

KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN KEDIRI

Aditya Prajna Varistha

Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

*Email Korespondensi: vajriaditya86@gmail.com

Submitted: 23-09-2024 | Accepted: 24-02-2025| Published: 28-02-2025

Kata Kunci: <i>Kualitas Pelayanan; Pengujian Kendaraan Bermotor;</i>	Abstrak Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, dan teknik analisis data menggunakan model Miles dan Hubberman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri secara umum dinyatakan sudah baik dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan memiliki faktor penghambat yaitu kurangnya kesadaran pemilik kendaraan untuk melaksanakan uji, kurang maksimalnya pendaftaran online, masih kurangnya sosialisasi akan pentingnya uji kendaraan dan belum maksimalnya integrasi dengan sistem Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
Keywords: : <i>Service Quality; Motor Vehicle Testing; Kediri Regency.</i>	Abstract <i>This study is to describe and analyze the quality of motor vehicle testing services at the Kediri Regency Transportation Agency, as well as supporting and inhibiting factors. The research method used in this study is qualitative research. The data validity checking technique uses source triangulation, and the data analysis technique uses the Miles and Hubberman model. The results of this study indicate that the quality of motor vehicle services at the Kediri Regency Transportation Agency is generally stated to be good in terms of tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In order to improve the quality of service, there are inhibiting factors, namely the lack of awareness of vehicle owners to carry out tests, less than optimal online registration, lack of socialization of the importance of vehicle testing and less than optimal integration with the system of the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia.</i>

PENDAHULUAN

Dalam bidang transportasi, kendaraan bermotor mempunyai peranan yang sangat penting bagi masyarakat sebagai alat transportasi dan mobilitas. Perkembangan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi di Indonesia tentu akan memberikan dampak positif dan negatif bagi masyarakat (Hurit, 2017).

Di Indonesia, kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan bermotor menjadi fenomena penting dalam kehidupan bermasyarakat sehingga perlu dilakukan upaya penanggulangannya. Dalam kebijakan ini, pemerintah menekankan bahwa kendaraan bermotor harus melewati proses uji yang ketat sebelum diizinkan beroperasi di jalan. Kebijakan ini merupakan langkah penting dalam mengurangi risiko kecelakaan dan menjaga kelancaran arus lalu lintas. Dengan uji kendaraan yang lebih ketat, diharapkan kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Implementasi kebijakan uji kendaraan bermotor ini melibatkan kerjasama antara pemerintah dan lembaga terkait yang bertanggung jawab dalam melakukan uji kendaraan. Tentu saja, kebijakan ini juga berdampak pada pemilik kendaraan bermotor dalam hal biaya dan waktu yang terlibat dalam melakukan uji kendaraan. Dengan implementasi kebijakan baru ini, diharapkan dapat meningkatkan keselamatan jalan dan menciptakan lingkungan berkendara yang lebih aman bagi semua. Keberhasilan implementasi kebijakan ini akan mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjaga keselamatan masyarakat dan keberlanjutan sistem lalu lintas yang efisien (Setyowati et al., 2018).

Penghapusan retribusi uji kendaraan bermotor adalah langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mengurangi beban finansial bagi pemilik kendaraan bermotor. Dengan kebijakan ini, pemerintah ingin mendorong pemilik kendaraan untuk secara aktif menjaga kondisi kendaraan mereka tanpa harus dikenakan biaya tambahan. Kebijakan ini juga memiliki tujuan untuk mendorong pemilik kendaraan agar lebih sadar akan pentingnya melakukan uji berkala kendaraan. Dengan memastikan kendaraan dalam kondisi baik dan memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan, risiko kecelakaan dapat diminimalisir. Namun, kebijakan ini juga menimbulkan tantangan bagi pemerintah dalam memastikan bahwa kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya tetap memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengimplementasikan kebijakan ini untuk memastikan bahwa kendaraan yang

beroperasi di jalan raya telah melalui proses uji yang ketat. Dengan menerapkan proses uji yang ketat, pemerintah dapat memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya benar-benar memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Hal ini akan mengurangi risiko kecelakaan dan menciptakan lingkungan berkendara yang lebih aman bagi semua pengguna jalan, serta mendorong pemilik kendaraan bermotor untuk secara aktif menjaga kondisi kendaraan mereka (Syaifuddin et al., 2020).

Pemerintah perlu memastikan bahwa lembaga yang bertanggung jawab dalam melakukan uji kendaraan memiliki kapasitas dan keahlian yang memadai. Lembaga-lembaga ini harus memiliki peralatan yang memadai dan staf yang terlatih untuk melakukan uji kendaraan dengan akurat dan efisien. Pemerintah perlu memberikan pelatihan dan edukasi kepada pemilik kendaraan bermotor mengenai pentingnya melakukan uji kendaraan secara berkala. Ini dapat dilakukan melalui kampanye publik yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran pemilik kendaraan akan pentingnya menjaga kondisi kendaraan agar tetap aman dan layak jalan. Oleh karena itu, perlu ada kebijakan yang memberikan insentif atau subsidi kepada pemilik kendaraan yang secara aktif menjaga kondisi kendaraan mereka agar tetap layak jalan. Upaya pemerintah Indonesia dalam meminimalisir kecelakaan lalu lintas di jalan diwujudkan melalui kebijakan yang memberikan standar kendaraan laik jalan, khususnya melalui pengujian kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021, pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan yang menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta tempelan, dan kereta gandengan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor mengatur bahwa kendaraan yang wajib uji antara lain adalah jenis kendaraan bermotor mobil umum penumpang, mobil umum angkut barang, bus dan truk. (Syaifuddin et al., 2020)

Peran pemerintah dalam hal ini adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri dan menggunakan kewenangan yang diperlukan untuk melaksanakan proses pelaksanaan secara efektif. Peran masyarakat juga diperlukan dalam meningkatkan kesadaran tentang pengujian kendaraan bermotor yang benar untuk mengurangi resiko kecelakaan di jalan raya. Setelah itu, pemerintah perlu bekerja sama dengan lembaga-lembaga terkait untuk

memastikan bahwa proses uji kendaraan dapat dilakukan dengan efisien dan akurat. Selanjutnya, pemerintah perlu melakukan kampanye komunikasi yang efektif kepada pemilik kendaraan bermotor mengenai pentingnya melakukan uji kendaraan secara berkala. Kampanye ini dapat dilakukan melalui media massa, media sosial, atau program pendidikan yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran pemilik kendaraan akan pentingnya menjaga kondisi kendaraan agar tetap aman dan layak operasi.(Amalia et al., 2022)

Setelah kebijakan dan prosedur uji kendaraan bermotor yang baru diimplementasikan, pemerintah perlu melakukan pemantauan dan evaluasi secara teratur. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga yang melakukan uji kendaraan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Evaluasi juga perlu dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan ini dalam meningkatkan keselamatan jalan dan mengurangi risiko kecelakaan. Pemantauan dan evaluasi secara teratur merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan uji kendaraan bermotor yang baru. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga tersebut melaksanakan tugasnya dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Selain itu, evaluasi juga perlu dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan uji kendaraan bermotor baru dalam meningkatkan keselamatan jalan dan mengurangi risiko kecelakaan. Hal ini akan memastikan bahwa kebijakan uji kendaraan bermotor yang baru dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah perlu melakukan kampanye edukasi yang intensif dan efektif kepada pemilik kendaraan.

Pelatihan dan edukasi merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan uji kendaraan bermotor yang baru. Pelatihan ini akan meningkatkan kemampuan staf dalam melakukan uji kendaraan dengan akurat dan efisien. Dengan pelatihan dan edukasi yang baik, diharapkan pemilik kendaraan bermotor akan lebih sadar akan pentingnya melakukan uji kendaraan secara berkala dan menjaga kondisi kendaraan agar tetap aman dan layak operasi atau laik jalan. Interaksi langsung dengan warga oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri merupakan bentuk layanan teknis yang bertujuan agar masyarakat dapat mengenali dan menyampaikan masukan, kritik serta keluhan masyarakat Kabupaten Kediri secara langsung. Hal ini menjadi pertimbangan dalam evaluasi kebijakan di masa yang akan mendatang terutama yang berhubungan

dengan peraturan pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan prinsip otonomi daerah, pemerintah Kabupaten Kediri memiliki kebebasan dalam merumuskan kebijakan guna meningkatkan layanan kepada masyarakat, sesuai dengan kondisi local dengan tetap mengutamakan peningkatan kesejahteraan warga. Menyangkut kebijakan uji kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri perlu memastikan bahwa dalam mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut, layanan public yang disediakan untuk masyarakat harus berjalan dengan baik dan efisien. Hal ini diperlukan agar semua pihak yang terlibat dapat merasakan manfaat dari kebijakan tersebut secara optimal.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap fenomena secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dari lingkungan yang alami sebagai sumber utama menggunakan alat penelitian itu sendiri. Lokasi penelitian ini berada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri. Selanjutnya, penulis memilih narasumber penelitian dengan mempertimbangkan bahwa mereka dapat memberikan informasi yang relevan. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri, Penguji Penyelia Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri, pemilik kendaraan yang wajib diuji jenis Pick-Up, pemilik kendaraan yang wajib diuji jenis Truck, dan pemilik kendaraan yang wajib diuji jenis Bus. Data utama didapat melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen tertulis terkait dengan topik penelitian. Teknik analisis data mengacu pada model Miles dan Hubberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan standar yang telah ditetapkan, yang berkaitan dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan. Menurut Mohammad (2003) dalam (Hardiyansyah, 2018), isu utama dalam pelayanan publik pada dasarnya berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan itu sendiri. Mutu pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk metode pelaksanaan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan institusi. Untuk mencapai standar pelayanan yang baik, Imawan (2005) menyatakan dalam (Hardiyansyah, 2018) bahwa pemerintah

daerah sebagai penyedia layanan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang mudah dijangkau, tepat, dan cepat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kediri, peneliti menggunakan lima dimensi dari Zeithaml, dkk dalam (Hardiyansyah, 2018) yang diukur dari aspek: berwujud (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphathy) untuk dijadikan acuan dalam menjelaskan topik peneliti, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Berwujud

Dalam dimensi ini, peneliti menentukan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat dari penampilan dan kedisiplinan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan akses dalam melakukan pelayanan.

Indikator pertama adalah penampilan petugas dan kedisiplinan petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat wajib uji terkait penampilan petugas, penampilan petugas administrasi terkesan rapi dan bersih, sedangkan untuk petugas teknis yang bekerja di lapangan terlihat kurang teratur dan tidak terlalu bersih, hal ini disebabkan oleh tugas teknis yang dilakukan di luar ruangan. Namun, setiap hari, semua petugas, baik administrasi maupun teknis, mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, petugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor menerapkan lima hari kerja serta melaksanakan apel pagi dan sore. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menegakkan disiplin di kalangan petugas selama memberikan pelayanan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan uji kendaraan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

Indikator kedua adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor, baik itu fasilitas untuk melakukan pelayanan administrasi, pelayanan teknis maupun fasilitas pendukung umum untuk masyarakat wajib uji. Untuk fasilitas pelayanan administrasi tersedia loket-loket dan komputer untuk menginput data wajib uji. Untuk pelayanan teknis tersedia halaman parkir yang sangat luas, gedung pengujian dan peralatan pengujian yang

lengkap, sedangkan untuk fasilitas umum tersedia ruang tunggu, musholla, kantin dan lain-lain. Fasilitas tersebut diberikan kepada masyarakat wajib uji agar merasa nyaman dalam proses pelayanan.

Indikator lain yang mengukur kualitas layanan adalah sejauh mana layanan itu dapat diakses dengan mudah. Untuk memfasilitasi proses layanan, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor menawarkan jalur layanan yang jelas, cepat, sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Jalur layanan terdiri dari dua jenis, yaitu versi lengkap yang mencakup alur proses layanan, jam layanan, persyaratan ujian, serta sanksi administratif, dan versi singkat yang hanya menyajikan jalur layanan dan jam layanan. Jalur layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang wajib menjalani uji. Selanjutnya, indikator terakhir adalah kemudahan bagi masyarakat wajib uji dalam mengajukan permohonan layanan; meskipun sudah ada pendaftaran online, namun masyarakat lebih memilih untuk mendaftar secara langsung di gedung UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan pemaparan diatas yang dilihat dari dimensi berwujud, menunjukkan salah satu aspek kualitas pelayanan yang baik.

Kehandalan

Dalam dimensi ini, peneliti menentukan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat dari kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan kecermatan petugas/aparatur dalam pemberian pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.

Indikator yang pertama adalah kemampuan petugas untuk menggunakan alat bantu, dalam proses pengujian petugas teknis mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seperti kompresor, generator set, alat bantu uji dimensi, komputer, printer, palu, senter, meter, dan lain-lain, sedangkan untuk alat bantu dalam pelayanan administrasi adalah komputer, printer serta berkas-berkas mengenai pengujian kendaraan bermotor.

Indikator berikutnya adalah peningkatan keterampilan petugas. Untuk meningkatkan keahlian para petugas teknis dan administrasi, diadakan pelatihan yang

berlangsung setiap tahun. Pelatihan ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petugas dalam menyalurkan layanan pengujian kendaraan bermotor. Serta untuk petugas teknis, dengan melakukan diklat akan bisa menaikkan kompetensi jabatan sebagai penguji sesuai dengan waktu pelatihan dan pendidikan yang telah ditentukan. Jenjang tenaga penguji dapat dikelompokkan menjadi 8 (delapan) tingkat yaitu pembantu penguji, penguji pemula, penguji tingkat satu, penguji tingkat dua, penguji tingkat tiga, penguji tingkat empat, penguji tingkat lima dan master penguji. Sehingga dengan diadakannya diklat petugas teknis akan memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai pelayanan teknis pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan untuk diklat petugas administrasi dimaksudkan agar mampu untuk melakukan kegiatan administrasi pada bagian pengujian kendaraan bermotor, diklat petugas administrasi berlangsung 3 minggu. Dengan diadakannya diklat diatas, petugas memiliki pengetahuan, kemampuan/keterampilan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Indikator yang terakhir adalah standar pelayanan yang jelas, dalam melakukan pelayanan, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Prosedur Operasional Standar (SOP) yang bertujuan untuk menentukan kejelasan dan kepastian dalam proses layanan pengujian kendaraan bermotor, serta pemanfaatan Prosedur Operasional Standar itu terus ditingkatkan.

Berdasarkan pemaparan diatas yang dilihat dari dimensi kehandalan, menunjukkan salah satu aspek kualitas pelayanan yang baik.

Ketanggapan

Dalam dimensi ini, peneliti menentukan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat dari petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan tata cara penyampaian keluhan pelanggan.

Indikator yang pertama adalah pelayanan tepat waktu dari petugas. Durasi pelayanan adalah 50 menit, yang dimulai dari proses pendaftaran hingga penerimaan bukti kelulusan uji berupa kartu pintar dan stiker atau tanda samping (lampiran 10). Untuk peserta yang gagal dalam uji, mereka harus menjalani ujian ulang setelah melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang tidak memenuhi syarat. Namun, bisa saja waktu

layanan berlangsung lebih cepat atau lebih lambat dari biasanya tergantung pada sistem dari kementerian.

Indikator selanjutnya adalah tanggapan atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan secara responsif. Secara umum semua pengaduan dibutuhkan 1 (satu) hingga 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

Indikator yang terakhir adalah ketersediaan tempat pengaduan, UPTD Uji Coba Kendaraan Bermotor tidak hanya memberikan tanggapan yang positif tetapi juga menyediakan kotak masukan untuk menampung harapan serta keluhan masyarakat. Ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada isu yang muncul selama proses layanan yang berlangsung atau tidak. Proses pengaduan juga bisa lewat Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri juga bisa lewat Alamat Pos Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri Kawasan Simpang Lima Gumul Ds. Sumberejo Kec. Ngasem Kab. Kediri 64181 Telp. 0354-545400. Website: lapor.go.id, Email: dishub.kedirikab.go.id, Instagram: Dishub_kab.kediri, atau SMS/Whatsapp ke 081959959880.

Berdasarkan pemaparan diatas yang dilihat dari dimensi ketanggapan, menunjukkan salah satu aspek kualitas pelayanan yang baik.

Jaminan

Dalam dimensi ini, peneliti memilih indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dan memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan.

Indikator pertama adalah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan waktu pelayanan selama 50 menit mulai dari pendaftaran sampai penerimaan bukti lulus uji, sedangkan bagi yang tidak lulus uji akan melakukan pengujian ulang setelah memperbaiki item-item yang tidak lulus.

Indikator yang selanjutnya adalah jaminan biaya dalam pelayanan. Sesuai amanat undang-undang terbaru, maka biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor gratis atau nol retribusi. Untuk di Kabupaten Kediri hal ini berlaku mulai Januari 2024.

Untuk indikator yang terakhir UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan yaitu kendaraan yang sudah dikatakan lulus uji harus lulus persyaratan administrasi, lulus persyaratan teknis kendaraan bermotor dan kendaraan sudah memenuhi ambang batas laik jalan.

Berdasarkan pemaparan diatas yang dilihat dari dimensi jaminan, menunjukkan salah satu aspek kualitas pelayanan yang baik.

Empati

Dalam dimensi ini, peneliti memilih indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat dari petugas mendahulukan kepentingan pelanggan/ pemohon, petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah dan petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, para petugas dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif karena pelayanan pengujian kendaraan bermotor memang untuk seluruh masyarakat wajib uji di Kabupaten Kediri dan bagi masyarakat wajib uji diluar daerah pun bisa melakukan pengujian di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri, kemudian melayani dengan sikap yang ramah, bersikap sopan dan santun kepada masyarakat wajib uji serta petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat wajib uji yang datang untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan pemaparan diatas yang dilihat dari dimensi empati, menunjukkan salah satu aspek kualitas pelayanan yang baik.

Faktor Pendukung

- a. Adanya pengawasan terkait pengujian kendaraan bermotor baik secara internal maupun secara eksternal

Pengawasan terhadap UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari segi administrasi maupun dalam pelayanan teknis.

- b. Kalibrasi peralatan pengujian kendaraan bermotor.

Tujuan dari melakukan kalibrasi secara reguler ini adalah untuk menjamin keakuratan peralatan uji kendaraan bermotor, sehingga hasil ujinya dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Kalibrasi dilakukan setahun sekali oleh Kementerian Perhubungan melalui Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD).

c. Terdapat tambahan penghasilan bagi petugas

Penghasilan merupakan imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain dalam jangka waktu tertentu. Faktor penghasilan tentunya dapat mempengaruhi kualitas dalam hal pelayanan publik. Dan pada dasarnya penghasilan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup diri sendiri maupun kebutuhan keluarga.

d. Fasilitas penunjang yang memadai

Fasilitas pendukung pada pelayanan publik, menjadi hal yang menonjol. Dengan adanya fasilitas pendukung, maka pelayanan publik yang baik akan dapat terwujud, sebaliknya kurangnya fasilitas pendukung menjadi penghambat dalam hal terwujudnya pelayanan publik yang baik.

e. Peningkatan kemampuan pegawai/petugas penguji kendaraan bermotor.

Faktor peningkatan pelayanan publik salah satunya adalah faktor pegawai/petugas. Dimana petugas/pegawai merupakan unsur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai/petugas selain dipengaruhi oleh motivasi juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai/petugas tersebut. Peningkatan kemampuan pegawai/petugas ini dilakukan melalui diklat-diklat.

Berdasarkan hal diatas, maka dengan diadakannya kegiatan diklat diharapkan dapat membantu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sesuai harapan masyarakat wajib uji. Sehingga gambaran kualitas pelayanan publik dapat dikatakan layak serta berkualitas atau tidak.

f. Lokasi yang mudah dijangkau

Lokasi pelayanan memiliki fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan dari suatu pelayanan yang telah disediakan oleh pemberi pelayanan. Dengan lokasi pelayanan yang strategis, mudah dilihat dari tepi jalan serta mudah dijangkau akan memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib uji untuk menuju ke lokasi pelayanan tersebut. Lokasi UPTD Pengujian Kendaraan

Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri berada dipinggir jalan raya besar serta mudah dijangkau.

Faktor Penghambat

1. Kurangnya kesadaran untuk melakukan uji kendaraan bermotor

Dengan mengujikan kendaraannya, maka pemilik kendaraan sudah melakukan pemeliharaan terhadap kendaraannya. Pengujian Kendaraan Bermotor ini diterapkan untuk melakukan pengawasan kendaraan yang beroperasi di jalan raya.

2. Pendaftaran Online yang belum maksimal

Proses pendaftaran kendaraan wajib uji berkala yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan dengan cara mendatangi langsung gedung pelayanan serta membawa fisik kendaraan. Pendaftar melengkapi dokumen seperti salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik kendaraan, salinan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) serta asli dan salinan Bukti Lulus Uji, sedangkan jika pemilik asli tidak datang maka bisa diwakili dengan surat kuasa serta yang diberikan kuasa harus menunjukkan dokumen-dokumen asli.

Dengan banyaknya jumlah kendaraan yang terdaftar tersebut akan lebih mudah jika terdapat pendaftaran secara online. Untuk kedepannya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor akan memaksimalkan segera layanan pendaftaran secara online, layanan online tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan pendaftaran bagi masyarakat wajib uji, sehingga proses pendaftaran lebih cepat selesai.

3. Sosialisasi Pengujian Kendaraan Bermotor yang belum maksimal

Diharapkan dengan adanya sosialisasi terkait pentingnya pengujian kendaraan bermotor, masyarakat mengerti akan laik jalan terhadap kendaraannya. Belum maksimalnya sosialisasi terkait pengujian kendaraan bermotor diluar kantor ini terkendala pada anggaran. Namun untuk sosialisasi di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor ini sering dilakukan.

Sosialisasi ini biasanya dititipkan pada bidang-bidang yang mempunyai kegiatan sosialisasi, misalnya bidang pengendalian dan operasional melalui seksi

bimbingan keselamatan dan ketertiban menyampaikan sosialisasi terkait angkutan barang curah yang pastinya menyangkut kelaikan jalan kendaraan bermotor.

4. Belum maksimalnya integrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

Didalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan bermotor, bahwa setiap UPTD Pengujian Kendaraan bermotor harus menyelenggarakan sistem informasi pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor. Tetapi di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri belum maksimal terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan.

Sistem informasi manajemen yang didukung dengan aplikasi pengujian ini bertujuan untuk memantau kegiatan uji berkala diseluruh Indonesia secara online dan realtime. Data dan informasi Pengujian kendaraan bermotor dipergunakan untuk pembinaan, pengawasan dan penelitian dalam rangka pengembangan kebijakan pengujian kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri secara umum dinyatakan sudah baik, hal tersebut didasarkan pada dimensi sebagai berikut.

- a. Berwujud (Tangible)

Dimensi berwujud (tangible) dengan ciri-ciri seperti sarana fisik pelayanan, penampilan staf, ketepatan waktu petugas, kemudahan dalam melakukan layanan, serta aksesibilitas untuk masyarakat yang perlu dievaluasi dalam permintaan pelayanan, menunjukkan salah satu elemen dari standar kualitas pelayanan yang memuaskan.

- b. Kehandalan (Reliability)

Dimensi kehandalan (reliability) dengan indikator yang jelas untuk pelayanan, keterampilan petugas dalam menggunakan alat bantu, pengembangan

keterampilan dan expertise petugas dalam penggunaan peralatan, mencerminkan salah satu elemen dari kualitas pelayanan yang baik.

c. Ketanggapan (Responsiveness)

Dimensi ketanggapan (responsiveness) dengan Petugas yang responsif menunjukkan indikator daya tanggap, pelayanan yang disajikan dengan akurasi, tersedianya media untuk pengaduan, dan adanya pengawasan dari pihak internal serta eksternal, memperlihatkan salah satu elemen dari layanan yang berkualitas tinggi.

d. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan (assurance) dengan Indikator memberikan jaminan durasi pelayanan, menyiapkan jaminan biaya layanan, memastikan legalitas (keberhasilan) dalam penyediaan layanan, serta memberikan kepastian mengenai biaya selama proses pelayanan kepada masyarakat yang wajib diuji, menunjukkan salah satu elemen dari kualitas pelayanan yang baik.

e. Empati (Emphathy)

Dimensi empati (emphathy) dengan tanda bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang bersahabat, petugas memberikan layanan dengan perilaku yang hormat dan baik, petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi dan petugas melayani serta menghormati masyarakat yang perlu diuji, menunjukkan salah satu elemen dari pelayanan yang berkualitas tinggi.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri, antara lain sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung kualitas layanan uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri mencakup adanya pengawasan dari dalam dan luar terkait pelaksanaan ujian kendaraan bermotor, adanya kalibrasi yang dilakukan secara rutin untuk alat uji kendaraan bermotor, peningkatan alat dari segi teknologi, penambahan pendapatan untuk para petugas/pegawai, tersedianya fasilitas pendukung yang cukup untuk masyarakat, serta adanya peningkatan keterampilan bagi pegawai/petugas yang menangani pengujian kendaraan bermotor.

- b. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri adalah kurang maksimalnya integrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan, rendahnya pemahaman masyarakat yang diwajibkan untuk melaksanakan pemeriksaan rutin terhadap kendaraan bermotor, ditambah dengan kurangnya sosialisasi mengenai pengujian kendaraan bermotor yang tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPTD, serta pendaftaran online yang belum berjalan dengan baik.

B. Saran

- 1) Meningkatkan kemampuan petugas administrasi dan teknis, penambahan sarana dan prasarana serta menjalin komunikasi yang baik dengan tenaga teknis kementerian perhubungan agar tercipta keserasian dan keselarasan integrasi sistem terkait pengujian kendaraan bermotor guna menciptakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih baik;
- 2) Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri harus melaksanakan kegiatan sosial untuk pengujian kendaraan bermotor secara tatap muka agar dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kewajiban melakukan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri;
- 3) Mengoptimalkan pendaftaran secara online agar lebih memudahkan proses pendaftaran baik untuk petugas maupun untuk pemilik kendaraan bermotor wajib uji.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Amalia, A. R., Rzak, A. R. & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep, Volume 3, Nomor 2, 395 - 409, April 2022, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Badan Pusat Statistika Kediri. (2023). Kediri Dalam Angka. Kediri: BPS Kediri.
- Bungin, B. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. PT Raja Grafindo.
- Creswell, John W. (2016). Pendekatan Metode kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Erlambang, N. (2019). Implementasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Kediri Oleh: Nanda Erlambang Nim 176030102111008 Universitas Brawijaya Pascasarjana 2019.

- Ezmir. (2016). Metodologi penelitian kualitatif: Analisis data (Ed. 1, Cet). Rajawali Pers.
- Harahap, A. F. (2021). Implementasi Pelayanan Online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Ilir Oleh: Alfian Fikri Harahap Nim 177121029 Universitas Islam Riau Pascasarjana 2021.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hurit, Kamilus (2017). Pengertian Transportasi. NASPA Journal, 42(4), 1
- Jones, Charles O. (2012). Pengantar Kebijakan Publik. Jakarta: Gadjah Mada University Press
- J.S. Badudu, Sutan Muhammad Zain. (2021). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 63 Tahun 1993 Tentang persyaratan ambang batas laik jalan kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempelan serta komponen-komponennya.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, P. A. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis. In CEUR Workshop Proceedings. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2016). Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Pasolong, Harbani. (2019). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 1743/AJ.502/DJRD/2020 tentang Pedoman Teknis Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor secara Elektronik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Kediri.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Bupati Kabupaten Kediri Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penerapan Hari Kerja, Jam Kerja dan Apel Kerja Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri.

Peraturan Bupati Kediri Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri.

Rohani, I. & Putera, RE. (2023). Analisi Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman.

Safuan, F. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Transportasi Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung. Jurnal MODERAT, Volume &, Nomor 3 <https://ojs.unigal.ac.id?index.php/modrat>

Saputra, D., Arbain, T., & Syafari, M. R. (2021). Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Pada Upt. Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Tamang Layang Kabupaten Barito Timur Kalimantan Tengah. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 1, hal. 30-48, [http://jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/PubBis](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis)

Setiawan, I. W., Widiati, I. A. P., & Suryani, L. P. (2022). Pelaksanaan Sistem Uji Kendaraan Bermotor dalam Mencegah Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Denpasar. Jurnal Analogi Hukum, 4(1), 71-75 <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum>

Setyowati, D. I., Firdaus, A. R. & Rohmah N. (2018). Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Pada Siswa Sekolah Menengah Atas di Kota Samarinda. The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health, Vol.7, No. 3.

Syaifuddin, T. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo. JI@P Vol. 9 No. 2, ISSN. 2355-4223, hal. 96-102

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.