemilik kendaraan bermotor

2. Salinan / foto copy surat tanda nomor kendaraan Bermotor (STNK)
3. Salinan/ foto copy sertifikat registrasi Uji tipe ( SRUT) dan pengesahan rancang bangun kendaran bermotor. Dalam pengujian kendaraan bermotor dapat dilakukan pada unit pelaksana pengujian berkala kendaraan bermotor di daerah lain. Dalam keadaan tertentu masa berlaku uji berkala telah jatuh tempo, sedangkan kendaraan bermotor sedang berada diluar daerah domisili pemilik kendaraan, kendaraan terkena sanksi pelanggaran karena tidak memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta terkena kewajiban uji, peralatan uji di unit pelaksana pengujian berkala kendaraan bermotor sesuai domisili kendaraan bermotor yang bersangkutan didaftar sedang dalam keadaan rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Kendaraan bermotor dinyatakan lulus uji berkala, apabila memenuhi persyaratan administrasi, memenuhi persyaratan teknis kendaraan bermotor, memenuhi ambang batas laik jalan kendaraan bermotor. pelangan.

Untuk Verifikasi Data peralatan Komputer sudah jadul perlu pembenahan yang baru, sedangkan sekarang sudah canggih dengan peralatan baru seperti Smart Card. Untuk UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur, Khususnya Pemerintah Kabupaten Barito Timur belum mampu membeli perangkat lunak tersebut. Penilaian kinerja aparat pemerintah dapat dilakukan secara eksternal yaitu melalui respon kepuasan masyarakat. apabila memenuhi persyaratan administrasi, memenuhi persyaratan teknis kendaraan bermotor, memenuhi ambang batas laik jalan kendaraan bermotor. Pada saat verifikasi data dan kelengkapan administrasi memang benar- benar sesuai dengan persyaratan administrasi. Tetapi pengamatan peneliti, berikut disajikan hasil wawancara :

*“Pada saat verifikasi data ada salah satu dari persyaratan yang di minta kurang lengkap“.* (Wawancara An, Mei 2019)

Pada saat itu staf administrasi sangat kasar dan akhirnya melemah, Hasil penelitian pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor pada verifikasi data kurang memuaskan. Definisi *responsiveness* (daya tanggap) menurut Tjiptono, 2007 yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu

para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon aparat terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pelanggan. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara suatu organisasi dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagaimana atas produk atau pelayanan yang diterima pelanggan.

Dilihat dari aspek tingkat kepekaan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur terhadap keluhan masyarakat pelayanan pengujian yang masih rendah, maka hendaknya setiap ada keluhan secepat mungkin ditangani meskipun tentunya kendala-kendala seperti pada indikator *tangible* akan ikut mempengaruhi, tetapi sikap yang harus ditunjukkan adalah tetap merespon keluhan tersebut dengan tujuan membantu dan menolong masyarakat secara ikhlas.

Pengamatan peneliti indikator kepedulian aparat terhadap keluhan pelanggan/masyarakat (*responsiveness*) masih rendah terlihat kurang responnya aparat UPT. Pengujian Kendaraan bermotor Kabupaten Barito Timur terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan / masyarakat.

*Responsiveness* adalah Penelitian responden atas kemampuan aparat UPT. Pengujian Kendaraan bermotor Kabupaten Barito Timur untuk cepat tanggap dalam menangani permasalahan yang timbul. Indikator pentingnya adalah cepat dan tanggapnya aparat dalam menangani keluhan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Cepat tanggapnya aparat dalam merespon keluhan pelanggan dipengaruhi juga oleh cepatnya informasi keluhan pelanggan masuk ke UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur. Dari pengamatan peneliti memang mempermudah informasi keluhan pelanggan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor telah membuat formulir keluhan pelanggan, dalam rangka mempercepat informasi keluhan pelanggan masuk ke UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur.

Untuk memenuhi unsur ini sebenarnya telah dibuat formulir pengisian keluhan, saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Namun demikian masih ditemukan keluhan, saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan tidak ditanggapi dengan baik. Berikut hasil wawancara :

“Kenapa pada saat verifikasi data, data yang ada disamakan dengan data yang ada dibuku”.(Wawancara Wa, Mei 2019).

Berdasarkan pengamatan peneliti indikator kepedulian aparat terhadap keluhan pelanggan / masyarakat (*responsiveness*) masih rendah terlihat kurang responnya aparat UPT. Pengujian Kendaraan bermotor Kabupaten Barito Timur terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan / masyarakat.

### **Pelaksanaan Pra Uji kendaraan Bermotor.**

Ketentuan umum dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

1. Kendaraan adalah suatu alat yang dapat bergerak di jalan, terdiri dari kendaraan bermotor atau kendaraan tidak bermotor.
2. Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang di gerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan itu.
3. Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan bagasi.
4. Mobil bus adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan bagasi.
5. Mobil barang adalah setiap kendaraan bermotor selain dari yang termasuk dalam sepeda motor, mobil penumpang dan mobil bus.

Tujuan pengujian berkala kendaraan bermotor adalah penyenggaraan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala untuk menjaga agar kendaraan bermotor tidak mengandung kekurangan-kekurangan teknis yang tidak diketahui atau dapat juga menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas penumpang dan lingkungan, hasil dari pengujian kendaraan bermotor dapat dipertanggungjawabkan, dan menjaga prasarana jalan dan jembatan agar tidak cepat rusak.

Keputusan Menteri Perhubungan No.71 Tahun 1993 Pasal 18 dan 19 persyaratan petugas penguji kendaraan bermotor adalah :



1. Uji kendaraan bermotor dilakukan oleh tenaga penguji yang memiliki kualifikasi teknis tertentu:
2. Kualifikasi teknis dikelompokkan berdasarkan tingkat keahlian, wewenang dan tanggung jawab secara berjenjang
3. Tenaga penguji yang memiliki kualifikasi teknis diberi sertifikasi kompetensi dan tanda kualifikasi teknis sesuai dengan jenjang kompetensi yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat (sertifikat kompetensi Penguji kendaraan Bermotor)
4. Setiap tenaga penguji yang sedang melaksanakan tugas harus menggunakan tanda kualifikasi teknis .
5. Sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi berlaku untuk seluruh Indonesia.

Tata cara pemeriksaan komponen kendaraan bermotor terdiri dari :

1. Peralatan nomor rangka (*chasis*)  
Fungsi sebagai identitas terhadap keberadaan sebuah kendaraan bermotor
2. Pelat dan pabrik pembuat  
Fungsi sebagai identitas terhadap data-data dan spesifikasi kendaraan yang diproduksi seperti model/tipe, nomor chasis.
3. Plat nomor  
Fungsi sebagai nomor identitas kendaraan tersebut guna keperluan administrasi yang menyangkut keberadaannya.
4. Tulisan dan data yang sah  
Fungsi sebagai informasi tentang perusahaan dan trayek, berat kendaraan, jumlah berat yang diperbolehkan.
5. Penghapus kaca depan  
Fungsi untuk membersihkan kaca depan bila kotor kena air dan debu yang dapat mengganggu pandangan pengemudi.
6. Tanda peringatan bunyi  
Fungsi sebagai tanda bunyi isyarat yang ditunjukkan kepada pemakai jalan sebagai peringatan bila mana diperlukan.
7. Kaca spion (cermin pengemudi)  
Fungsi membantu pengemudi melihat ke belakang kendaraan dan keadaan sekitar belakang kendaraan
8. Pandangan kedepan  
Untuk pandangan kedepan pengemudi bisa bebas memandang kedepan maupun kesamping yang terlindung oleh bagian kaca

- depan dan bagian kaca samping kendaraan bermotor.
9. Kaca  
Fungsi untuk membatasi dan menghalangi pengemudi dan penumpang dengan luar kendaraan membantu melihat bagian luar kendaraan tanpa membuka jendela atau memakai jendela.
  10. Alat pengendali (saklar atau panel instrumen pada dashboard)  
Fungsi membantu pengemudi untuk mengoperasikan instrumen kendaraan melalui tempat duduk pengemudi (ruang pengemudi)
  11. Petunjuk (indikator) penerangan  
Fungsi membantu pengemudi dalam pengoperasian lampu-lampu penerangan melalui dashboard yakni melalui indikatornya.
  12. Speedometer  
Fungsi untuk membantu pengemudi mengetahui kecepatan kendaraan, jarak tempuh dan jarak pemakaian kendaraan.

Pada saat Pra uji kendaraan Bermotor dan kelengkapan pengujian memang benar- benar sesuai hasil proses pengujian. Tetapi pengamatan peneliti, berikut hasil wawancara :

*“Seharusnya Proses pengujian dilakukan dengan mesin, tetapi saat data hasil pengujian disamakan dengan data yang ada”.*(Wawancara Ru, Mei 2019)

Karena pada saat itu mesin ginsset kita mati / tidak ada bahan bakar, tidak bisa melakukan proses pengujian, jadi data yang ada kita samakan dengan data yang ada dibuku.

Keprofesionalan aparat dalam melakukan pelayanan permintaan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan ketrampilan teknis aparat. Untuk itu UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur setiap tahun selalu berusaha melakukan pelatihan mengenai teknis kerja pegawai.

Berdasarkan pengamatan peneliti kualitas pelayanan UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur berupa ketrampilan masih rendah hal ini berkaitan dengan jumlah personil/aparat teknis. Terbukti ditemukan ketidak puas pelanggan terhadap hasil kerja aparat yang tergambar dari kualitas pelayanan yang dihasilkan, berikut hasil wawancara :

*“Kenapa setiap kali saya melakukan pengujian kendaraan bermotor, staf pengujian kendaraan bermotor selalu bertanya kepada*

*penguji pada saat proses pengujian”.*  
(Wawancara dengan An, Mei 2019)

Kurangnya pengetahuan dan ketrampilan aparat UPT.Pengujian kendaraan Bermotor dalam pelayanan yang tergambar dari kualitas pelayanan yang dihasilkan, disadari oleh kepala UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

*“Memang dikau staf kami kurang pengetahuannya masalah teknis, apalagi latar belakang pendidikan sangat mempengaruhi, selain itu kebijakan dari kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur setiap tahun ada mutasi staf ke bidang lain”.*(Wawancara Kepala. UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kab.Barito Timur responden)

Kekurangan petugas teknis dibidang pengujian kendaraan bermotor juga di akui oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

*“Idealnya UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur harus memiliki 3 (tiga) orang penguji diluar kepala UPT dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, karena semakin banyak masyarakat melakukan pengujian semakin cepat dan tepat waktu proses pengujian”.*(Wawancara Ati, Kepala Sub. Bagian Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan BermotorKab.Barito Timur)

Pada indikator *assurance* ,kualitas pelayanan juga rendah terlihat dari keluhan pelanggan/masyarakat terhadap sebagian kualitas pelayanan pengujian yang dihasilkan,hal ini terkait juga dengan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur.

Setiap layanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

## Pengesahan Buku Uji

Kendaraan bermotor yang dinyatakan lulus uji diberikan bukti lulus uji. Dalam hal kendaraan bermotor dinyatakan tidak lulus uji, penguji wajib menertibkan surat keterangan tidak lulus uji. Surat keterangan tidak lulus uji sebagai mana dimaksud disampaikan secara tertulis kepada pemilik kendaraan bermotor dengan mencantumkan :

1. Item yang tidak lulus uji
2. Alasan tidak lulus
3. Perbaikan yang harus dilakukan
4. Waktu dan tempat dilakukan pengujian ulang.

Pemilik kendaraan bermotor wajib melakukan perbaikan dan kendaraan bermotor yang dinyatakan tidak lulus uji dan telah dilakukan perbaikan, wajib melakukan uji ulang sesuai dengan waktu dan tempat yang ditetapkan dalam surat keterangan tidak lulus uji.

Pemberian bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor apabila setiap kendaraan bermotor wajib uji berkala yang telah dinyatakan lulus pemeriksaan teknis dan pengujian laik jalan kendaraan bermotor diberikan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor. Bukti lulus uji sebagaimana dimaksud adalah harus mendapatkan pengesahan dari penguji kendaraan bermotor yang memiliki wewenang untuk mengesahkan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor. Bukti lulus uji sebagaimana dimaksud berlaku di seluruh Indonesia. Pemberian bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor dilakukan pada hari dan tanggal pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor.

Setelah selesai dari proses pengujian, pelanggan berhak mendapatkan buku uji dan ditanda tangani oleh kepala pengujian kendaraan bermotor, berikut hasil penelitian :

*"..Setelah selesai pengujian kendaraan Bermotor, buku uji seharusnya ditanda tangani oleh kepala UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor tetapi bisa diwakili oleh Staf yang beri kepercayaan oleh pimpinan".(Wawancara, Penguji Adi Kusuma, Mei 2019)*

Berdasarkan hasil penelitian yang menguraikan indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka dalam pembahasan ini akan diuraikan kualitas pelayanan pengujian kendaraan Bermotor yang dilakukan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito

Timur dan faktor-faktor yang berpengaruh, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.

Berdasarkan hasil penelitian yang menguraikan indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka dalam pembahasan ini akan diuraikan kualitas pelayanan pengujian kendaraan Bermotor yang dilakukan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur dan factor-faktor yang berpengaruh, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.

## Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur.

Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor adalah variable bebas yang terdiri dari internal dan eksternal yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kedua faktor tersebut dilihat dari hasil penelitian sangat berpengaruh terhadap pelayanan pengujian Kendaraan Bermotor pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur.

### 1. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang berasal dari dalam UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur itu sendiri yang terdiri dari :

#### a. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam memberikan pelayanan publik. Struktur yang ideal saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Struktur organisasi mutlak diperlukan dalam rangka kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik.

Dalam memenuhi standar kebutuhan organisasi UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur, telah lama melakukan permintaan tenaga teknis

seperti yang terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

*“Struktur organisasi UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur belum ideal karena petugas penguji belum memenuhi kebutuhan, bayangkan saja 1 penguji ini melayani beberapa pelanggan /masyarakat, sedangkan urusan administrasi merangkap teknis dipegang oleh golongan 2 dan tidak memiliki pendidikan teknis, kondisi ini sangat tidak ideal”.*(Wawancara Ati, Kepala Sub. Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kab.Barito Timur, Mei 2019).

Dari penelitian yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan masing - masing urusan sangat berkaitan dan saling mempengaruhi cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan. Tindakan ini apabila dibiarkan secara terus menerus akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang berdampak pada kualitas pelayanan akan menurun.

b. Sumber Daya Manusia

Dalam melayani kebutuhan dari pelanggan maka aparat / pegawai yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Aparat dalam hal ini adalah petugas Penguji yang merupakan ujung tombak dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengujian kendaraan Bermotor. Hal yang menjadi faktor penting dari sumber daya manusia di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur adalah tingkat pendidikan

Dari hasil wawancara dengan kepala sub Bagian Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur bahwa kebutuhan aparat yang memiliki kompetensi teknis dalam pelaksanaan pengujian masih belum terpenuhi, berikut hasil wawancaranya:

*“Untuk memenuhi standar pelayanan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor ini minimal petugas teknis yang berpendidikan setingkat sarjana 3 (tiga) orang, karena pelaksanaan*

*kegiatan dilapangan akan sangat berat apabila kebutuhan aparat tidak terpenuhi”.*(wawancara, Ati, Kepala Sub. Bagian Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Barito Timur, Mei 2019).

Berdasarkan uraian kemampuan aparat ini terungkap bahwa kebutuhan minimal UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur akan aparat yang memiliki kompetensi terutama bidang teknis masih kurang sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan.

c. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk keutuhan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur akan selalu memperhatikan kritik, saran dan keluhan masyarakat/ pelanggan sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sistem pelayanan pengujian kendaraan Bermotor yang baik akan memberikan kemudahan kepada pelanggan/masyarakat yaitu sesuai prosedur yang telah ditetapkan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur, bermohon sendiri dan membawa mobil/ kendaraan setempat pengujian.

d. Finansial/Keuangan

Finansial merupakan salah satu sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Adanya finansial dalam suatu organisasi, selain faktor sumberdaya manusia dan sarana fisik lainnya, dukungan anggaran memegang peranan penting dalam kegiatan organisasi. Tujuan yang telah dirumuskan dengan strategi dan program sebaik apapun harus diikuti dengan dukungan anggaran yang memadai.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari luar lingkup UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama mengenai kebijakan yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur selaku induk dari UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur dan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Barito Timur yang memiliki peranan dalam hal penempatan aparat disuatu tempat kerja.

Berperannya kedua instansi tersebut sebagaimana terungkap dalam wawancara dengan kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor dibawah ini:

*“Ada 2 (dua) permasalahan yang tidak bisa kami atasi karena diluar kemampuan kami yaitu masalah anggaran dan personil yang ditempatkan di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur, padahal kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap maju mundurnya UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor”.* (Wawancara Atie, Kepala Subbag Tata Usaha UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor, Mei 2019)

Menanggapi hal ini kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur menegaskan :

*“Kami menyadari permasalahan anggaran dan personil memang menjadi permasalahan pokok yang terjadi diseluruh UPT Dinas Perhubungan kabupaten Barito Timur, oleh sebab itu dari tahun 2018 kami telah berkomitmen untuk meningkatkan sector pendapatan dari semua lingkup UPT. Untuk personil karena terkait penempatan pegawai kita harus berkoordinasi dengan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Barito Timur”.* (Wawancara Na.f., P Kepala Dinas Perhubungan Kab. Barito Timur, Mei 2019)

Kedua faktor eksternal tersebut diatas sangat berpengaruh terhadap maju mundurnya UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor karena menyangkut 2 (dua) hal yang dibutuhkan, sehingga akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan Bermotor kabupaten Barito Timur. Dari pengamatan peneliti,

maka faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur terdiri dari faktor internal maupun faktor eksternal.

Kedua faktor tersebut sama-sama memiliki pengaruh yang besar, tetapi melihat permasalahan yang terjadi pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur yang mengakibatkan rendahnya kualitas pengujian kendaraan bermotor, kurangnya personil teknis dan pengangggaran, maka faktor eksternal memiliki pengaruh yang lebih besar karena faktor internal akan sangat tergantung kepada faktor eksternal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan publik di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur berdasarkan mekanisme pelayanan pengujian kendaraan Bermotor yang terdiri dari Pendaftaran, Pemeriksaan Kendaraan, Verifikasi Data, Pelaksanaan Pra Uji Kendaraan Bermotor, dan Pengesahan. Berdasarkan hasil pengamatan untuk Pendaftaran termasuk dalam (*Tangible/fisik*) kurang baik, Pemeriksaan Kendaraan termasuk dalam (*Reability/kehandalan*) kurang baik untuk waktu tunggu masih sering terjadi keterlambatan dan mundurnya waktu penyelesaian pengujian dan belum sesuai yang diharapkan, Verifikasi Data termasuk dalam (*Emphaty/empati*) cukup baik tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat masih rendah. Sedangkan Pelaksanaan pra Uji Kendaraan Bermotor termasuk dalam (*Assurance/jaminan*) kurang baik, masalah pengetahuan teknis, sumber daya manusia sehingga menghambat pelayanan pengujian, sedangkan untuk Pengesahan termasuk dalam (*Responsiviness/respon*) sudah baik, kalau tidak memenuhi syarat tidak diluluskan, kalau memenuhi syarat bisa di tandatangani buku uji dan diserahkan kepada pelanggan sudah baik.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari struktur organisasi, sumberdaya manusia/aparat, system pelayanan dan finansial yang kecil, sedangkan faktor eksternal berupa kebijakan pengangggaran dan

- penempatan personil dari instansi terkait tanpa melihat kebutuhan dan kompetensi.
2. Faktor Internal adalah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang berasal dari dalam UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur itu sendiri yang terdiri dari :
    - a. Struktur Organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam memberikan pelayanan publik.
    - b. Sumber Daya Manusia adalah melayani kebutuhan dari pelanggan maka aparat / pegawai yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Aparat dalam hal ini adalah petugas Pengujian yang merupakan ujung tombak dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengujian kendaraan Bermotor.
    - c. Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk keutuhan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik.
    - d. Finansial merupakan salah satu sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asyari Imam Sapari Drs, 1983, *Metodologi Penelitian, Usaha Nasional*, Surabaya.
- Ahmad, Jamaluddin, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*, Gava Media, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1999, *Membangun Sistem Pelayanan Publik Yang Baik Memihak Pada Rakyat. Seminar "Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Kerja Pelayanan Publik". Diselenggarakan Oleh Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fisipol UGM, Di Yogyakarta 29 April.*

Handayani, 1996. *Pengantar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas pelayanan publik*, Gava Media, Yogyakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks keputusan masyarakat Unit Pelayanan instansi pemerintah.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 150/Kep/M.pan/11/2003 *Tentang Jabatan Fungsional Penguji kendaraan bermotor.*

Komaruddin, 1993. *Pengantar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press. Jakarta.

Lukman, Sampara, 1998, Widyapraja No. 13, *"Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi"*, IIP Depdagri, Jakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Moenir, H.A.S. 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Bina Aksara. Jakarta.

Moleong, Lexxi J., 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Ndraha, Taliziduhu, 2000, *Ilmu Pemerintahan Jilid I, II, III, dan IV*, Jakarta.

Novia Windy S.pd, 2005, *Kamus bahasa Indonesia*, Kashiko press, Surabaya.

*Prosedur dan Proses Pengujian Kendaraan Bermotor* di Propinsi DKI Jakarta

Peraturan Menteri No. 133 Tahun 2015 *Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.*

Pedoman Pemeriksaan Teknis Kendaraan Bermotor Pada Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Sukarna, 1990, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, PT Citra Adytia Bakti, Bandung.

SKEP bersama Menhankam/Pangab, Mendagri dan Menkeu No. Pol: Kep/13/XII/1976, Nomor: Kep/1963/MK/IV/12/1976 dan Nomor: 311 tahun 1976 tentang *peningkatan kerjasama antara pemda TK.I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khusus mengenai PKB.*

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Jurnal FISIP “Publik” Vol.I Bandung.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, 1998. *Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta.

*Teknik Pengoperasian dan Pemeliharaan Peralatan PKB* Jilid 3.

Usman, Marzuki. 1997. *Analisis Faktor-faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Malang: Universitas Brawijaya.

Zauhar, Soesilo, 1994. *Kualitas Pelayanan Publik, Suatu Paparan Teoritik Administrator Nomor 2*, Fakultas Admistrasi , Malang.