

## KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA

*SERVICE QUALITY OF VEHICLE INSPECTION IN TRANSPORTATION AGENCY OF  
YOGYAKARTA*

Oleh: Khairunnisa dan Francisca Winarni, M. Si

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta, [Khairunisafarhan@gmail.com](mailto:Khairunisafarhan@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, dan teknik analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Namun dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki faktor penghambat yaitu belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelaikan kendaraan bermotor, sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran secara online serta tidak ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor

### ABSTRACT

*The purpose of this research was to service quality of Vehicle Inspection in Transportation Agency of Yogyakarta as well as it's supporting and hampering factors. The research design used qualitative approach with descriptive method. The data were collected through interviews, observation, and documentation. The data validation were done through source triangulation and the data were analyzed using Miles and Huberman's analysis model. The results of the research showed that the service quality of Vehicle Inspection in Transportation Agency of Yogyakarta was already good, it can be seen from tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there were still hampering factors in the improvement of the service quality such as the system that is not yet integrated to the Ministry of Transportation's information system, the lack of people's awareness to take periodical vehicle inspection, the socialization about vehicle inspection that is not directly done by the Technical Implementation Unit of Vehicle Inspection, the unavailability of online registration, and the absence of installation service of certificate as well as plate of periodical vehicle inspection.*

Keywords : Service Quality, Vehicle Inspection

## PENDAHULUAN

Upaya pemerintah sebagai salah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada, hal tersebut berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal pasal 1 ayat 6 yang berbunyi “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Sedangkan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 20 ayat 1 yang berbunyi “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan secara nasional oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh daerah, maka penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di daerah wajib melakukan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai dasar untuk melayani masyarakat serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan masyarakat.

Penelitian terdahulu juga telah mengungkapkan bahwa fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan publik sebagai bentuk tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sehingga pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik harus efisien, efektif, berkeadilan, transparan, akuntabel dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Chantika, 2013).

Hardiyansyah (2011:1) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah salah satu variabel yang menjadi tolok ukur keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil, disamping itu sudah menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik akan selalu menarik dikaji dan dibahas oleh masyarakat, karena masyarakat selalu mengalami dinamika, sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka tingkat kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah juga akan meningkat.

Pelayanan KIR atau pengujian kendaraan bermotor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta merupakan salah satu unit pelayanan publik yang berfokus untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap uji kelayakan kendaraan bermotor sehingga dapat mencapai kepuasan bagi masyarakat wajib uji. Pengujian kendaraan bermotor menurut Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan wajib uji, dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan.

Adanya pengujian kendaraan bermotor ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta menjamin keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, kemudian dapat mengendalikan pencemaran lingkungan yang diakibatkan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah Kota Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan pengujian kendaraan bermotor. Serta pemilihan lokasi di UPT Pengujian Kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta karena UPT tersebut menjadi satu-satunya unsur pelayanan teknis Dinas Perhubungan Kota

Yogyakarta yang tugasannya menyelenggarakan pengujian kendaraan bermotor yang ada di Kota Yogyakarta.

Berikut ini terdapat tabel mengenai kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta pada tahun 2014 hingga 2017, sebagai berikut.

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta tahun 2015-2017**

| No            | Jenis Kendaraan  | Tahun          |                |                |
|---------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
|               |                  | 2015           | 2016           | 2017           |
| 1             | Mobil Penumpang  | 54.546         | 59.401         | 62.057         |
| 2             | Mobil Bus        | 2.233          | 2.226          | 2.390          |
| 3             | Mobil Beban      | 13.875         | 14.149         | 14.236         |
| 4             | Kendaraan Khusus | 273            | 280            | 279            |
| 5             | Sepeda Motor     | 399.615        | 415.749        | 428.370        |
| <b>Jumlah</b> |                  | <b>470.542</b> | <b>491.805</b> | <b>507.332</b> |

Sumber : Kepolisian Daerah D.I.Y, dikutip dari BPS Kota Yogyakarta, 2018

Berdasarkan tabel 1 bahwa setiap tahun kendaraan bermotor mengalami kenaikan. Kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan raya diupayakan selalu memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan laik jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan, namun pada saat ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang kendaraan, bahwa jenis kendaraan yang diwajibkan

untuk melakukan uji berkala terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta merupakan unit penyelenggara pengujian kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta yang dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang yaitu dengan jenis kendaraan mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus.

Pengujian yang dilakukan adalah pengujian berkala terhadap setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan. Maksud dan tujuan dilakukan pengujian yaitu untuk mengetahui kondisi dari kendaraan tersebut, apakah memenuhi spesifikasi teknis atau tidak, sehingga setiap kendaraan wajib uji yang tidak lulus uji tidak diperbolehkan untuk beroperasi di jalan raya dan harus diperbaiki. Apabila kendaraan tersebut sudah diperbaiki, maka akan dilakukan pengujian ulang dengan waktu dan tempat yang sudah ditetapkan. Selain itu apabila kendaraan tersebut tidak diperbaiki maka kondisinya akan semakin buruk yang pada akhirnya menjadi salah satu pemicu kecelakaan.

Berikut ini tabel terkait jumlah wajib uji yang telah melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, sebagai berikut.

**Tabel 2 Jumlah Kendaraan Wajib Uji yang Terdaftar Di UPT PKB DISHUB Kota Yogyakarta Tahun 2016-2018**

| No            | Ket          | Tahun         |               |               |
|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
|               |              | 2016          | 2017          | 2018          |
| 1             | Jumlah Lulus | 15.165        | 13.142        | 12.805        |
| 2             | Tidak Lulus  | 529           | 2.334         | 1.732         |
| 3             | Tidak Datang | 3             | 37            | 2.143         |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>15.697</b> | <b>15.513</b> | <b>16.681</b> |

Sumber : UPT PKB DISHUB Kota Yogyakarta, 2019

Berdasarkan tabel 2 bahwa kegiatan pengujian kendaraan tidak semua lulus uji dan yang telah terdaftar tidak semua datang. Kendaraan bermotor yang tidak lulus uji, akan diberikan surat keterangan tidak lulus uji serta disampaikan secara tertulis kepada pemilik kendaraan agar melakukan perbaikan terhadap item-item yang tidak lulus tersebut dan segera melakukan uji ulang tanpa mengeluarkan biaya tambahan tetapi dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan jika kendaraan yang tidak lulus tidak datang untuk melakukan uji ulang, maka akan menjadi pemohon baru. Sama halnya dengan masyarakat wajib uji yang tidak datang sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditetapkan akan menjadi pemohon baru.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib uji Kota Yogyakarta, pihak UPT juga memberikan pelayanan mutasi uji kendaraan masuk dan mutasi uji

kendaraan keluar wilayah daerah setelah memenuhi persyaratan tertentu. Serta memberikan pelayanan numpang uji masuk dan numpang uji keluar setelah memenuhi persyaratan tertentu.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan diatas tidak terlepas dari permasalahan yang dihadapi, sehingga peneliti akan memaparkan permasalahan yang dihadapi oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor, sebagai berikut.

Pertama, kurangnya tenaga penguji dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, hal ini mempengaruhi pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib uji, dengan keterbatasan SDM ini pihak UPT sudah mulai mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan mulai bekerjasama dengan lembaga pendidikan khusus pengujian kendaraan bermotor dan membuka rekrutmen tenaga teknis. Tenaga penguji yang memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta memiliki kualifikasi teknis tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan setiap tenaga penguji yang sedang menjalankan tugas harus mengenakan tanda kualifikasi. Jumlah

tenaga penguji di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sebanyak 6 orang dan mengoperasikan satu *line* peralatan pengujian, sedangkan sesuai dengan evaluasi analisis jabatan dan beban kerja jumlah tenaga penguji adalah sebanyak 12 orang (2 *line*).

Kedua, minimnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta. Untuk mengatasi permasalahan ini, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan surat pemberitahuan 1 (satu) bulan sebelum jadwal pengujian agar masyarakat wajib uji dapat mempersiapkan fisik kendaraan.

Ketiga, masih belum ada sosialisasi secara langsung dari UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta kepada masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta terkait pengujian kendaraan bermotor. Pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tidak melakukan sosialisasi tentang pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta melainkan menitipkan kegiatan sosialisasi tersebut kepada seksi bimbingan dan keselamatan lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta karena belum terdapat anggaran untuk kegiatan tersebut.

Keempat, belum ada layanan pendaftaran secara online di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Untuk pelayanan pendaftaran masyarakat wajib uji harus datang ke kantor pelayanan pengujian kendaraan bermotor, dengan begitu waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat wajib uji lebih banyak lagi. Proses pendaftaran pengujian masih harus datang ke gedung pengujian dan membawa fisik kendaraan yang ingin diuji. Dalam proses pendaftaran pemilik kendaraan datang dan mengurus sendiri atau dengan surat kuasa apabila tidak bisa mengurus sendiri dan membayar retribusi sesuai dengan ketentuan. Setelah melakukan pendaftaran pemilik kendaraan bisa langsung hari itu uji kendaraan atau menentukan waktu atau hari lain untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml, dkk. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) yang diukur dari dimensi yakni berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati untuk

dijadikan sebagai landasan dalam mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 12 Desember 2018 hingga 22 Maret 2019.

### **Informan Penelitian**

Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Petugas Teknis di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, serta 3 orang wakil masyarakat Wajib Uji Kendaraan Bermotor.

### **Data dan Sumber Data**

Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. sedangkan data sekunder diperoleh melalui data tertulis yaitu Rekapitulasi Kendaraan

Wajib Uji yang Diuji di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tahun 2016-2018, Rekapitulasi Kegiatan Pengujian Kendaraan Bermotor Bulan September 2018 sampai November 2018, Data Taman Kendaraan Wajib Uji UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Yogyakarta, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Kalibrasi Peralatan Uji Kendaraan Bermotor Pengujian Kendaraan Bermotor Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Surat keterangan Hasil Kalibrasi, Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, Aspek Penilaian Pengujian Kendaraan Bermotor dan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 16 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Moleong (2008:186) mengatakan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara semi struktur, sehingga

hasil wawancara yang diperoleh mendalam serta mengacu kepada fokus permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

#### **2. Observasi**

Angrosino (2007) dalam Creswell (2015:231) mengatakan bahwa observasi atau pengamatan adalah memperhatikan fenomena dilapangan melalui lima indra peneliti, sering kali dengan instrumen atau perangkat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah. Penelitian ini menggunakan observasi secara langsung untuk mengamati kegiatan yang dilakukan oleh petugas pengujian kendaraan bermotor saat melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor kepada wajib uji.

#### **3. Dokumentasi**

Moleong (2008:216-217) mengatakan bahwa dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumentasi yang diperoleh adalah lokasi penelitian, sarana dan prasarana serta data taman kendaraan mengenai pengujian kendaraan bermotor serta melakukan penelusuran data secara online di website resmi Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dengan alamat

<https://perhubungan.jogjakota.go.id/pro>

<fil/index/22> dan melakukan penelusuran di website yang relevan dengan topik penelitian, misalnya website [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id).

### **Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Patton (1987) dalam Moleong (2008:330) bahwa triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

### **Teknik Analisis Data**

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles dan Huberman. Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012:241) adalah suatu proses analisis yang terdiri dari empat tahap kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, peneliti menggunakan lima dimensi dari Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) yang diukur dari aspek berwujud,

kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Ke lima aspek tersebut lebih jelasnya sebagai berikut:

#### **1. Berwujud**

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa berwujud (*tangible*) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Berwujud juga bisa dikatakan sebagai kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dengan kata lain bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

Indikator pertama adalah fasilitas fisik, UPT 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.

Dalam penelitian Sri Ambar Wati (2017) mengatakan bahwa fasilitas fisik memiliki fungsi diantaranya untuk menciptakan kenyamanan, kepuasan, mempercepat proses kerja, memudahkan proses kerja, dan

meningkatkan mutu pelayanan. Hasil penelitian bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah menunjang kemudahan, kelancaran dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Indikator selanjutnya adalah penampilan petugas dan kedisiplinan petugas, bahwa penampilan petugas administrasi sudah rapi, bersih dan wangi sedangkan untuk teknis atau lapangan kurang rapi dan kurang bersih, hal tersebut karena proses pelayanan teknis berada dilapangan. Sedangkan untuk kedisiplinan petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberlakukan 5 (lima) hari kerja. Hal tersebut dilakukan untuk mendisiplinkan para petugas dalam proses pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat wajib uji dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Indikator lain yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan adalah kemudahan dalam proses pelayanan. Untuk kemudahan dalam proses pelayanan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor menyediakan alur pelayanan yang jelas, cepat, tidak berbelit-belit,

mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. kemudian indikator yang terakhir adalah kemudahan akses masyarakat wajib uji dalam permohonan pelayanan, masyarakat wajib uji harus datang ke gedung UPT Pengujian Kendaraan Bermotor untuk pendaftaran pengujian secara langsung.

## 2. Kehandalan

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa kehandalan (*reliability*), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Kehandalan juga bisa disebut sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Indikator yang pertama adalah standar pelayanan yang jelas, dalam menjalankan pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta penggunaan Standar Operasional Prosedur SOP tersebut terus dioptimalkan. Kemudian indikator yang selanjutnya 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, CPU, printer, palu, senter, meter, dll. sedangkan untuk alat bantu dalam pelayanan administrasi adalah komputer, CPU, printer serta berkas-berkas mengenai pengujian kendaraan bermotor.

Indikator selanjutnya adalah peningkatan kemampuan petugas, untuk meningkatkan kompetensi para petugas teknis dan petugas administrasi diadakan diklat yang dilaksanakan setiap tahun, diklat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Indikator yang terakhir adalah keahlian dalam menggunakan peralatan, dengan diadakannya diklat diatas, petugas memiliki pengetahuan, kemampuan/keterampilan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Hal serupa juga di jelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rosi Damayanti (2012) bahwa pelaksanaan uji kendaraan bermotor diibaratkan sebagai pemeriksaan sekaligus pengecekan kondisi fisik kendaraan bermotor dalam satu paket komplit. semua petugas penguji dibekali dengan kemampuan-kemampuan teknis. Baik bentuknya

pendidikan kursus singkat, maupun pelatihan dalam waktu cukup lama. Sehingga dari pelatihan yang diberikan itu diharapkan, ada peningkatan kompetensi dan kemampuan para penguji.

### 3. Ketanggapan

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*), terdiri dari kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Ketanggapan juga bisa disebut sebagai suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Indikator yang pertama adalah daya tanggap dari petugas. Dengan daya tanggap petugas terhadap masyarakat wajib uji memberikan gambaran bagaimana tingkat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dalam indikator ini terlihat bahwa petugas UPT memberikan pelayanan dengan respon yang baik kepada masyarakat wajib uji hal tersebut diutarakan langsung oleh masyarakat wajib uji sendiri.

Hal serupa juga terdapat dalam penelitian Afrizal, dkk (2015) bahwa *responsiveness* dalam penelitian ini

meliputi sikap petugas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang terhadap masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan cukup baik, dimana ketika masyarakat bertanya petugas mudah memberikan informasi mengenai pengujian kendaraan dan untuk menyampaikan keluhan ketika masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, terdapat beberapa media yang dapat digunakan. Pertama, masyarakat dapat langsung menyampaikan kepada petugas mengenai ketidakpuasannya. Kedua, dapat melalui SMS aduan.

Indikator selanjutnya tepat dan cermat dalam proses pelayanan, misalnya saja jika kendaraan yang tidak lulus uji akan diberikan surat keterangan tidak lulus uji, hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor berjalan dengan tepat dan cermat, serta melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan prosedur pelayanan dan keinginan masyarakat wajib uji. indikator ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Rosi Damayanti (2012), bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sudah mampu memberikan perlindungan terhadap keselamatan

penumpang yakni melalui upaya pemeriksaan yang benar, prosedur yang benar, ala-alat uji yang layak, penguji yang sudah terlatih dan informasi hasil pengujian yang meliputi lulus uji atau tidak, serta batas emisi gas buang yang diuji.

Indikator selanjutnya adalah ketersediaan tempat pengaduan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan respon yang baik juga menyediakan kotak saran guna menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat. Proses pengaduan juga bisa lewat Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dengan nomor telepon 0274-410002, Email : [perhubungan@jogjakota.go.id](mailto:perhubungan@jogjakota.go.id), unit pelayanan pengaduan dan keluhan (UPIK) [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id) atau SMS ke 08122780001. Sedangkan untuk responsif pengaduan dibutuhkan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

#### 4. Jaminan

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) adalah kepastian dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.

Indikator pertama adalah UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan waktu pelayanan selama 45 menit mulai dari pendaftaran sampai penerimaan bukti lulus uji berupa buku uji, plat uji dan stiker/tanda samping, sedangkan bagi yang tidak lulus uji akan melakukan pengujian ulang setelah memperbaiki item-item yang tidak lulus. Indikator selanjutnya adalah UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pengujian kendaraan bermotor juga tertera dalam retribusi pengujian kendaraan bermotor, sehingga tidak ada pungutan liar.

Hal serupa juga terdapat dalam penelitian Afrizal, dkk (2015) bahwa *assurance* dalam penelitian ini meliputi kepastian kendaraan yang diuji dan kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Untuk jaminan biaya yang dipungut dalam pengujian kendaraan terdapat dasar hukum yang harus ditaati yaitu Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 02 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang.

Untuk indikator yang terakhir UPT 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.

#### 5. Empati

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa empati (*emphathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

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

Hal serupa juga terdapat dalam penelitian Afrizal, dkk (2015) bahwa masyarakat pengguna layanan

pengujian kendaraan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang menyampaikan hal yang sama, dimana petugas dianggap cukup baik, ramah, sopan dan responsif terhadap berbagai pertanyaan yang disampaikan masyarakat.

### **Faktor Pendukung**

1. Terdapat pengawasan internal dan eksternal terkait pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala UPT (KUPT) dan Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, serta pengawasan eksternal dilakukan oleh Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) dan dari Kementerian Perhubungan biasanya 6 (enam) bulan sekali, serta dari masyarakat.
2. Terdapat kalibrasi secara reguler terkait peralatan pengujian kendaraan bermotor. Tujuan dari melakukan kalibrasi secara reguler adalah untuk menjamin keakuratan peralatan uji kendaraan bermotor dan ketertiban pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor. Kalibrasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun, sehingga bagi kendaraan dari luar daerah Kota Yogyakarta bisa melakukan uji KIR di Kota Yogyakarta.
3. Peningkatan peralatan dari sisi teknologi. Peralatan pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas perhubungan Kota Yogyakarta bekerja secara mekanis atau sesuai perkembangan teknologi. Cara kerja alat uji yaitu melakukan analisis melalui ABS Display dari kendaraan yang sedang di uji kemudian di Print Out hasil analisis dari kendaraan tersebut.
4. Terdapat tambahan penghasilan bagi pegawai/petugas. Petugas fungsional di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat penambahan penghasilan, sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat wajib uji dengan menyesuaikan standar pelayanan dan peraturan-peraturan lain yang mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
5. Terdapat Fasilitas penunjang untuk umum yang memadai. Fasilitas yang disediakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah memadai, dengan adanya fasilitas yang ada, masyarakat wajib uji akan semakin nyaman dengan menunggu antrian pengujian atau pun yang hanya datang untuk melakukan pendaftaran.
6. Adanya peningkatan kemampuan pegawai/petugas penguji kendaraan bermotor. Untuk meningkatkan

kompetensi para petugas teknis dan petugas administrasi diadakan diklat yang dilaksanakan setiap tahun, diklat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

7. Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau. Lokasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta berada dipinggir jalan raya besar serta mudah dijangkau, sehingga dengan lokasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang mudah dijangkau oleh masyarakat wajib uji akan memberikan nilai lebih terhadap kualitas pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

#### Faktor Penghambat

1. Belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Sistem informasi didukung dengan aplikasi pengujian yang 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.

2. Kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelaikan kendaraan bermotor. Hasil wawancara dengan petugas teknis menyatakan bahwa petugas teknis selain memberikan layanan teknis juga memberikan informasi-informasi mengenai pentingnya pengujian kendaraan bermotor serta memberikan pengawasan kepada wajib uji agar selalu melakukan pengujian berkala yaitu 6 (enam) bulan sekali di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta atau bisa dilakukan di luar daerah.
3. Sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor. Sosialisasi terkait Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan masih dititipkan pada kegiatan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, hal tersebut karena anggaran untuk pelaksanaan sosialisasi pengujian kendaraan bermotor belum ada.
4. Tidak ada pendaftaran secara online. Proses pendaftaran kendaraan wajib uji berkala yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan dengan cara mendatangi langsung gedung

pelayanan serta membawa fisik kendaraan.

5. Tidak ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji. Kendaraan yang lulus uji akan ditemplei tanda samping dan plat uji, pemasangan tersebut harusnya dilakukan oleh petugas, tetapi dengan keterbatasan sumber daya manusia di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor akhirnya masyarakat wajib uji itu sendiri yang melakukan penempelan tanda samping dan pengetokan plat uji.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Namun dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki faktor penghambat yaitu belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelaikan kendaraan bermotor, sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran secara online serta tidak

ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji.

### **Saran**

1. Bagi Petugas Teknis
  - a. Meningkatkan kemampuan petugas teknis guna menciptakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih baik.
  - b. Menambah jumlah petugas teknis agar peralatan 2 line yang dimiliki oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dapat digunakan secara optimal.
  - c. Menambah jumlah petugas teknis untuk pelayanan penempelan stiker tanda samping dan pemasangan plat uji agar pelayanan tersebut tidak dilakukan secara individu oleh masyarakat wajib uji.
  - d. Tetap melakukan kalibrasi secara periodik untuk menjamin keakuratan peralatan uji sehingga tercipta ketertiban dalam pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor.
2. Meningkatkan kemampuan petugas administrasi guna menciptakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih baik.
3. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta harus melakukan sosialisasi pengujian kendaraan bermotor secara langsung

guna meningkatkan kesadaran kepada masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor.

4. Membuat aplikasi pengujian yang terintegrasi dengan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia agar dalam proses pengawasan dapat lebih mudah.
5. Menyediakan pendaftaran secara online agar memenuhi kebutuhan masyarakat wajib uji.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistika Kota Yogyakarta. (2018). *Kota Yogyakarta Dalam Angka*. Kota Yogyakarta: BPS Kota Yogyakarta.
- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Prastowo, Andi. (2012). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Afrizal, dkk. 2015. *Studi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang*. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Chantika, O. D. 2013. *Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya*. Program studi Ilmu Adminitrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga. Volume 1, Nomor 1, Halaman 6.
- Damayanti, Rosi. 2012. *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Wati, A. 2017. *Studi Tentang Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor Di UPT Dinas Perhubungan Kota Samarinda*. Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Volume 5 Nomor 1 Halaman 10.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 16 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.
- <https://perhubungan.jogjakota.go.id/profil/index/22> (Diakses pada tanggal 26 Oktober 2018).
- [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id) (diakses pada tanggal 22 Maret 2019).