

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**

*(Studi pada Kantor Unit Pelaksana Teknik Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari)*

**HASLINDA**

**Sartono, S.Sos. M.Si**

**Dra. Suriyani BB, M.Si.**

**Haslinda@gmail.com**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS HALU OLEO**

**KENDARI**

**2018**

**ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Pengumpulan data ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan data hasil observasi di lapangan serta jawaban informan yang telah diolah dan dianalisis sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian kendaraan adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian-bagian kendaraan secara teknis dan administrasi agar layak digunakan di jalan raya, dalam proses pengujian ini dapat diketahui tingkat efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor melalui waktu, kecermatan serta gaya pemberiannya sudah dapat dikatakan baik. Selain itu berdasarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu faktor kesadaran, faktor sistem, prosedur dan metode, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan. Dari hasil observasi yang dilakukan pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat melalui faktor sarana pelayanan yang masih kurang dikarenakan masih banyak alat yang sudah rusak dan tidak digunakan lagi untuk pengujian kendaraan bermotor.

*Kata Kunci : Efektivitas dan Pelayanan*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea

keempat, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut Harbani (2007: 128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan aparaturnya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam melakukan proses pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan, ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan aparaturnya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi proses pelayanan pada kantor UPTD pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dalam Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **a. Manfaat Teoritis**

1. Hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari sehingga semuanya berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan bersama terutama masyarakat dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan guna keselamatan bersama.
2. Memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang melakukan penelitian dalam bidang dan lingkup yang serupa dimasa-masa yang akan datang.

### **b. Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam melakukan pengujian terhadap kendaraan bermotor di Kota Kendari sehingga dapat mengurangi resiko kecelakaan dan selalu mengutamakan keselamatan pengguna kendaraan bermotor itu sendiri terutama kendaraan proyek atau kendaraan milik perusahaan.

2. Dapat menjadi sarana pembelajaran dan pelatihan bagi penulis yang dapat diharapkan dapat menambah pengalaman serta wawasan sekaligus bekal dalam pelaksanaan tugas di lapangan nantinya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Efektivitas**

Efektivitas merupakan konsep strategis bagi kelangsungan hidup organisasi. Konsep efektivitas merupakan aspek penting dalam pencapaian tujuan atau sasaran yang ingin di capai oleh suatu organisasi. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian terjadinya sesuatu efek akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu, maka orang tersebut dapat dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya. (Anonim, 2005: 50)

Menurut Kurniawan (2005: 109) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Dalam hal ini Atmosoeperto (2002: 139) menyatakan “Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisien adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisien adalah bagai mana kita mencampur segala sumber daya secara cermat”.

Ada berbagai pandangan mengenai efektivitas, antara lain :

1. Efektivitas individu yang menekankan pada :
  - a. Hasil karya pegawai atau anggota tertentu dari organisasi,
  - b. prestasi kerja individu dinilai secara rutin lewat proses evaluasi hasil karya yang merupakan dasar bagi kenaikan gaji, promosi dan imbalan lain yang tersedia dalam organisasi.
2. Efektivitas kelompok yang menekankan pada :
  - a. Bekerja secara bersama-sama dalam kelompok,
  - b. Hasil yang dicapai jumlah kontribusi dari semua anggotanya.
3. Efektivitas organisasi terdiri dari individu dan kelompok yang menekankan pada hasil karya yang lebih tinggi tingkatnya dari pada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

### **B. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik**

Kata pelayanan dapat mengandung arti fasilitas. Pelayanan sangat berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain agar dapat menimbulkan simpatik bagi orang tersebut. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 5) menyebutkan bahwa “Pelayanan atau jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah”. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006: 6), “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sedangkan menurut Tjiptono (2006: 23), “Jasa sebagai aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual”.

### **C. Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor**

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

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

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

Kemudian jenis kendaraan Wajib Uji :

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

#### **D. Kerangka Pikir**

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, namun ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Seperti menurut Siagian (2009 : 60) yaitu (1) Waktu, (2) Kecermatan,serta (3) Gaya Pemberian Pelayanan. Selain itu dalam efektivitas pelayanan maupun efektivitas kerja dari suatu organisasi memiliki faktor penghambat maupun pendorong yang dapat meningkatkan maupun membuat penurunan bagi efektivitas kerja dari organisasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Adapun alasan Pemilihan lokasi tersebut adalah kantor UPTD pengujian Kendaraan bermotor selaku unit pelaksana teknis Dinas Perhubungan dituntut kemampuannya dalam memberikan pelayanan dan kinerja yang efektif. Diketahui Dinas perhubungan untuk unit pelaksanaan teknis yaitu UPTD pengujian kendaraan bermotor sangat berperan penting dalam memberikan kepastian bahwa kendaaran bermotor sudah layak jalan dan aman untuk di kendarai serta tidak mencemari lingkungan sekitar.

### **B. Informan Penelitian**

Untuk memperoleh data secara respsentatif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini informan yang oenulis maksud ialah orang yang dianggap paling tahu tentang permasalahan tahu informasi yang diperlukan, oleh karena itu peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Menurut Sugiyono (2016 : 218) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut

yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis data :**

1. Data Primer, Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti, hasil wawancara berkenaan dengan pelayanan dan proses pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui dokumen, buku, catatan-catatan, makalah, laporan, arsip, dan lain-lain yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari.

#### **b. Sumber data :**

Sumber data yang diperoleh dari data internal UPTD pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari serta data eksternal yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui wawancara, dan sumber-sumber tertulis dokumen, buku tamu, arsip pada kantor UPTD pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data primer maupun sekunder diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*), yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengkaji berbagai informasi dan data melalui tulisan-tulisan ilmiah, seperti buku-buku, makalah, jurnal, dan yang lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang di kaji/diteliti.
2. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode pengumpulan data secara langsung pada objek yang diteliti. Untuk memperoleh data lapangan dalam penelitian ini, serta melakukan penelusuran dokumen.
  - a. Wawancara (*interview*) yaitu mengadakan wawancara secara langsung dengan informan terpilih dalam pengumpulan informasi yang relevan, serta melakukan wawancara secara berstruktur (berpedoman) yang berdasarkan pada relevansinya dengan masalah yang diteliti.
  - b. Dokumentasi (*documentation*) yaitu mengumpulkan data, dokumen atau catatan yang dibutuhkan dalam penelitian.

### **E. Teknik Analisis Data**

Secara sistematis prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246-252) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Informasi**

Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

#### **2. Reduksi Data**

Yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang terjadi pusat penelitian lapangan.

#### **3. Penyajian Data**

Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. Penyajian data atau display data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

#### 4. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menarik kesimpulan/Verifikasi yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.

### F. Defenisi Konsep

Adapun defenisi konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Efektivitas pelayanan merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun indikator dari efektivitas pelayanan adalah:

1. Waktu yaitu mampu tepat waktu dalam bekerja serta cekatan dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap kostumer.
2. Kecermatan yaitu dalam memberikan pelayanan harus secara mendetail dan terarah agar tidak terjadi kesalahan.
3. Gaya Pemberian Pelayanan yaitu bagaimana cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam membuat rasa nyaman kepada pelanggan.

#### b. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kesadaran dan tanggungjawab atas tugas dan wewenang yang dimiliki dari si pemberi jasa serta keikhlasan dalam menjalankan setiap tugasnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang harus memadai sehingga mekanisme kerja dapat berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang harus serasi sehingga tidak terjadi tumpang tindih (*Over Lapping*) suatu tugas karena tidak adanya yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang dapat memotivasi kinerja pegawai dengan telah mencukupi dan memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan serta keahlian pegawai yang telah memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tersedianya sarana pelayanan yang memadai dalam proses pemberian pelayanan kepada pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### c. Dinas Perhubungan Kota Kendari

Pembangunan transportasi darat, laut, pos dan telekomunikasi diarahkan pada pengembangan secara terpadu yaitu transportasi jalan raya, sungai, danau, informasi dan telekomunikasi. Khususnya di Kota Kendari pembangunan tersebut dimaksudkan agar tercipta transportasi darat, laut, pos dan telekomunikasi yang tertib, lancar, nyaman, aman dan terjangkau melalui pengembangan sarana dan prasarana, peningkatan manajemen dinas perhubungan Kota Kendari termasuk pembinaan disiplin pengguna jalan, sungai serta pos dan komunikasi dengan membuat aksesibilitas informasi agar mampu memacu pembangunan di Kota Kendari.

Berdasarkan peraturan daerah Kota Kendari, No. 16 tahun 2003 tanggal 06 September 2003 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja teknis daerah dilingkungan pemerintah Kota Kendari maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Kendari meliputi:

1. Kedudukan

Dinas perhubungan adalah lembaga teknis daerah yang mempunyai tugas membantu walikota dalam menyelenggarakan bidang perhubungan. Dinas perhubungan dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota dan kepada sekretaris daerah.

2. Tugas Pokok

Dinas perhubungan mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang perhubungan dan bidang lalu lintas dan angkutan jalan dan tugas perbantuan yang di berikan oleh pemerintah dan pemerintah provinsi.

3. Fungsi

Adapun fungsi dari Dinas Perhubungan yaitu sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang perhubungan;
2. Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah;
3. Penyiapan perumusan kebijakan dibidang perhubungan;
4. Koordinasi, pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas bidang perhubungan;
5. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, hukum, dan hubungan masyarakat, tata usaha serta rumah tangga dinas perhubungan.

Sesuai dengan peraturan walikota No. 16 Tahun 2003 maka struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Kendari adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Kepala Bagian
3. Bidang Perhubungan Darat
4. Bidang Perhubungan Laut
5. Bidang Pos dan Telekomunikasi
6. Seksi Pos dan Telekomunikasi
7. Seksi Frekuensi Radio
8. Kelompok UPTD Fungsional

**b. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari.**

Secara umum tujuan dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan. Adapun sasaran penyelenggaraan PKB ditujukan kepada kendaraan bermotor wajib uji yang terdiri dari mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan.

Fungsi dari diadakannya pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. Mencegah dan memperkecil terjadinya kecelakaan lalu lintas dan pencemaran terhadap lingkungan serta kemungkinan terjadinya kerusakan-kerusakan berat pada waktu beroperasi;
2. Memberikan informasi kepada pemilik mengenai dimensi, daya angkut, tekanan sumbu terberat, kelas jalan yang bersangkutan;
3. Memberikan saran-saran perbaikan kepada bengkel-bengkel yang ditunjuk;

4. Menyediakan data kuantitatif mengenai potensi armada angkutan orang dan angkutan barang setempat, dalam hubungannya dengan pembinaan angkutan pada umumnya.

bahwa keadaan pegawai dalam satuan unit kerja pada Kantor UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari yaitu terdiri dari Kasi UPTD Pengujian Kendaraan bermotor sebanyak 1 orang (7,14%), Koordinator, Dokumentasi, Pengarsipan, Operator Komputer, Pembantu Penguji sebanyak 2 orang (14,29%) serta Unit administrasi sebanyak 7 Orang (50,00).

Berdasarkan table 2 dapat diketahui keadaan pegawai yang bekerja pada Kantor UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari dari tingkat golongan yaitu yang berstatus golongan III berjumlah 4 orang (66,67%), kemudian disusul oleh pegawai yang berstatus golongan II sebanyak 2 orang (33,33%).

Setelah memahami tujuan dan sasaran, langkah berikutnya adalah menginventarisir seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan dalam organisasi pengujian, sehingga tidak ada tugas terlewatkan atau terbengkalai yang dapat menghambat jalannya tahap pengujian. Sebagaimana yang telah dikatakan bahwa ruang lingkup pengujian secara garis besar di bagi dalam 2 golongan yaitu:

1. Proses administrasi yakni bagian pertama adalah proses pelayanan kepada masyarakat berupa pendaftaran, pengisian BA pemeriksaan, pengisian buku kartu induk dan lain sebagainya.
2. Proses selanjutnya yaitu pemeriksaan teknis kendaraan yang merupakan proses pemeriksaan dari seluruh komponen kendaraan yang dilakukan oleh seorang penguji. Proses pemeriksaan ini dilakukan ditempat tertentu yang dilengkapi dengan peralatan pengujian, dimana hasil pemeriksaan penguji tadi dilaporkan kepada pimpinan.

## **B. Karakteristik Informan**

Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari**

Kepala UPTD pengujian kendaraan bermotor Kota Kendari adalah Bapak Fahudin A.Ma,PKB.SE.,M yang secara umum kegiatan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kendari berada dibawah tanggung jawabnya.

### **2. Pegawai Pelayanan Bagian Teknis (teknisi)**

Salah satu pegawai yang dipercayakan untuk menangani pelayanan pengujian khususnya bidang teknis dimana sangat erat kaitannya dengan kelayakan dan ketidaklayakan pemakaian kendaraan bermotor adalah Bapak Iskandar, jabat beliau saat ini sebagai staf penguji teknis kendaraan bermotor di Kota Kendari.

### **3. Pegawai Yang Menangani Bagian Administrasi**

Pegawai yang menangani bagian administrasi dimana yang ada hubungannya dengan pendaftaran kendaraan yang akan diujikan adalah Ibu Evrianti, beliau bertugas menangani administrasi pengujian kendaraan bermotor, perlu diketahui bahwa semua kendaraan di Kota Kendari seharusnya terdaftar secara administrasi sehingga dapat diketahui kendala dan masalah yang dihadapi.

### **4. Pemilik Kendaraan Bermotor**

Untuk mengetahui pemahaman dan tanggapan pengujian kendaraan bermotor maka diambil beberapa informan yang telah mengujikan kendaraannya di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari yaitu sebagai berikut:

1. Bapak Abdi Wijaya, pemilik kendaraan yang mengajukan pemasangan plat uji dan pemasangan hasil uji PKB pada UPTD PKB Kota Kendari:
2. Bapak Asmar Budi, pemilik Kendaraan angkutan umum yang telah melakukan penyemprotan hasil uji PKB.
3. Bapak Wahyudi, pemilik Kendaraan yang akan melakukan Permohonan PKB.

4. Bapak Narto, pemilik Kendaraan Pick-up Jasa Angkut yang melakukan permohonan perpanjangan tanda bukti massa hasil uji berkala.

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pada Kantor UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah cukup baik, ini dapat dilihat yang pertama segi waktu pelayanan yang sudah efisien dan tidak membuat pemohon PKB merasa berbelit-belit atau memakan waktu lama, kedua segi kecermatan pegawai UPTD PKB Kota Kendari, keamanan pemilik/penggunaan kendaraan adakah hal utama sehingga kecermatan juga menjadi hal utama yang harus diperhatikan, dan ketiga dari segi gaya pemberian pelayanan yang sudah dapat dikatakan telah membuat pemohon atau masyarakat merasa puas dan nyaman dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari .
2. Dari beberapa Faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu, faktor kesadaran, faktor sistem, prosedur dan metode, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keahlian serta faktor sarana pelayanan pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam melakukan proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah cukup baik, ini dipengaruhi oleh sarana pelayanan yang masih kurang memadai yaitu masih ada beberapa alat uji kendaraan yang telah rusak sehingga pengecekan teknis harus dilakukan secara manual, sehingga hal ini masih membuat pemilik kendaraan merasa khawatir.

### B. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Pemerintah Kota Kendari lebih memberikan perhatian untuk melakukan penggantian alat-alat uji teknis yang telah rusak dalam waktu yang cukup lama, sehingga tercipta suatu pelayanan yang efisien dan efektif serta dapat mengurangi kekhawatiran para pemohon pengujian kendaraan bermotor.
2. Diharapkan adanya kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah terutama UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari dengan selalu melengkapi surat-surat kendaraan bermotor dan taat melakukan pengujian terhadap setiap kendaraan yang dimiliki karena kendaraan yang tidak layak pakai jika beroperasi maka akan beresiko pada kecelakaan yang dapat merugikan orang lain dan diri sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoeparto, Kisdarto. 2002. *Menuju SDM Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektifitas dan Manajemen Efisiensi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- H.B., Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.
- Lexy, J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabet.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, Dr. Prof. .2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Zheithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Dress.

**Sumber Undang-Undang:**

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

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

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 *Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor*. CV. MINI JAYA ABADI. Jakarta. 1993

**Disertai, Makalah, Jurnal dan Sumber Internet:**

Daniel. 2013. *Pelayanan dan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor*. Ejournal Administrasi Negara, Vol. 1 No. 4 2013. Hal 1554-1568.

Darmawati. 2016. *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di UPTD Dinas Perhubungan*. Ejournal Administrasi Negara. Vol 4 No. 3. Hal 4622-4634.

Firrlly, Robbi Danizar. 2013. Upaya Petugas Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Berm