

# **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG**

**Oleh :**

**Novianna**

**Munawar Noor**

Universitas 17 Agustus 1945, Semarang

**Fania Mutiara Savitri**

Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang

## **ABSTRAK**

Implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang sampai saat ini masih belum maksimal. Berdasarkan pengamatan, masih terlihat adanya pungutan biaya yang melebihi ketentuan berlaku, proses administrasi pengujian kendaraan bermotor masih belum efektif dan efisien serta masih kurang jelasnya informasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat proses implementasi di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan teori Edward III, serta faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi. Analisis data menggunakan analisis domain, untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau obyek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang secara umum sudah bagus. Ini diketahui dari empat variabel yang terpenuhi yaitu: 1). Komunikasi, hadirnya peraturan teknis terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 tahun 2018. Kemudian adanya renstra (rencana strategis) Dishub 2016-2021 sebagai acuan kinerja dan target yang harus dipenuhi; 2). Sumber daya, terdapat 225 petugas dan juga peralatan penunjang; 3). Disposisi, hadirnya sikap tanggung jawab, motivasi dan komitmen dalam menjalankan tugas dan pelayanan; 4). Struktur birokrasi, sudah adanya tugas dan fungsi masing-masing petugas dalam organisasi Dishub Kota Semarang. Pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang terhambat oleh faktor kualitas SDM, masih ada yang berpendidikan SD dan SMP, SDM yang berumur tua sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan dan juga tidak sebandingnya jumlah populasi kendaraan dengan personil Dishub. Sedangkan faktor pendukungnya adalah: adanya SDM yang cukup memadai, alat uji kendaraan yang cukup lengkap, kendaraan operasional dan sistem pelayanan online (*daring*).

Kata Kunci: Implementasi, pelayanan, pengujian, kendaraan bermotor

## ABSTRACT

To date, the implementation of motor vehicle testing services at the Semarang City Transportation Agency has not been optimal. Former observations found that there has been extra charges that exceed the applicable provisions, the ineffectiveness and inefficiency of administration process for the testing, and obscurity of the service information. This study aims to describe and analyze the implementation process of motor vehicle testing services, as well as describe and analyze the supporting and inhibiting factors of the implementation process at the Semarang City Transportation Agency. This study uses a qualitative approach with a research focus on the implementation of motor vehicle testing services based on Edward III's theory, as well as the factors inhibiting and supporting implementation. Data analysis uses domain analysis, to obtain a general and comprehensive picture of the social situation under study or the object of research. The results show that the implementation of motor vehicle services in Semarang City Transportation Agency was generally good, indicated by the four fulfilled variables; 1). Communication, the presence of technical regulations related to motor vehicle testing services, namely the Semarang Mayor's Association Number 54 of 2018. In addition, a 2016-2021 Dishub strategic plan as a performance reference and targets that must be met; 2). Resources, there are 225 officers and also supporting equipment; 3). Disposition, the presence of an attitude of responsibility, motivation and commitment in carrying out duties and services; 4). The bureaucratic structure, there are duties and functions of each officer in the Semarang City Transportation Agency organization. The Service of motor vehicles in Semarang City Transportation Agency has been inhibited by the quality factor of human resources, many of the officer are low level educated personnel (elementary and junior high school graduate), and old-aged personnel result in less tactical in service, limited technical officers to test vehicles and still lack of socialization to the public regarding the online system that has been implemented and also not proportional to the number of vehicle population with Dishub personnel. While the supporting factors are: adequate human resources, fairly complete vehicle test equipment, operational vehicles and an online service system.

Keywords: Implementation, service, testing, motor vehicles

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penyediaan, pengendalian dan pengoperasian sarana transportasi darat di berbagai daerah seperti kendaraan bermotor baik untuk angkutan umum maupun pribadi terus mendapat perhatian yang serius dari pemerintah daerah guna dapat mewujudkan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan keselamatan masyarakat dalam berkendara.

Perhatian pemerintah daerah di bidang pelayanan, penyediaan, dan pengendalian pengoperasian kendaraan bermotor tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang diproduksi dan digunakan masyarakat untuk berbagai kebutuhan mobilitas kerja, rekreasi dan kebutuhan lainnya. Badan Pusat Statistik (BPS) merilis data terbaru terkait perkembangan jumlah kendaraan bermotor sampai 2018. Totalnya per 2018 jumlah semua jenis kendaraan bermotor mencapai 146.858.759 unit dan terkait dengan objek penelitian ini yaitu pada kendaraan bermotor berupa mobil penumpang pada 2018 tercatat sebanyak 16.440.987 unit. Data itu mencatat ada kenaikan jumlah mobil penumpang setidaknya sebanyak 1 juta per tahun (BPS, 2019).

Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penyediaan dan pengendalian pengoperasian kendaraan bermotor yaitu mobil penumpang harus dilakukan secara profesional, responsif dan tidak diskriminatif oleh pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti diatur dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 7 di antaranya asas kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, dan lain sebagainya.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis adalah salah satu tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Dinas Perhubungan atau dinas dengan nomenklatur lainnya di Kabupaten atau Kota. Hal ini sesuai dengan tujuan pengujian kendaraan bermotor seperti diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 2 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan;
- b. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan;
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

(Permenhub No. 133 Tahun 2015)

Pentingnya pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis tidak lain adalah untuk menekan terjadinya kecelakaan lalu lintas di jalan raya yang disebabkan oleh 4 faktor, antara lain: 1). Faktor pengemudi/pengendara, 2). Faktor dari kendaraan bermotor, 3). Faktor jalan, dan 4). Faktor lingkungan (M. Adam Samudra, 2018).

Berdasarkan keempat faktor tersebut, maka tidak dapat dipungkiri kejadian kecelakaan lalu lintas untuk kendaraan bermotor di jalan raya dari tahun ke tahun meningkat. Seperti diketahui bahwa berdasarkan data dari POLRI, terjadi 107.500 kecelakaan lalu lintas pada tahun 2019. Meningkat 3% dari 2018, yaitu sebanyak 103.672 kecelakaan (Republika, 2020). Kecelakaan lalu lintas itu terjadi baik pada kendaraan roda dua (sepeda motor), kendaraan bermotor roda empat (mobil), dan kendaraan bermotor roda empat lebih seperti truk, bus dan lain sebagainya.

Peristiwa kecelakaan lalu lintas di wilayah Provinsi Jawa Tengah hingga tahun 2019 berdasarkan hasil analisis dan evaluasi selama Januari – September 2019 yakni jumlah kecelakaan lalu lintas di wilayah Polda Jawa Tengah sebanyak 19.262 kejadian dengan korban meninggal dunia 3.167 jiwa dari jumlah pelanggaran lalu lintas mencapai 1.5007.023 pelanggaran (Tribun Jateng, 2019). Adapun untuk jumlah kecelakaan yang terjadi di wilayah Polresta Kota Semarang berdasarkan hasil Analisis dan Evaluasi (Anev Semester I Tahun 2018 dan Semester I Tahun 2018 untuk semua jenis kendaraan bermotor mengalami kenaikan.

Berdasarkan bunyi ketentuan dalam Permenhub No. 133 tahun 2015 maka pemerintah daerah melalui dinas terkait harus dapat menyelenggarakan pelayanan pengujian kendaraan

bermotor yang berkualitas sehingga mampu mendukung bagi terwujudnya jaminan keselamatan dalam penggunaan kendaraan bermotor di satu sisi, dan di sisi lain dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memperoleh pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sendiri sebagai pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut persyaratannya layak darat atau tidak, termasuk kelengkapan kendaraan bermotor terus ditingkatkan oleh pemerintah daerah lewat dinas terkait yang diberi kewenangan sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor tersebut.

Permasalahan utama yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan yaitu hingga sampai saat ini yaitu masih belum maksimal. Terkait dengan masalah tersebut, Dirjen Perhubungan Darat, Budi Setiyadi menyatakan banyak pemerintah daerah (pemda) yang tidak serius dalam menjalankan uji KIR. Ketidaksiwaan ini yang menjadi penyebab terjadinya kecelakaan lalu lintas dengan penyebab yang hampir sama secara terus menerus. (Ekonomi Bisnis, 2019) Berikut disampaikan beberapa data kasus kecelakaan akibat tidak berfungsinya komponen kendaraan bermotor.

Implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis ternyata masih belum maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil penelitian Siti Erna Latifi Suryana tentang Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Aceh Tamiang dengan kesimpulan bahwa :

“ Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tamiang belum terlaksana dengan maksimal yang dilihat pada variabel organisasi yaitu kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai pendidikan dan golongan/pangkat yang cukup untuk menduduki jabatan yang ada di struktur organisasi dan kondisi alat uji yang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya serta kurangnya tenaga profesional dibidang pengujian yang mempunyai sertifikasi pengujian. Variabel interpretasi tentang peraturan kebijakan, petunjuk pelaksanaan administrasi dan petunjuk teknis pengujian telah berjalan sesuai dengan peraturan nasional dengan kondisi prasarana dan sarana seadanya, dan variabel penerapan pelaksanaan yaitu dalam prosedur kerja, program kerja dapat berjalan dengan minimnya petugas dan waktu pelaksanaan dijadwalkan pada jam kerja. Implementasi kebijakan mempunyai hambatan selain dari tiga variabel tersebut dan masih rendahnya kesadaran pemilik kendaraan akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor” (Siti Erna Latifi Suryana, 2009).

Menurut hasil penelitian dari Afrizal dkk (2015) tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Semarang menunjukkan hasil sebagai berikut:

“Ditemukan di lapangan ada beberapa alat uji yang kurang atau tidak berfungsi dengan baik. Kemudian jumlah pegawai di Dishub dengan jumlah masyarakat yang harus diberi layanan juga tidak seimbang, bahkan ada satu pegawai yang harus menggunakan dua alat karena terbatasnya personil di Dishub. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan juga menjadi perhatian tersendiri disebabkan terbatasnya personil ditambah usianya yang cukup berumur berdampak pelayanan tidak cepat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dampaknya pelayanan memakan waktu yang lebih lama.” (Afrizal, dkk. 2015).

Di samping masalah di atas, juga masih terdapat adanya tindakan pungutan liar oleh oknum aparaturnya Pemda dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Hal ini seperti dilaporkan oleh Media Kompas sebagai berikut:

”Dua pegawai itu ditangkap tangan (OTT) oleh tim dari direktorat tindak pidana khusus Polda Jawa Tengah. ”Tim penyelidik kemarin melakukan operasi tangkap tangan terhadap Master Uji inisial SA dan kasir atau bendahara pembantu inisial W,” kata Kepala Bidang Humas Polda Jawa Tengah, Komisariss Besar Agus Triatmaja, Sabtu (6/10/2018).

Pungli (pungutan liar) berpotensi terjadi hampir di setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tak terkecuali dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Kebutuhan untuk mendapatkan hasil uji yang baik, lolos dan laik jalan terkadang mendorong oknum-oknum tertentu untuk menawarkan jasa supaya bisa lolos uji. Ganjar Pranowo Gubernur Jawa Tengah mengkonfirmasi hal ini. Menurutnya uji KIR di Dinas Perhubungan itu ibarat penyakit karena menjadi salah satu sumber praktik pungli. Ganjar pun meminta kepada pemerintah kabupaten maupun kota di Jateng untuk turut aktif dalam menghalau praktik korupsi tersebut (Solopos, 2018)

Tidak sebatas pungli bahkan dalam uji KIR sudah sampai masuk wilayah pemalsuan dokumen. Hal ini terkonfirmasi dari Kemenhub RI dan Polres Malang saat melakukan operasi di salah satu Kabupaten di Jawa Timur yaitu kartu Blu-E (bukti lulus uji berkala elektronik) adalah program baru pemerintah terkait kemudahan untuk uji KIR namun ternyata sudah ada oknum yang mencoba memalsukan kartu tersebut. Pembuat Kartu BLU-E ini berkedok sebagai calo yang mengurus uji kir kendaraan. Diduga yang bersangkutan juga memalsukan buku uji KIR yang lama (Times Indonesia, 2020).

Berdasarkan hasil temuan di atas, terlihat bahwa implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor masih banyak ditemukan masalah di lapangan di antaranya : kurangnya sumber daya tenaga yang profesional, kurangnya peralatan yang memadai, kurang koordinasi dan masih adanya pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota bahkan sampai ada pemalsuan dokumen. Atas dasar fakta tersebut sangat menarik untuk mengkaji lebih mendalam terkait implementasi pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Meskipun pengujian kendaraan di Dishub Kota Semarang sudah pernah dilakukan oleh Afrizal dkk pada tahun 2015 namun fokus penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Afrizal dkk fokus pada kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sedangkan penelitian ini fokus pemenuhan aspek persyaratan teknis terkait implementasi pelayanan kendaraan bermotor. Dari sisi teori, Afrizal dkk menggunakan 5 kategori untuk pengukurannya yaitu : 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance* dan 5) *emphaty*. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teorinya George C. Edward III dengan empat variabel, yakni: (1) Komunikasi; (2) Sumber daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur Birokrasi. (Subarsono, 2005: 90). Lebih lanjut hal ini diuraikan pada bab selanjutnya.

Implementasi pengujian kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor mengatur berbagai hal berkaitan dengan ruang lingkup pengujian berkala kendaraan bermotor, pemeriksaan persyaratan teknis dan pengujian laik jalan kendaraan bermotor, fasilitas dan peralatan uji berkala, tenaga penguji, unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor, prosedur dan tata cara uji berkala kendaraan bermotor, bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor, sistem informasi uji berkala kendaraan bermotor, dan pembinaan dan pengawasan.

Sampai saat ini implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk pemenuhan persyaratan teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang juga masih belum maksimal. Berdasarkan pengamatan (observasi) peneliti terhadap implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di instansi ini masih terlihat adanya pungutan biaya yang melebihi ketentuan berlaku, proses administrasi pengujian kendaraan bermotor masih belum efektif dan efisien dan masih kurang jelasnya informasi pelayanan.

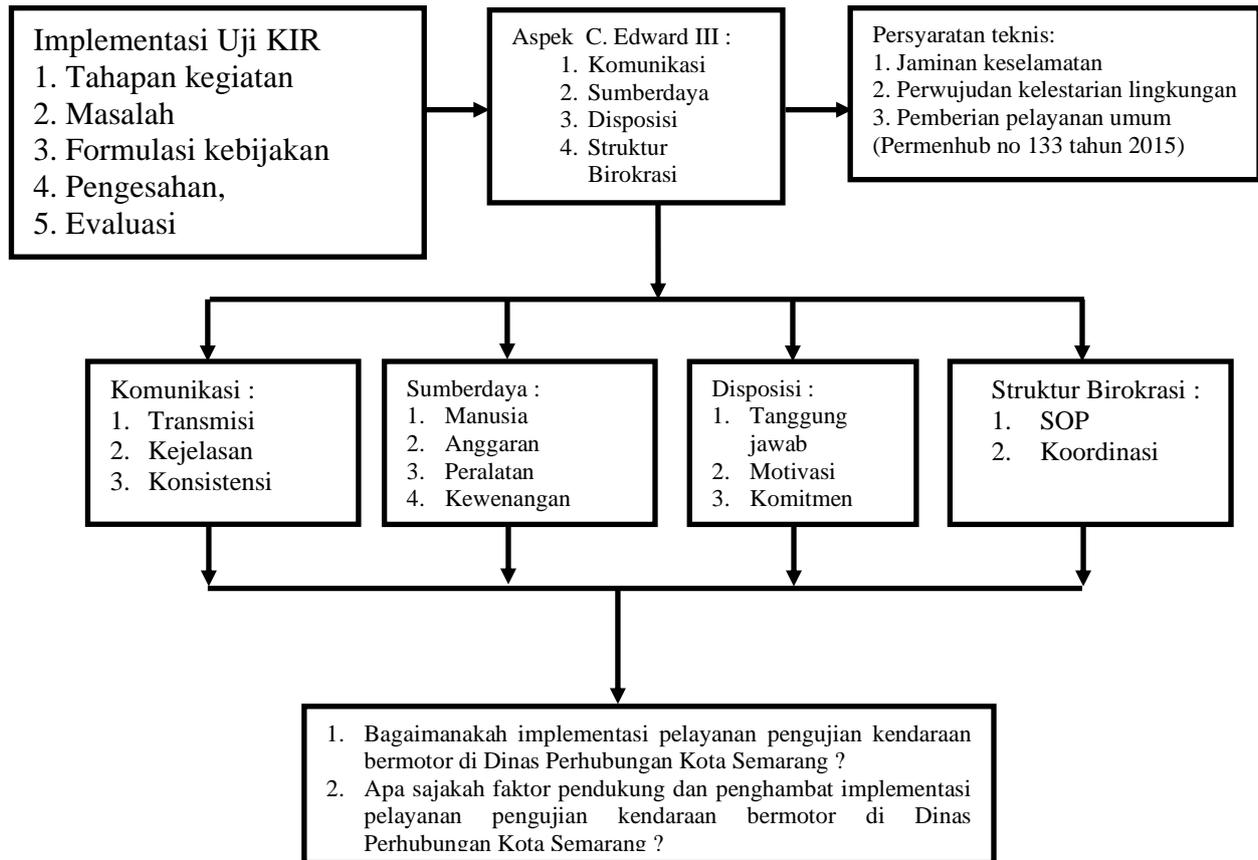
Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang ?

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dan mendeskripsikan faktor pendukung dan

penghambat implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dianalisis melalui lima aspek yaitu: tahapan kegiatan, menganalisis masalah, melakukan formulasi kebijakan, melakukan pengesahan dan yang terakhir melakukan evaluasi. Setiap aspeknya memadukan unsur-unsur dari Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur. Analisis selanjutnya adalah membandingkan dengan persyaratan teknis yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis bertujuan untuk menekan terjadinya kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Lebih jelasnya tersaji pada kerangka pikir penelitian sebagaimana gambar berikut:

Gambar 1 : Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: George C. Edward III (dalam Subarsono, 2005: 90).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan teori Edward III, yaitu: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur, serta faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi. Informan pada penelitian ini adalah: Kepala bidang lalu lintas, Kepala seksi pengelola sarana transportasi, Petugas penguji kendaraan bermotor dan Pemohon/pemilik kendaraan bermotor. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sample* atau dengan kata lain informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data menggunakan wawancara yang mendalam dengan pejabat atau pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang yang menangani pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan para pemilik/pemohon pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Kedua melakukan observasi pada aktivitas bidang pelayanan administrasi dan kegiatan teknis operasional pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Teknik dokumentasi dengan cara mencari atau mendapatkan data (dokumen) yang terkait dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang baik berupa berbagai regulasi, SOP, maupun dokumen lainnya yang terkait. Instrumen pengumpul data lainnya menggunakan alat pengambilan gambar dan perekam suara (*Hand Phone*). Analisis data menggunakan analisis domain, untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau obyek penelitian.

## HASIL PENELITIAN

### Persyaratan Teknis Uji Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang

Pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 133 Tahun 2015 tentang pengujian kendaraan bermotor disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan / atau, memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Sedangkan uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan. Pada pasal 2 dijelaskan bahwa uji berkala kendaraan bermotor ini dimaksudkan untuk:

1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempel di jalan;
2. Mewujudkan kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor kereta gandengan dan kereta tempel di jalan;
3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Usaha dalam rangka mewujudkan tujuan yang dimaksudkan tersebut maka penyelenggaraan pengujian harus memenuhi persyaratan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 133 Tahun 2015, adapun persyaratannya sebagai berikut:

**Tabel 1. Persyaratan Teknis**

No	Persyaratan Teknis	Hasil observasi di Lapangan		Keterangan
		Ada	tidak	
1	Unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor wajib dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan pengujian;	√		Berdasarkan hasil observasi Gedung uji dan peralatan pengujian tersedia di Dishub Kota Semarang
2	Pemilihan jenis, tipe, kapasitas, jumlah dan teknologi fasilitas maupun peralatan pengujian	√		Jenis, tipe, jumlah dan kapasitas peralatan pengujian sudah sesuai dengan kebutuhan.

	harus dilakukan sesuai kebutuhan			
3	Pengujian kendaraan bermotor dilakukan oleh tenaga penguji yang memiliki kompetensi di bidang pengujian kendaraan bermotor	√		Penguji kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang sudah memiliki sertifikat uji kompetensi
4	Pengujian harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan tata cara pengujian berkala kendaraan bermotor	√		Prosedur dan tata cara pengujian sudah terdapat SOP yang jelas. Semua tahapan dan proses harus sesuai dengan SOP yang ditetapkan
5	Unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor harus sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam peraturan ini	√		Unit pelaksana sudah sesuai dengan peraturan yang ada
6	Unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor harus akurat dan dapat dipertanggung jawabkan	√		Hasil uji divalidasi terlebih dahulu sebelum diterbitkan hasilnya, sehingga bisa dipertanggung jawabkan
7	Fasilitas dan peralatan pengujian harus dipelihara/dirawat dengan baik secara periodik, sehingga semua fasilitas dan peralatan pengujian selalu dalam kondisi yang layak pakai	√		Secara periodik peralatan yang ada dilakukan perawatan dan perbaikan jika ada yang rusak
8	Peralatan pengujian harus dilakukan kalibrasi secara periodik	√		Setiap setahun sekali dilakukan kalibrasi
9	Kapasitas dan fasilitas peralatan pengujian harus sesuai dengan jumlah, jenis, dan ukuran kendaraan bermotor dan/ atau kereta gandeng dan/ atau kereta tempelan yang diuji	√		Kapasitas dan fasilitas peralatan pengujian sesuai dengan kebutuhan di lapangan
10	Harus tersedia sistem informasi yang berisi kemudahan dan kejelasan bagi pemohon pengujian kendaraan berkala dan terintegrasi secara nasional.	√		Tata cara pengujian dan juga SOP pengajuan pemohon pengujian kendaraan bermotor sudah tercantum di Dishub Kota Semarang dan juga websitenya

Sumber : analisa peneliti, 2020

Berdasarkan hasil observasi lapangan terhadap sepuluh indikator syarat teknis yang harus dipenuhi untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor, sebagaimana yang diamanatkan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 133 Tahun 2015 bahwa persyaratan teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah sesuai dengan pra-syarat yang telah ditentukan.

Diantara tujuan dari pengujian kendaraan bermotor adalah adanya jaminan keselamatan saat mengendarai kendaraan di jalan raya. Oleh karena itu pengujian ini memastikan bahwa semua komponen peralatan yang melekat pada kendaraan bermotor benar-benar berfungsi dan bekerja

dengan baik. Oleh karena itu dalam pengujian ini ada pemeriksaan persyaratan teknis dan pengujian laik jalan kendaraan bermotor. Jika dinyatakan lulus uji maka kendaraan tersebut benar-benar fit dan semua komponen yang melekat berfungsi dengan baik.

Pemeriksaan persyaratan teknis kendaraan bermotor merupakan kegiatan pemeriksaan kendaraan bermotor dengan atau tanpa alat uji dalam rangka pemenuhan terhadap ketentuan mengenai persyaratan teknis kendaraan bermotor. Pemeriksaan secara teknis tersebut melingkupi susunan, perlengkapan, ukuran, rumah-rumah, rancangan teknis kendaraan bermotor sesuai dengan peruntukannya dan berat kendaraan. Pemeriksaan tersebut bisa dilakukan secara visual dan pengecekan manual baik dengan atau tanpa alat.

Sedangkan pengujian laik jalan adalah kegiatan pengukuran kinerja minimal kendaraan bermotor berdasarkan ambang batas laik jalan. Pengujian laik jalan tersebut dilakukan dengan menggunakan peralatan uji.

Adapun pengujian laik jalan paling sedikit meliputi : emisi gas buang, tingkat kebisingan, kemampuan rem utama, kemampuan rem parker, kincup roda depan, kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama, akurasi alat penunjuk kecepatan, kedalaman alur dan daya tembus cahaya pada kaca.

Semua ketentuan tersebut sudah sesuai dengan keadaan lapangan di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Oleh karena itu kendaraan yang dinyatakan lulus uji maka bisa dipastikan semua komponen yang melekat pada kendaraan tersebut dinyatakan berfungsi dengan baik dan laik jalan. Hal ini membantu untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan di jalan raya seperti kecelakaan lalu lintas. Jaminan keselamatan ini dimaksudkan bahwa kondisi kendaraan benar-benar fit semua, komponen bekerja dengan baik. Selama pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas maka potensi terjadinya kecelakaan sangat kecil.

Pengujian kendaraan ini juga dimaksudkan salah satu cara untuk menjaga kualitas udara akibat polusi kendaraan bermotor supaya memenuhi ambang batas minimal yang telah ditetapkan. Dalam pengujian kendaraan bermotor di antara item yang diuji adalah emisi buang dari kendaraan. Jika emisi buang memenuhi ambang batas minimal maka dinyatakan lulus uji. Emisi buang adalah pemicu polusi udara. Oleh karena itu kadar buangnya harus diatur supaya polusi bisa dikontrol. Pengujian emisi buang ini dimaksudkan untuk menciptakan lingkungan yang sehat, bersih, nyaman dan menghindari kerusakan lingkungan.

Pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Dishub Kota Semarang ini adalah bagian dari pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya warga Kota Semarang. Maka SOP yang harus dilaksanakan baik oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan juga SOP bagi petugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat sudah tertulis dengan baik. Para petugas selalu mendapatkan briefing dan evaluasi secara berkala dalam menjalankan tugasnya supaya proses pelayanan yang diberikan setidaknya memenuhi syarat minimal pelayanan. Terkait dengan kualitas pelayanan Dishub Kota Semarang akan dijelaskan lebih lengkap pada sub bab selanjutnya.

Mengacu pada Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Menurut Kepmen tersebut ada 14 indikator pelayanan yang harus terpenuhi untuk menghadirkan standar pelayanan yang berkualitas.

**Tabel 2. Indikator Pelayanan menurut Keputusan Menteri**

No	Indikator	Pelaksanaan	Keterangan	Nilai
1	Prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan telah terjadual dan tertata dengan baik ini bisa dilihat dari SOP yang telah disusun		√
2	Persyaratan pelayanan	Persyarataan administartif juga sudah terpampang dengan jelas. Dokumen apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon		√
3	Kejelasan petugas	Petugas sudah terdistribusi sesuai dengan beban tugasnya masing-masing. Jadi		

	pelayanan	pemohon tinggal mengikuti langkah-langkah pengajuan pelayanan yang telah ditetapkan		√
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Secara umum petugas sudah disiplin dan mengerjakan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun masih dijumpai adanya oknum petugas yang tidak standby di tempatnya saat jam kerja.	Oknum Petugas yang tidak di tempat biasanya merokok di luar ruangnya saat jam kerja.	×
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	Wewenang dan tanggung jawab masing-masing petugas sudah terperinci dengan baik.		√
6	Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat keahlian dan ketrampilan petugas sudah cukup mumpuni hanya saja ditemukan beberapa petugas lapangan yang sudah berumur jadi kurang cekatan dalam pelayanan	Faktor usia mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	×
7	Kecepatan pelayanan	Target waktu pelayanan secara umum sudah sesuai dengan SOP yang ditentukan. Namun di lapangan ada beberapa bagian yang agak lemot dikarenakan faktor usia.		×
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Pelayanan tidak membeda-bedakan semua dilayani berdasarkan nomor antrian yang telah disediakan		√
9	Kesopanan dan keramahan petugas	Secara umum petugas sopan dan ramah.		√
10	Kewajaran biaya pelayanan	Biaya yang muncul juga masuk kategori wajar. Proses transaksi sudah cashless jadi mengurangi potensi pungli		√
11	Kepastian biaya pelayanan	Biaya yang dikeluarkan sudah terpampang dalam papan		√
12	Kepastian jadwal pelayanan,	Kepastian jadwal pelayanan secara umum sesuai dengan ketentuan. Hanya ada beberapa yang bergeser pada hari berikutnya karena faktor teknis	Faktor teknis ini karena banyaknya kendaraan yang diuji sedangkan jumlah petugas terbatas	×
13	Kenyamanan lingkungan	Kondisi tempat atau ruang tunggu sudah cukup representatif. Hanya saja belum dilengkapi dengan pendingin ruangan dan juga tempat berbeda untuk smoking room		×
14	Keamanan pelayanan	Tingkat keamanan lingkungan belum terfasilitasi dengan baik. Tidak ditemukannya APAR atau alat sejenis. Mengingat jika ada hal-hal yang tidak diinginkan terjadi semisal kebakaran kendaraan bermotor bisa diantisipasi dengan adanya APAR		×

Sumber : analisa peneliti, 2020

Dari hasil analisis terhadap 14 indikator tersebut ada 6 indikator yang belum terpenuhi atau setengah terpenuhi. Maksud dari setengah terpenuhi adalah indikator sudah terlaksana namun belum merata 100 persen sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Semisal kenyamanan lingkungan dilihat dari ruang tunggu sudah baik hanya saja masih belum dilengkapi dengan pendingin ruangan dan juga tidak disediakan smoking room bagi masyarakat yang hendak merokok sehingga tidak asapnya tidak mengganggu pemohon lain.

Adapun indikator lainnya yaitu 8 indikator terlaksana. Dari hasil kajian indikator tersebut bisa disimpulkan bahwa pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang sudah baik meskipun belum sempurna.

### **Data Informan**

Informan pada penelitian ini terdiri dari empat orang, yaitu dua orang dari pihak Dinas Perhubungan dan 2 orang dari pengguna jasa layanan. Informan yang berasal dari Dinas Perhubungan yaitu Bapak Hendro Catur selaku Kepala Pengelola Sarana Transportasi, dan Bapak Topo Mulyono selaku Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Semarang. Alasan menjadikan Kepala Pengelola Sarana Transportasi sebagai informan dikarenakan beliau lebih memahami seluk beluk faktor-faktor yang berkaitan dengan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dan mengetahui sejauh mana faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan tentang pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Bapak Hendro Catur berumur sekitar 43 tahun dan bergelar Sarjana Ekonomi, sedangkan Bapak Topo Mulyono berumur sekitar 54 tahun dan juga pernah menempuh pendidikan Strata 1 di sebuah universitas dengan gelar Sarjana Ekonomi. Informan ketiga adalah pengguna jasa pelayanan uji kendaraan bermotor bernama Deni Ardianto berasal dari Ambarawa. Informan keempat adalah Fikar berasal dari Jepara yang mempunyai kendaraan dengan nomer STNK Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang ditinjau dari lima aspek yaitu: tahapan kegiatan, menganalisis masalah, melakukan formulasi kebijakan, melakukan pengesahan dan yang terakhir melakukan evaluasi. Setiap aspeknya memadukan unsur-unsur dari Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur. Analisis selanjutnya adalah membandingkan dengan persyaratan teknis yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Berikut ini adalah hasil investigasi implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

### **Pemahaman Informan Tentang Implementasi Pelayanan**

Implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang merupakan kegiatan yang kompleks dengan banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi pelayanan pengujian. Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dari unsur-unsur Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur. Penjelasan keempat variabel implementasi kebijakan publik tersebut di atas dapat dikemukakan sebagai berikut:

#### **Komunikasi**

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan harus memenuhi dimensi konsistensi (*consistency*). Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan. Menurut Bapak Hendro Catur sebagai Kepala Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang, sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor di seluruh

Indonesia sudah sama, yang membedakan adalah pada pengembangan sistem masing-masing, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“ pada prinsipnya ada sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor itu secara nasional hampir sama semua, cuman ada bedanya pada pengembangan sistem masing-masing.”

Jadi sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor di seluruh Indonesia sudah sama, yang membedakan adalah pada pengembangan sistem masing-masing daerah. Mekanisme dalam pengujian kendaraan bermotor ada yang masih menggunakan manual, sedangkan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah menggunakan sistem yang canggih yaitu *e-Kir*.

Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengembangkan layanan pengujian kendaraan bermotor melalui peluncuran *Electronic KIR (e-KIR)*. Dengan layanan ini pengguna jasa dapat bertransaksi hanya dengan menggunakan kartu.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan harus memenuhi dimensi transmisi (*transmission*). Dimensi transmisi (*transmission*) menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada para pelaksana (*implementors*) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Bapak Hendro Catur sebagai Kepala Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang, tahap-tahap proses pengujian kendaraan bermotor sudah disampaikan kepada masyarakat melalui media elektronik, dan media cetak serta media media lain. Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang, Bapak Hendro Catur pada tanggal 1 Oktober 2020.

“Di ruang pendaftaran itu semua ada banner yang meliputi aturan SOP, pengujian kendaraan bermotor dan segala aturan yang terkait dengan kelayakan kendaraan bermotor.”

Jadi Dinas Perhubungan Kota Semarang, melakukan komunikasi dengan baik kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran, tahap-tahap proses pengujian kendaraan bermotor sudah disampaikan kelompok sasaran melalui media elektronik, dan media cetak serta media media antara lain banner serta papan papan pengumuman di setiap tempat. Berikut ini wawancara dengan Bapak Hendro Catur, bahwa petugas sudah memberi sosialisasi juga mengenai tahap-tahap pengujian kendaraan bermotor.

“ tidak ada miskomunikasi dengan masyarakat....Petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon untuk memberi informasi. Bagaimana tata cara dan urutan serta tahap-tahap dalam pengujian selalu diberitahukan kepada masyarakat”

Implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada di Dinas Perhubungan Kota Semarang pada dimensi komunikasi juga dapat berjalan efektif apabila kelompok sasaran mampu menerima dengan baik, apa yang menjadi target dari para pelaksana (*implementors*) kebijakan. Hasil wawancara dengan Bapak Hendro Catur didapatkan hasil bahwa masyarakat menerima dengan baik informasi yang disampaikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang tentang pengujian kendaraan bermotor, sebagaimana wawancara dengan pengguna jasa jalan yang berasal dari Ambarawa Kabupaten Semarang bernama Deni Ardrianto.

“ tahap-tahap untuk pelayanan uji kir. Itu sudah jelas intinya sudah jelas banget dan puas banget prosesnya cepet banget nggak tidak perlu pakai biro jasa karena memang tidak ribet. kalau kita sudah persiapan servis juga cek juga sehingga uji kir Mantap Jadi informasi yang sudah diberikan sudah sangat jelas untuk yang di Tambak Aji ini tidak ada keluhan ....sudah bagus pelayanannya bagus selama kita diberi gampanglah gitu”

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan harus memenuhi dimensi kejelasan (*clarity*). Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas

sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing – masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk menyukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien. Wawancara dengan Bapak Hendro Catur berikut ini:

“di pengujian kendaraan bermotor dan segala aturan aturan terkait dengan kelayakan kendaraan bermotor sosialisasi dilakukan melalui banner atau media Alhamdulillah sampai sekarang bisa berjalan dengan baik”

## Sumberdaya

Dalam organisasi, sumber daya sangat berperan dan menentukan keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, sumber daya terutama sumber daya manusia yang harus direncanakan, diadakan, dikembangkan (dibina) dan dipelihara, sehingga dapat dipertahankan keberadaannya dan dapat digunakan dalam waktu relatif lama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberadaan sumber daya manusia (pegawai) pada Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Semarang dan merupakan salah satu aset Dishub Kota Semarang yang memegang peranan penting sebagai pemikir, perencana, pengambil keputusan dan sekaligus pelaksana tugas pokok dan fungsi Dishub Kota Semarang.

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa “*probably the most essential resources in implementing policy is staff*”. Edward III dalam Widodo (2010:98) menambahkan “*no matter how clear and consistent implementation order are and no matter accurately they are transmitted, if personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective*”. Dengan demikian sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di atas kertas menjadi dokumen saja. Oleh karena itu keberadaan sumber daya yang memadai sangat diperlukan dalam implementasi kebijakan.

Hasil wawancara dengan Kepala Pengelola Sarana Transportasi menyebutkan bahwa sumber daya yang ada di Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing.

“untuk pelayanan di sini yang kaitanya dengan teknis harus mencari SDM yang spesifik yang sesuai dengan yang sesuai dengan bidangnya seperti urusan kaitanya dengan pengujian kendaraan bermotor teknis pengujian kendaraan bermotor harus menguasai.... spesifik ilmunya spesifik ilmu lainnya sesuai dengan teknis untuk sarana dan prasarana untuk masing-masing di sini kendaraan bermotor di sini kan ada jalur jadi dibagi 3 jalur kendaraan kecil, kendaraan besar dan kendaraan baru dan masing-masing jalur itu sudah mencukupi.

Sumberdaya Anggaran Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalam kesimpulan studinya “*budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This is turn limit the quality of service that implementor can be provide to public*”. Menurut Edward III, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Edward III dalam Widodo (2010:101) menyimpulkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

“untuk pengembangan ke depan adalah untuk memperbaiki alat yang lama diganti dengan yang baru melakukan peremajaan.....sumber dana dari APBD jadi kegiatan perubahan atau peremajaan alat uji sekiranya alat uji ini sudah perlu diganti untuk kedepannya pasti pasti mengusulkan itu melakukan perencanaan kalau Alhamdulillah kalau sarana dan prasarana anggaran sudah mencukupi sudah disampaikan kepada atasan”

Sumberdaya Peralatan Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu

kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menyatakan bahwa: Kewenangan (authority) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan. Oleh karena itu, Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi kewenangannya.

### **Disposisi**

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan adanya disposisi dari para implementor. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Namun demikian, ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi tidak efektif. Jadi disposisi implementor yang menentukan keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:104), disposisi adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Implementasi kebijakan agar berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Jadi disposisi penekanannya lebih pada sikap yaitu : tanggung jawab, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan. Bapak Topo Mulyono menyebutkan bahwa para pegawai mempunyai tanggung jawab yang baik. Hal tersebut tertuang dalam hasil wawancara sebagai berikut:

“ pegawai datang tepat waktu, dan Petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon mengenai proses dan tahap-tahap pengujian kendaraan bermotor dengan sabar” .

Tanggung jawab menurut Handoko (2003:176) adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu yang timbul akibat seorang bawahan mendapatkan atau menerima wewenang dari atasannya untuk mendelegasikan tugas dan fungsi tertentu. Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki seorang pegawai. Wewenang adalah hak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tujuan tercapai. (Handoko, 2003:171) dari wewenang yang dimandatkan tersebut seorang pegawai harus mau menerima konsekuensi logis dari setiap tindakannya. Konsekuensi tersebut adalah tanggung jawab. Sederhananya bisa disebut bahwa tanggung jawab adalah bentuk kewajiban dari seorang bawahan untuk melakukan wewenang yang telah dilimpahkan dengan cara melaksanakan tugas sesuai dengan target yang ditentukan oleh pimpinan atau organisasi. Wawancara dengan Bapak Hendro Catur menyebutkan bahwa pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang mempunyai komitmen yang tinggi, komitmen yang tinggi dibuktikan dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi pada pekerjaan.

“ kedisiplinan pada saat jam kerja Alhamdulillah saya dan teman-teman selalu komunikasi karena di bidang pelayanan kita harus memberikan sebagus mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat itu harus sangat penting.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa para pegawai mampu bersikap disiplin pada saat jam kerja sudah siap di tempat. Selain itu juga pegawai menyadari bahwa seseorang yang bekerja di bidang Pelayanan Publik harus memberikan sebaik mungkin, dan memberi kepuasan kepada Masyarakat pengguna jasa. Komitmen tersebut dibuktikan kesadaran yang tinggi dari para pegawai untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

Implementasi kebijakan agar berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya kemampuan bertanggung jawab tapi juga harus motivasi tinggi dalam melakukan pekerjaan. Motivasi adalah sesuatu yang memberikan dorongan untuk melakukan sesuatu (Sumini dan Suprihatin, 2005), sedangkan Robbins (2008:222) mendefinisikan proses yang menjelaskan intensitas, arah dan kekuatan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi kerja adalah suatu dorongan dari dalam diri masing-masing individu untuk bekerja demi terlaksananya suatu tujuan. Setiap individu memiliki dorongan yang berbeda-beda sehingga akan mewujudkan bentuk suatu perilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara dengan Bapak Hendro Catur menyebutkan bahwa pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja.

“motivasi untuk bekerja di sini saya itu juga membiasakan satu minggu sekali minimal diskusi selalu diskusi cuman temen yang ada di lapangan kaitanya dengan teknis dan ada masalah apa itu di pecahkan barang-barang Tole toleransi nya harus seperti apa Jadi harus toleransi tidak terlalu tidak terlalu mengekang motivasi ke teman-teman Untuk teknis. teknis di sini memang ya semacam ini jadi harus sabar karena kita memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap harinya kita menemui masyarakat yang beraneka ragam karakter jadi harus berani dan sabar murah senyum kepada mereka harus harus mengetahui kesulitan pegawai itu seperti apa kemudian pengawasan pengawasan pengujian dalam pengujian kendaraan itu bagaimana pengawasan sendiri di lingkungan pengujian kendaraan bermotor apa lagi Saya sendiri sebagai kepala seksi merasa dituakan disini pengawasan”

Jadi para pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang mempunyai motivasi yang baik, dan untuk mempertahankan agar tercipta terus motivasi di antara para pegawai, pimpinan mampu berperan dengan baik. Pemimpin merupakan pemegang peranan yang sangat strategis dalam setiap organisasi termasuk dalam birokrasi publik. Keberhasilan suatu birokrasi publik didalam menjalankan semua tugas-tugasnya sangat ditentukan kualitas dari pemimpinnya, sehingga kedudukan pemimpin sangat mendominasi setiap aktivitas yang dilakukan. Pegawai dengan kompetensi yang baik, jika tidak ditunjang oleh pemimpin yang mampu mengamati dan memahami perkembangan psikologis pegawainya, maka pelaksanaan tugas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Semarang akan sulit berjalan dengan baik. Pemahaman seorang pemimpin terhadap psikologis pegawainya, merupakan langkah dasar untuk dapat mendorong atau memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemimpin mampu memotivasi bawahan dengan baik, pemimpin menyadari bahwa motivasi sesuatu yang esensial dalam menunjang tugas pelayanan. Pimpinan mampu bekerja bersama-sama dengan bawahannya, dan selalu memberikan motivasi kepada bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi publik yaitu kualitas pelayanan yang baik.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dan aspek yang penting dari setiap organisasi adalah adanya koordinasi yang baik antar departemen. Menurut Hasibuan (2011), koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur – unsur manajemen dan pekerjaan – pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Handoko (2003), koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan – tujuan dan kegiatan – kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen – departemen atau bidang – bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Koordinasi merupakan suatu proses rangkaian kegiatan dalam rangka pengintegrasian dan penyelarasan tujuan dan rencana kerja yang telah ditetapkan pada semua unsur, bidang fungsional dan departemen untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis secara efektif dan efisien. Dalam sebuah organisasi koordinasi harus diberikan oleh atasan dalam menyelesaikan tugas sehingga penyampaian informasi menjadi jelas dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan

sesuai dengan wewenang yang diterima. Hasil wawancara dengan Bapak Hendro Catur didapatkan bahwa para pegawai melakukan koordinasi baik internal.

“ komunikasi dengan pihak internal antara lain dengan para pegawai Dishub untuk pengujian kendaraan bermotor sendiri sesama staf selalu mengajak komunikatif didiskusikan bareng-bareng sekiranya sesuatu yang membuat kendala”

Koordinasi dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Semarang agar mendapatkan kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan sehingga di satu sisi semua kegiatan di kedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain. Dinas Perhubungan Kota Semarang mampu menciptakan koordinasi yang efektif dengan meningkatkan komunikasi dan hubungan kerja antar departemen, sehingga diperoleh kesepakatan bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang**

Penilaian implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, peneliti menggunakan variabel yang telah dirumuskan oleh George C. Edward III yakni: (1) Komunikasi; (2) Sumber daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur Birokrasi. (AG. Subarsono, 2005: 90).

#### **Komunikasi**

Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga apa akan mengurangi distorsi implementasi. Di antara tujuan dari pelayanan pengujian kendaraan ini adalah memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan. Pola komunikasi untuk mencapai tujuan ini sudah terlihat dari break down aturan teknis dari Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2002 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Juga Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 19 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Retribusi Pengujian Kendaraan bermotor di Kota Semarang.

Rencana strategis (Renstra) Dishub Kota Semarang 2016-2021 juga telah mengatur *job description* dan target dari Dishub Kota Semarang dan sekaligus memuat tugas dan fungsi masing-masing divisi. Gambaran umum terhadap kinerja masing-masing divisi telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Di samping itu secara periodik setiap sebulan sekali Kepala Dinas beserta jajarannya melakukan evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa masing-masing divisi bisa berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dari keterangan yang didapat ini bisa disimpulkan bahwa proses komunikasi telah berjalan cukup baik. Bahkan untuk memastikan bahwa semua petugas memiliki persepsi yang sama dilakukan *briefing* secara berkala untuk menjamin bahwa semua berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan juga telah dipajang di *website* dan juga gedung uji untuk mempermudah masyarakat melakukan pengujian kendaraan.

Tarif retribusi juga sudah tercatat dengan jelas sehingga masyarakat bisa memberikan pengaduan ke fitur Lapor Hendi yang ada di Instagram dan Twitter jika ditarik melebihi tarif yang telah ditentukan. Bahkan Dinas Perhubungan Kota Semarang juga telah memiliki program e-Kir yang bisa diakses secara daring untuk mengajukan pendaftaran uji kendaraan bermotor. Dari gambaran yang telah dipaparkan tersebut maka bisa disimpulkan bahwa proses komunikasi di Dinas Perhubungan Kota Semarang berjalan cukup baik. .

#### **Sumber daya**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah merupakan faktor terpenting di dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, namun agar SDM tersebut dapat memberikan kontribusi yang berarti

bagi organisasi, susunan, jumlah dan kemampuan (pendidikan dan keahlian) perlu dikelola dengan sebaik baiknya oleh pimpinan organisasi tersebut. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, peralatan, teknologi, finansial dan sumber daya kewenangan. Hasil penelitian dapatkan bukti bahwa sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah mencukupi dan pegawai bekerja sesuai dengan bidang masing-masing.

Berdasarkan beberapa sumber daya yang sudah dituangkan pada bab IV tersebut, nampak bahwa SDM dan peralatan penunjang untuk pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang sudah cukup baik. Dilihat dari sisi jumlah SDM yang ada dan juga fasilitas atau peralatan pendukung yang telah tersedia Dishub Kota Semarang sudah masuk kategori cukup mampu untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat terlebih sudah difasilitasinya sistem daring dengan adanya e-Kir yang semakin mempermudah masyarakat untuk menikmati fasilitas pengecekan kendaraan bermotor. Dinas Perhubungan Kota Semarang juga telah membuat inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan berupa kartu pintar (*smartcard*) yang digunakan untuk mengganti buku kartu uji berkala. Kartu pintar ini akan langsung terintegrasi atau terkoneksi dengan sistem pengujian kendaraan bermotor. Kartu ini disebut dengan Buku Lulus Uji (BLU)-e. Saat masih menggunakan buku, dimana stempel buku lulus uji KIR sangat mudah dipalsukan. Namun dengan menggunakan BLU-e jelas tidak bisa untuk dipalsukan. Dengan adanya inovasi ini membuat pelayanan cepat dan efisien. Dalam satu hari Dishub Kota Semarang mengklaim mampu untuk melayani sekitar empat ratus kendaraan setiap harinya.

Terkait sumberdaya anggaran di Dishub Kota Semarang semua difasilitasi oleh APBD Kota Semarang. Kebutuhan akan peralatan, pelatihan, perawatan dan sejenisnya didanai oleh APBD. Sedangkan untuk sumber daya kewenangan menurut SOP bahwa masing-masing petugas memiliki kewenangan sesuai dengan posisinya. Semisal menurut Topo Mulyono Kepala Bidang Lalu Lintas bahwa petugas uji kendaraan memiliki grade-nya masing-masing ada pembantu penguji, penguji pemula, penguji tingkat satu sampai lima dan master penguji. Untuk penguji yang memiliki wewenang memvalidasi hasil uji adalah penguji senior yaitu tingkat lima sedangkan yang lebih rendah tidak diperbolehkan. Ini adalah contoh distribusi kewenangan di organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.

### **Disposisi**

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti tanggung jawab, motivasi dan komitmen. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa para pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan termasuk sikap tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Para pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki motivasi dengan berusaha bekerja semaksimal mungkin untuk menghadirkan pelayanan yang prima pada masyarakat. Hal ini terlihat bagaimana masing-masing petugas bekerja sesuai dengan tugasnya untuk mencapai tujuan bersama yaitu pelayanan yang prima untuk masyarakat. Di samping itu komitmen kerja dari mereka juga terlihat dari keberadaannya untuk terlibat dalam proses pengujian kendaraan mulai dari proses administrasi, pengujian, validasi dan pengesahan. Semua tahapan tersebut dikerjakan dengan standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan.

### **Struktur Birokrasi**

Pada organisasi keberadaan struktur organisasi berperan penting untuk mengatur tugas dan fungsi masing-masing anggota dalam organisasi. Salah satu dan aspek yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah terbentuk struktur birokrasi dan juga pembagian tugas dan fungsi masing-masing anggota dalam organisasi seperti yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Termasuk SOP pelayanan pengujian kendaraan bermotor juga telah tertulis dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Lalu Lintas bahwa koordinasi selalu dilakukan, terlebih jika ditemukan permasalahan di lapangan untuk mencari solusi yang efektif dan efisien. Garis besarnya adalah bahwa solusi dari masalah tersebut tidak melanggar aturan yang berlaku.

Mengacu pada empat variabel yang telah diuraikan tersebut bisa disimpulkan bahwa implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang masuk kategori cukup baik. Masyarakat telah difasilitasi kemudahan-kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Seperti e-Kir untuk registrasi secara daring (*online*) dan juga hadirnya kartu pintar untuk mempermudah pengujian yang disebut dengan BLU-E (Buku Lulus Uji).

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang**

Dalam melaksanakan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor ditemukan adanya faktor pendukung dan penghambat. Kedua faktor ini perlu untuk dipetakan dan dikaji secara mendalam sehingga bisa menghadirkan solusi alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang.

**Tabel 15. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan**

No	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
1	Adanya SDM yang cukup memadai yaitu 225 personil	Tingkat Pendidikan SDM masih ada yang di level SD sejumlah 12 orang dan SMP 26
2	Alat uji kendaraan bermotor yang sudah memadai ada 20 jenis alat uji dengan jumlah semuanya 36 alat	Petugas Teknis ada beberapa yang sudah cukup berumur sehingga menghambat pelayanan
3	Kendaraan operasional sangat memadai terdiri dari 61 sepeda motor 25 mobil operasional dan patroli	Petugas teknis pengujian yang terbatas menghambat waktu pengujian kendaraan saat banyak kendaraan yang diuji.
4	Pelayanan sistem online (daring) E-KIR	Sosialisasi ke masyarakat terkait tersedianya pelayanan online (daring) masih kurang
		Jumlah Populasi kendaraan bermotor selalu naik setiap tahun sedangkan personil Dishub tetap, maka ada ketimpangan dalam pelayanan

Sumber : analisa peneliti, 2020

Dari paparan di atas bisa disimpulkan bahwa pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang terhambat oleh faktor kualitas SDM yang masih ada berpendidikan SD dan SMP, sudah berumur sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan. Disamping itu Topo Mulyono Kabid Lalu Lintas juga menyampaikan bahwa populasi kendaraan bermotor selalu meningkat setiap tahun sedangkan jumlah personil dari Dishub tetap maka tak dipungkiri menyebabkan ketimpangan antara jumlah personil dan jumlah kendaraan yang diuji. Adapun faktor pendukungnya adalah : adanya SDM yang cukup memadai, alat uji kendaraan yang cukup lengkap, kendaraan operasional dan sistem pelayanan online (*daring*).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang secara umum sudah bagus. Hal tersebut berdasarkan hasil pembahasan dari empat variabel yang terpenuhi yaitu :

- 1). Komunikasi. Hadirnya peraturan teknis terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 tahun 2018. Kemudian adanya renstra (rencana strategis) Dishub 2016-2021 sebagai acuan kinerja dan target yang harus dipenuhi.
  - 2). Sumber daya. Terdapat 225 petugas dan juga peralatan penunjang.
  - 3). Disposisi. Hadirnya sikap tanggung jawab, motivasi dan komitmen dalam menjalankan tugas dan pelayanan.
  - 4). Struktur birokrasi. Sudah adanya tugas dan fungsi masing-masing petugas dalam organisasi Dishub Kota Semarang.
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut:
    - a. Faktor pendukungnya adalah adanya SDM yang cukup memadai, alat uji kendaraan yang cukup lengkap, kendaraan operasional cukup lengkap dan sudah diterapkan sistem pelayanan online (*daring*).
    - b. Pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang terhambat oleh faktor kualitas SDM yang masih ada SDM yang berpendidikan SD dan SMP, masih ditemukan SDM yang sudah berumur tua sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan dan juga tidak sebandingnya jumlah populasi kendaraan dengan personil Dishub Kota Semarang.

### Saran

1. Saran bagi terciptanya implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang agar semakin baik adalah: mengembangkan saluran-saluran komunikasi yang efektif. Semakin baik pengembangan saluran-saluran komunikasi yang dibangun, maka semakin tinggi probabilitas perintah-perintah tersebut diteruskan secara benar. Kedua diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan. Saran yang berkaitan dengan disposisi adalah: pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
2. Saran atas ditemukannya faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang adalah:
  - a. Saran untuk meningkatkan faktor pendukung adalah: memberi kesempatan atau peluang kepada pegawai untuk menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi, selain itu juga penting agar pegawai mendapat pendidikan dan pelatihan yang lebih rutin dan lebih sering yaitu tiap tiga bulan sekali untuk meng-*update* keahlian dan ketrampilan pegawai. Perlu pengaturan kerja yang fleksibel, karena bagaimanapun juga pegawai yang berumur diperlukan pengalaman kerjanya untuk meregenerasikan kepada pegawai yang lebih muda. Pengaturan kerja memungkinkan pegawai untuk mempergunakan waktu lebih efisien dengan membuat jadwal aktivitas dengan cara yang cocok dengan situasi yang terbaik. Perlu membudayakan perilaku membantu, bentuk penting dari perilaku kewargaan pegawai yaitu sikap sukarela membantu pegawai lain untuk mengurangi beban kerja atas keterbatasannya petugas teknis.
  - b. Saran untuk mengatasi hambatan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang, melakukan sosialisasi lebih gencar lagi secara online maupun offline. Sosialisasi online bisa dilakukan melalui iklan layanan masyarakat di media televisi, youtube, whatsapp, line, atau radio. Di samping itu, masyarakat juga harus diberikan petunjuk teknis yang detail yaitu SOP (*standard operating procedure*) untuk mendapatkan pelayanan via *daring*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, Saebani Beny Ahmad. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Denzin, Norman K & Yvonna S. Lincon. 2011. *Hand Book Qualitative Research 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ekotama, Suryono. 2011. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Gie, The Liang. 1979. *Unsur-unsur Administrasi*. Yogyakarta: Karya Kencana.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Handoko, T.Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Jones, Charles O. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik (Terjemahan)*. Jakarta: Rajawali Press.
- J.S. Badudu, Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Koesmono, dkk, 2004, *Pengaruh Kepribadian Terhadap Komitmen Organisasi dan Perilaku serta Kinerja Karyawan pada Perusahaan Perkayuan di Jawa Timur*. Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi. Vol 4 No.3
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1988. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant D. 2002. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins dan Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari Puspita, I Gusti Agung Istri, dkk. 2018. *Evaluasi Program Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru (Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar)*. Jurnal Citizen Vol No 1 2018. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- Siagian, Sondang P. 1971. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumini dan Suprihatin. 2005. *Pengaruh Motivasi dan Ketrampilan Terhadap Produktifitas Kerja: Studi Pada Perempuan Pekerja dalam Industri Rumah Tangga di Dusun Sawahan, Nogotirto, Sleman Yogyakarta*. Jurnal Penelitian, No 17.

- Sundarso, dkk. 2014. *Teori Administrasi : Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suprianto. 2010. “ *Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Kampar)*. Jurnal FISIP Volume 1 No, 2 – Oktober 2014. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tambunan, Rudi M. 2011. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model – Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zulfauziah, Jinang. 2018. *Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Penggunaan Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang*. Skripsi dipublikasikan. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### **Internet :**

Afrizal, A. 2015. *Studi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang”* . (*Journal of Public Policy and Management Review*). Dipublikasikan <https://ejournal3.undip.ac.1d>. Diakses Selasa, 14 Juli 2020.

Ekonomi Bisnis. 2019. *Hasil Uji KIR Palsu Merebak*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20191004/98/1155585/hasil-uji-kir-palsu-merebak-kemenhub-pangkas-lokasi-uji-hingga-50-persen>. Diakses pada Selasa, 2 September 2020.

Fauzi Yudistira. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik*. <http://www.Scribd.com/doc/32034707/implementasi-kebijakan-publik>.

Firdausi, Himatul, 2013. *Kinerja Pelayanan Kelayakan Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi. (Skripsi), Dipublikasikan*. <https://repository.unej.ac.id>. Diakses, Rabu 22 Juli 2020.

Ganjar. 2018. *Ganjar anggap uji KIR gudang pungli*. <https://www.solopos.com/ganjar-anggap-uji-kir-gudang-pungli-944990> dikases pada 12 Agustus 2020

Kompas.com. 2018. *Lakukan Pungli Uji Kir, Dua Pegawai Dishub Rembang Kabupaten Diamankan*. <https://regional.kompas.com>. Diakses 23 Juli 2020.

Republika co.id. 2020. *Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Naik 3 Persen*. <https://nasional.republika.co.id>. Diakses Selasa, 21 Juli 2020.

- Samudra, M. Adam, 2018. *4 Faktor Utama Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Di Jalan Raya*. <https://www.gridoto.com>. Diakses Rabu, 22 Juli 2020.
- Sari, I Gusti Agung Puspita. 2012. *Evaluasi Program Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru (Studi Kasus Pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar)*. Journal Universitas Udayana. <https://www.onesearch.id>. Diakses Selasa, 21 Juli 2020.
- Supriyanto, Hery. 2019. *Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Kampar)*. (Skripsi). Dipublikasikan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. <https://media.neliti.com>. Diakses. Diakses Selasa, 21 Juli 2020.
- Suryana, Siti Erna Latifi, 2009. *Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Aceh Tamiang*. (Tesis), Dipublikasikan. <https://id.123dok.com>. Diakses Kamis, 23 Juli 2020.
- Times Indonesia. 2020. *Ditjen Hubdat Kemenhub RI dan Polres Malang Rilis Pemalsuan Kartu Blu-E*. <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/293149/ditjen-hubdat-kemenhub-ri-dan-polres-malang-rilis-pemalsuan-kartu-blue>. Diakses Selasa 1 September 2020.
- Tribun Jateng.com. 2019. *Hingga Oktober 2019, 3.167 Jiwa Melayang Akibat Kecelakaan Lalu Lintas di Jawa Tengah*. <https://jateng.tribunnews.com>. Diakses Selasa, 21 Juli 2020.
- Zufauziah, Jinang. 2018. *Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang*. (Skripsi), Dipublikasikan, Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. <https://www.google.com>. Diakses Selasa, 21 Juli 2020.

## DAFTAR PERTANYAAN :

### KOMUNIKASI

1. Apakah Dishub Kota Semarang melakukan sosialisasi terkait tata cara melakukan uji kelayakan kendaraan bermotor? Siapa saja yang terlibat proses sosialisasi? Bagaimana metode sosialisasi yang dilakukan?
2. Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?
3. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?
4. Bagaimana bentuk komunikasi dengan pihak-pihak internal (Pegawai Dishub kota Semarang) dalam pelayanan uji kendaraan bermotor?
5. Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak eksternal (konsumen/masyarakat) dalam pelayanan uji kendaraan bermotor?

### SUMBER DAYA

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di Dishub kota Semarang? apakah mencukupi khususnya dalam hal pemberian pelayanan uji kendaraan bermotor?
2. Bagaimana kemampuan implementor dalam pelaksanaan kebijakan?
3. Apakah terdapat pelatihan-pelatihan peningkatan kualitas SDM?
4. Bagaimana dengan sarana sebagai penunjang kegiatan pelayanan uji kendaraan bermotor?
5. Darimana sumber anggaran pelaksanaan pelayanan uji kendaraan bermotor berasal? Termasuk dalam hal pengadaan alat-alat sarana prasarana untuk pelayanan uji kendaraan bermotor?
6. Bagaimana pemanfaatan sumber dana finansial tersebut dalam pelaksanaan pelayanan uji kendaraan bermotor?
7. Apakah anggaran tersebut sudah mencukupi kebutuhan? Jika belum bagaimana solusinya?

### DISPOSISI

1. Bagaimana sikap pelaksana kebijakan terhadap implementasi pelayanan uji kendaraan bermotor?

2. Bagaimana kedisiplinan pegawai saat jam kerja (pelayanan)?
3. Bagaimana motivasi kerja pegawai dalam pelayanan uji kendaraan bermotor?
4. Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan pelayanan uji kendaraan bermotor?
5. Bagaimana pengawasan dan pengendalian pelayanan uji kendaraan bermotor?
6. Apakah terdapat hambatan yang ditemukan dalam pelayanan uji kendaraan bermotor?

#### STRUKTUR BIROKRASI

1. Bagaimana struktur organisasi di Dishub Kota Semarang?
2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bidang?
3. Bagaimana SOP Dishub Kota Semarang dalam pelayanan uji kendaraan bermotor?
4. Bagaimana koordinasi antar bidang di Dishub Kota Semarang?
5. Bagaimana kualitas hasil kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang?
6. Bagaimana cara pengambilan keputusan jika ada masalah dalam organisasi?