

# **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor**

**(Studi pada Unit Pelaksanaan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor  
Dinas Perhubungan Kota Malang)**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Disusun oleh  
**ARIEF RACHMAN HAKIM**  
0410313015



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
2008**

## MOTTO:

"Sesungguhnya manusia berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman, beramal shalih dan saling berpesan dengan kebenaran dan saling berpesan dalam menetapi kesabaran"

(QS. Al-Asr: 2-3)

"Hidup Mulia Atau Mati Sebagai Syuhada' "

By: Abu Azzam Ar Rifu

## PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi tiadk terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh fihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 10 Juli 2008



Nama : Arief Rachman Hakim  
NIM : 0410313015

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor  
(Studi pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Malang)

**Disusun Oleh** : Arief Rachman Hakim

**NIM** : 0410313015

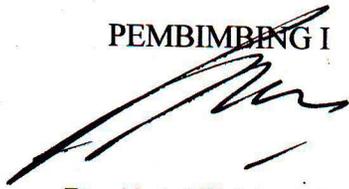
**Fakultas** : Ilmu Administrasi

**Jurusan** : Ilmu Administrasi Publik

**Konsentrasi** : Administrasi Pembangunan

Malang, Juni 2008

**PEMBIMBING I**



**Dr. Abdul Hakim, Msi**  
**NIP. 131 475 903**

**PEMBIMBING II**



**Drs. Choirul Saleh, Msi**  
**NIP. 131 653 815**

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 31 Juli 2008  
Jam : 10.00  
Skripsi atas nama : Arief Rachman Hakim  
Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Malang)

**Dan dinyatakan LULUS**

### MAJELIS PENGUJI



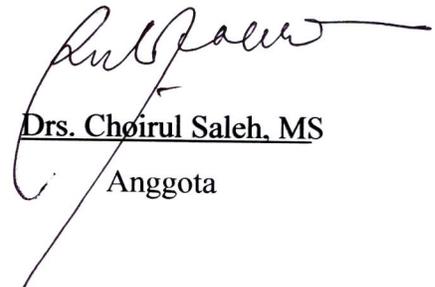
Dr. Abdul Hakim, Msi

Ketua



Dr. Ratih Nur Pratiwi, Msi

Anggota



Drs. Choirul Saleh, MS

Anggota



Drs. Dwi Sulistiyo, M.P.A.

Anggota

## RINGKASAN

Arief Rachman Hakim, 2008, **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi Pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Malang)**. Dr. Abdul Hakim, Msi Drs. Choirul Saleh, Msi

Pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberi manfaat kepada masyarakat umum terhadap penyediaan barang atau jasa yang mereka butuhkan. Berbicara tentang pelayanan publik maka akan selalu bertalian erat dengan instansi pemerintah. Dalam pengertian pelayanan umum tersebut juga terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa dimana dalam upaya pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan melalui tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai aspek kehidupan

Sebagaimana yang di tuangkan dalam Kep Menpan No. 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum telah dijelaskan bahwa suatu pelayanan public yang diberikan oleh aparatur Negara sebagai *public service* haruslah berkualitas. Untuk itulah kemudian sebuah kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sudah seharusnya ada dan menjadi prioritas termasuk pada unit pelaksana teknis dinas seperti pada unit pengujian kendaraan bermotor mengingat tugas yang dibebankan hampir semuanya berhubungan langsung dengan masyarakat.

Beritik tolak dari hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk: 1). melakukan identifikasi dan menggambarkan tentang penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Malang, 2). Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di kota Malang, 3). Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kota Malang.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis **penelitian deskriptif** yang dimaksudkan untuk pengukuran terhadap fenomena sosial tertentu. Penelitian ini dilakukan untuk menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Situs penelitian bertempat di Dinas Perhubungan Kota Malang serta di UPTD PKB Kota Malang.

Analisis dilakukan dengan cara Reduksi data, kemudian melakukan penyajian data baru ditarik kesimpulan. Selanjutnya adalah memberikan penafsiran atau interpretasi data yang telah diprediksi terutama data yang langsung dihubungkan dengan fokus. Interpretasi data ini langsung menggambarkan pandangan peneliti sesuai dengan pemahaman terhadap teori hasil kepustakaan yang relevan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di Malang raya mempunyai standard yang cukup baik, prosedur yang jelas dan mekanisme yang ringkas dan masih potensial untuk dikembangkan. Selain itu diketahui bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor UPTD PKB Kota Malang meliputi faktor internal yang terdiri dari tingkat pendidikan, kemampuan kerja, tanggung

jawab, kemampuan administrasi dan fasilitas pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari percaloan dan tingkat kesadaran masyarakat.

Masih adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Kota Malang serta masih maraknya percaloan mengharuskan pihak UPTD PKB untuk bisa mengambil langkah konkrit dalam melakukan perbaikan pelayanan dan menaruh perhatian khusus dalam mempelajari sebab utama percaloan masih tetap terjadi agar dapat menemukan solusi yang tepat.



## Summary

Arief Rachman Hakim, 2008, **Increase Efforts In The Public Service Quality Towards The Implementation Of The Motor Vehicles Examination (Study At UPTD PKB Transport Division Malang)**. Dr. Abdul Hakim, Msi Drs. Choirul Saleh, Msi

The public's service was an effort to help and to give the benefit to the public's community towards the provisions of the thing or the service that was needed by them. Spoke about the public service then it will always have tight links with the government institution. In the understanding of the public's service also was contained by the existence of a government obligation to satisfy the requirement of the public both took the form of the thing and the service where towards the fulfilment of this requirement was carried out through the common tasks of the government and the development of the public in various aspects of the life.

Public service that was given by the state apparatus as public service must had a quality. It was for that purpose afterwards a quality of the service must available and became the priority including in the executive's technical unit's like in the testing unit of motor vehicles remembered the task that was placed almost all of them were directly in contact with the community.

Stemmed concerning this, then this research had a purpose to: 1). carried out the identification and depicted about the implementation of the Examination of motor vehicles in Malang, 2). To know the public service quality in the motor vehicles Examination service Malang. 3). To know the efforts that has been taken to increase the public service quality of the Motor Vehicles Examination. 4).To know the factors that influenced the implementation of the motor vehicles Examination in Malang

The kind of research that was used in this research was the descriptive research kind that was meant for the grating towards the certain social phenomenon. This research was carried out to assemble the fact, but not carry out the testing of the hypothesis. The method of the data collecting that was used was with interview, observation and documentation. The site of the occurring research in the Service of transportation Malang and in UPTD PKB Malang.

The analysis was carried out by means of the Reduction in the data, afterwards carried out the presentation of the data we can make a conclusion. Further was to give the interpretation or the interpretation of the data that was predicted especially the data that at once was connected with the focus. The interpretation of this data at once depicted the view of the researcher in accordance with the understanding of the theory of results that was relevant.

Results of this research showed that the implementation Service of the motor vehicles service in Malang had a good standard , the clear procedure and the brief

mechanism and still potential to be developed. Moreover was learn that factors that influenced the implementation of the Examination of motor vehicles of UPTD PKB Malang covered the internal factor that consisted of the level of education, the work capacity, the responsibility, the administrative capacity and the testing facilities of motor vehicles. Whereas the external factor consist of brokers and the level of the awareness of the community.

Still the existence of the complaint from the community related to the testing service of motor vehicles in UPTD PKB Malang as well as still the brightness brokers required the UPTD PKB side to be able to take the real step in carrying out the improvement of the service and put a special attention in main cause why brokers still continued to happen so we can found the exact solution.



I dedicated this to my family....

Mom and Dad,

My lil'sister, Amalia

My Lil' Bro, Ubaidillah

My Soulmate, Lady ve.....

You are the star, the sun, and the moon when the days  
get dark.....

You teaching me to give the best of mine in this simple life,

Thank you for everything that makes my life so wonderful.....

~ Arief With Love~

## ***Social Thank's To.....***

*My God, Allah Subhanahu wa Ta'ala,*

*The Most Gacious and The Most Marci'full.....*

*My Prophet Muhammad Sallahu 'alaihi wa salam.....*

1. Ibu dan Ayah, yang selalu memberiku kasih sayang, cinta dan perhatian yang tulus. Ayah yang menjadi semangatku dan kekuatan dalam menjalani hidup. Ibu yang selalu mendoakanku tanpa henti.....matur sembah nuwun
2. Adek-adekq, Lia dan Firdi yang selalu menjadi penghibur dan teman terbaik yang ada di rumah. Yang membuatq selalu merindukan rumah
3. My partner in life, Lady ve yang senantiasa hidup dan mati di dalam hati.  
You are the best!!
4. Keluarga di Malank, Soe Rah Baa Yeaah, Mojokerto, dan seantero negeri.  
Thank's
5. Friends di FORKIM, KOPMA, and forum-forum Kajian yang banyak mengukir kenangan selama saya di Brawijaya. Juga Buat para Ustadz yang telah memberikan pelajaran dienuh Islam bagi saya....Syukuran  
Jazakumullah Khairan Katsiran
6. Teman-teman Kuliah Publik Angkatan 2004, atas segala bantuannya.  
Terutama buwat Dedy atas pinjaman printernya, Arif atas pinjaman kartu seminarnya, Aulya;teman mencari pak Dosen Pembimbing ☺, de el el.....
7. Buwat pihak-pihak yang belum tersebut diatas. . . TQ

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Yang Maha Penyayang, Yang Luas Kebajikannya dan Raja Yang Maha Agung yang telah memberikan nikmat dan karuniaNya berupa umur dan waktu untuk berbuat amal kebajikan dalam mencari ilmu dunia sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan judul ” **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor**” (Studi pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Malang)”.

Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor kaitannya dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan public yang dilakukan oleh UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Malang. Karya ini merupakan salah satu yang harus ditempuh untuk mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Brawijaya.

Penyusunan karya ini tidak akan terwujud juga tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Suhadak, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Prof. Dr. Solichin A. W, MA,PHD selaku Ketua Program Strata 1 Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya.
3. Drs. Abdul Hakim, Msi, selaku dosen pembimbing pertama yang telah berkenan memberi pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
4. Drs. Chairul Saleh, Msi, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberi banyak arahan dalam penulisan skripsi ini

5. Drs. Nanang Winarto, Msi, selaku Kepala Dinas Perhubungan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang dipimpinnya
6. Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang telah membimbing dan memberi banyak bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.
7. Seluruh Pegawai Dinas Perhubungan dan UPTD PKB Kota Malang, atas bantuan dan kerjasamanya yang sangat menyenangkan selama penelitian berlangsung.
8. Masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Kota Malang pada saat penelitian berlangsung atas kesediaannya menjadi narasumber.
9. Teman-teman publik angkatan 2004 atas segala bantuannya selama ini
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada karya ini. Namun demikian penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi perkembangan keilmuan di bidang administrasi publik, bagi penulis sendiri, bagi instansi terkait serta bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan penelitian ini.

*Billahittaufiq wal Hidayah*

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Malang, 10 Juli 2008

Penulis

DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>SUMMARY</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pembangunan	
1. Pengertian Pembangunan.....	7
2. Perencanaan Pembangunan.....	8
B. Birokrasi	
1. Pengertian Birokrasi.....	10
2. Kinerja Birokrasi.....	12
C. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	14
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	15
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
D. Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia.....	20
E. Manajemen Transportasi Publik.....	21
1. Perencanaan Transportasi.....	22
2. Sistem Transportasi.....	22

a. Angkutan Muatan.....	23
b. Manajemen Transportasi .....	24
c. Faktor Ekstern yang Mempengaruhi Transportasi.....	25
3. Permintaan dan Penawaran Jasa Transportasi.....	25
a. Permintaan Jasa Transportasi.....	25
b. Penawaran Jasa Transportasi.....	25
4. Pengujian Kendaraan Bermotor Sebagai Sub Sistem Transportasi.....	27
a. Administrasi Pengujian.....	27
b. Pengujian Kendaraan Bermotor.....	28
c. Jenis-Jenis Pengujian Kendaraan Bermotor.....	29
d. Dasar-Dasar Hukum Pengujian Kendaraan Bermotor.....	29
e. Personil Pengujian Kendaraan Bermotor.....	31
f. Peralatan dan Fasilitas Pengujian Kendaraan Bermotor Berdasarkan Keputusan Menteri No 71 Th 2003.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	36
D. Jenis Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Analisis Data.....	39
H. Keabsahan Data.....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Penyajian Data Penelitian.....	42
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
a. Kondisi Geografis.....	43
b. Kondisi Demografis.....	43
c. Kondisi Sarana dan Prasarana Perhubungan.....	43

2. Gambaran Umum Situs Penelitian.....	44
a. Sejarah Dishub Kota Malang.....	44
b. Dasar Hukum dan Visi Misi.....	46
c. Tugas Pokok dan Fungsi.....	47
d. Susunan Organisasi.....	48
3. Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).....	54
a. Sumber Daya Manusia.....	54
b. Prosedur Kerja Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor.....	60
c. Waktu Proses Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	63
d. Biaya Pengujian Kendaraan Bermotor.....	64
e. Sarana dan Prasarana Pengujian Kendaraan Bermotor.....	64
4. Upaya Peningkatan Kualitas Pengujian Kendaraan Bermotor.....	66
5. Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	69
<b>B. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....</b>	<b>78</b>
1. Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	78
2. Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Di UPTD PKB Kota Malang.....	83
3. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	87
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	88
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	40
2. Bagan Struktur Organisasi UPTD PKB Kota Malang	57
3. Mekanisme Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Malang	62
4. Suasana pengukuran badan kendaraan di UPTD PKB kota Malang	72
5. Suasana pengujian berat kendaraan di UPTD PKB kota Malang	72
6. Suasana pengujian kolong kendaraan di UPTD PKB kota Malang	74
7. Suasana Tempat Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD PKB kota Malang	74
8. Prosentase Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang	83



DAFTAR TABEL

1.	Kerangka atau Pola Sistem Transportasi	Hal 23
2.	Pembagian Tugas Dalam UPTD PKB Kota Malang	55
3.	Akumulasi Waktu Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang	63
4.	Tarif Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang	64
5.	Peralatan Uji UPTD PKB Kota Malang	65
6.	Faktor-Faktor Yang Mendorong Masyarakat Menggunakan Jasa Calo Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang	76
7.	Rekapitulasi Kendaraan Wajib Uji, Kendraan Tidak Lulus Uji dan Tidak Datang UPTD PKB Kota Malang	77
8.	Urutan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD PKB Kota Malang	79
9.	Daftar Peralatan Uji Mekanis Pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang	82



## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
1. Pedoman Wawancara penelitian.....	100
2. Interview Guide (Untuk Masyarakat).....	102



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada dasarnya pengelolaan pemerintahan daerah yang berdayaguna dan berhasilguna ditentukan oleh sejauh mana Pemerintah Daerah tersebut mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberi manfaat kepada masyarakat umum terhadap penyediaan barang atau jasa yang mereka butuhkan. Dalam pengertian pelayanan umum tersebut juga terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa dimana dalam upaya pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan melalui tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai aspek kehidupan.

Sejalan dengan keberhasilan pembangunan di bidang ekonomi yang dicapai selama ini telah menimbulkan berbagai tuntutan baru di berbagai sektor termasuk juga transportasi mengingat jasa transportasi menempati posisi strategis dalam pembangunan bersama-sama dengan jasa telekomunikasi. Selain itu transportasi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber perekonomian secara optimal. Dalam Undang-undang Lalu Lintas No.14 Tahun 1992 diterangkan bahwa transportasi mempunyai dua kedudukan yaitu; sebagai unsur penunjang mobilitas orang atau barang dalam semua aspek kehidupan masyarakat pada daerah-daerah yang telah berkembang dan sebagai unsur perangsang penyediaan pelayanan transportasi di daerah berkembang, pedesaan terpencil, daerah transmigrasi dan perbatasan untuk memacu perkembangan daerah-daerah tersebut. Di samping itu, transportasi jalan juga berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Pentingnya transportasi jalan tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan jalan bagi mobilitas orang serta barang khususnya di wilayah perkotaan. Selanjutnya keperluan mobilitas tersebut dapat diistilahkan dengan keperluan transportasi (Transport Demand) dan untuk melayani keperluan transportasi tersebut diistilahkan dengan sarana dan prasarana transportasi

(Transport Supply). Transportasi di perkotaan mempunyai arti yang sangat penting dan strategis karena kota merupakan sarana fisik dan termasuk sentral atau pusat dari berbagai kegiatan masyarakat sekaligus berperan sebagai motor penggerak kemajuan bagi wilayah penyangga. Sementara itu pertumbuhan penduduk kota yang cukup pesat membuat kota berkembang lebih cepat sehingga harus diimbangi dengan penyediaan sarana dan prasarana penunjang sub system kota. Untuk itulah dalam penyelenggaraan operasional transportasi harus selalu diperhatikan tingkat pelayanan transportasi yang lebih optimal baik dari tinjauan waktu, biaya, keamanan dan kenyamanan.

Mengingat pentingnya peranan transportasi maka salah satu aspek yang tidak boleh dilupakan adalah keselamatan transportasi. Namun yang terjadi adalah peningkatan permintaan akan keperluan transportasi yang tidak diikuti dengan penyediaan sarana transportasi yang berstandar mutu sehingga keselamatan pengguna masih sering terabaikan. Ada tiga pihak yang langsung terkait dalam masalah tanggung jawab keselamatan perangkutan/transportasi. Mereka adalah operator (crew), regulator (pemerintah), dan pemilik atau pengusaha perangkutan. Kalau ditambah satu pihak lagi, adalah masyarakat pengguna jasa transportasi. Pada kenyataannya sampai hari ini masyarakat Indonesia sendiri tidak terlalu peduli pada safety first sehingga kecelakaan sering dipandang sebagai takdir. Persepsi ini tentunya tidak akan membuahkan manajemen transportasi yang mengedepankan keselamatan manusia. Padahal, keselamatan transportasi perlu diperhatikan masyarakat sebagai dasar kegiatan perangkutan. Tanggung jawab masyarakat antara lain dengan mengembangkan pendidikan untuk menghargai keselamatan dan ketertiban berlalu lintas. Kesadaran akan tanggung jawab terhadap keselamatan transportasi dari operator juga sangat kurang akibat pemahaman terhadap aturan transportasi relatif rendah akibat tingkat pendidikan mereka yang rata-rata juga rendah.

Keselamatan publik merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai regulator. Regulasi berkaitan dengan desentralisasi dalam era otonomi daerah, artinya, pemerintah daerah juga sangat bertanggung jawab dalam mengupayakan keselamatan masyarakat pada sistem transportasi. Regulasi yang ada harus bisa menjamin sistem keselamatan sehingga kecelakaan yang sering terjadi dan makin

parah dapat dihindari. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi tingkat kecelakaan transportasi, antara lain faktor kelalaian manusia (human error), kondisi kendaraan, faktor jalan, serta faktor lingkungan. Dilihat dari faktor kendaraan, untuk keselamatan, setiap kendaraan bermotor harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan sebelum diperbolehkan beroperasi di jalan raya. Kenyataannya selama ini banyak kendaraan bermotor baik mobil angkutan umum, mobil barang, bus atau mobil pribadi dan sepeda motor yang ditemui tidak memenuhi persyaratan teknis saat beroperasi di jalan.

"Kendaraan tidak punya lampu, dilakukan modifikasi, badan kendaraan keropos, rem tak memadai, merubah ukuran ban, merubah konstruksi tempat duduk. Padahal itu membahayakan," kata Direktur Lalu Lintas Angkutan Jalan (DLLAJ) Departemen Perhubungan (Dephub), Anton S. Tampubolon, di Jakarta, Selasa (14/6) (sumber: koran tempo Selasa, 15 Juni 2004)

Oleh sebab itu konsep, kebijakan, dan strategi yang jelas dirumuskan serta pengalokasian anggaran dilakukan pemerintah untuk mendukung terwujudnya sistem transportasi yang memperhatikan keselamatan masyarakat. Kebijakan itu dituangkan, antara lain pada konsistensi pemerintah melaksanakan sertifikasi kelaikan jalan yaitu dengan pelaksanaan sistem kir dan sertifikasi kelaikan. Kewajiban uji berkala dijelaskan pasal 12 ayat (1) Undang Undang nomor 14/1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 148 PP nomor 44/1993 tentang Kewajiban Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dan pasal 149 PP nomor 44/1993. Kemudian pengelolaan pengujian kendaraan bermotor menjadi tanggung jawab Dinas LLAJ/ Dinas Perhubungan Kota/Kabupaten. Adapun tujuan dari pengujian kendaraan bermotor tersebut adalah:

- 1). Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor di jalan.
- 2). Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor
- 3). Memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat.

Malang dikenal sebagai daerah yang mempunyai banyak obyek wisata, pabrik-pabrik dan sekaligus merupakan kota yang mempunyai fasilitas pendidikan (terutama perguruan tinggi) yang cukup banyak, menuntut masyarakatnya

bergerak dengan mobilitas tinggi. Sistem transportasi utama di kota Malang adalah transportasi darat yang dilayani oleh jaringan jalan raya. Untuk itu transportasi umum di kota Malang seharusnya ditata/diatur sedemikian rupa dan selayaknya mendapat prioritas dalam pengoperasiannya termasuk dalam hal pengujian laik jalan bagi kendaraan-kendaraan yang akan beroperasi di jalan untuk mendapatkan kinerja sistem yang handal, aman, nyaman, murah, terjangkau dan selamat. Disamping itu dinas perhubungan sebagai regulator bidang transportasi menampung kepentingan dari daerah-daerah lain yaitu wilayah kabupaten Malang dan Kota Batu. Sehingga sudah selayaknya pelayanan publik yang diberikan memenuhi standard dan berkualitas.

Berkaitan dengan kinerja birokrasi pemerintah di Indonesia, harus diakui bahwa selama ini kinerja birokrasi pemerintah kita masih tergolong rendah. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Rendahnya kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pemerintah memang masih jauh dari bentuk kinerja yang baik. Tidak mengherankan bahwa dalam sebuah survey yang dilakukan oleh sebuah LSM di Jakarta menunjukkan hasil bahwa 97,1% responden ternyata menemui kesulitan ketika meminta pelayanan public pada instansi pemerintah. (Tim Peneliti MEB, 2006)

UPTD PKB Kota Malang selaku perpanjangan tangan dari Dinas Perhubungan yang lingkup kerjanya bersinggungan langsung dengan masyarakat di bidang pengujian kendaraan bermotor sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan tugasnya. Dari uraian singkat di atas maka penelitian ini mengambil tema: **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Malang)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka perumusan masalah yang berhasil dirumuskan oleh penulis adalah:

1. Bagaimanakah penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian penting untuk dikemukakan karena akan memberikan arahan dan gambaran mengapa perlu mengadakan penelitian pada subjek sasaran yang ada. Adapun tujuan penelitian harus dapat menjawab rumusan masalah yang berhasil dibuat. Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk melakukan identifikasi dan menggambarkan tentang penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang
4. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang

### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Aspek Teoritis
  - a. Sebagai salah satu bahan kajian dalam studi kebijakan terutama tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.
  - b. Sebagai bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki tema relevan sekaligus sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis
  - a. Dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dalam sektor transportasi.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan tentang penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Malang.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis membagi tulisan menjadi lima bagian utama yang terdiri dari:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan

##### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini disajikan tinjauan teoritis yang digunakan dalam hubungannya dengan pembahasan masalah yang disajikan pada BAB IV. Teori-teori yang disajikan dalam bab ini merupakan dasar yang digunakan dalam analisis.

##### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang jenis, fokus, lokasi dan situs penelitian kemudian dilanjutkan dengan penetapan sumber data, metode pengumpulan data, serta instrumen dan diakhiri dengan analisis data.

##### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Diuraikan tentang keadaan daera penelitian secara umum dan fokus penelitian yang terdiri dari penggambaran penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di kota Malang dan factor-faktor yang mempengaruhinya

##### **BAB V : PENUTUP**

Berisikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang selanjutnya diikuti beberapa saran dan pemecahan masalah yang baik serta berjangka panjang.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Pembangunan

#### 1. Pengertian Pembangunan

Istilah pembangunan memiliki arti sebagai proses perbuatan, cara membangun. Sedangkan menurut Siagian (1983:111) dikemukakan bahwa “Pembangunan didefinisikan sebagai usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, Negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (*National building*)”. Dari pengertian tersebut lebih lanjut Domai (1997) menganalisis dengan uraian:

”Pertama, pembangunan merupakan proses, artinya sebagai sesuatu kegiatan yang terus-menerus dilakukan, dimana kegiatan tersebut dapat dibagi menjadi tahapan-tahapan tertentu sesuai dengan hasil, biaya dan waktu yang diharapkan; kedua, bahwa pembangunan merupakan usaha secara sadar dilakukan; ketiga, bahwa pembangunan itu dilakukan secara berencana dan terencana yang berorientasi pada pertumbuhan dan perubahan; keempat, bahwa pembangunan mengarah pada modernitas; kelima, bahwa modernisasi yang dicapai melalui pembangunan bersifat multi dimensi; keenam, bahwa kesemua hal tersebut diatas ditujukan kepada usaha pembinaan bangsa secara terus menerus”.

Pembangunan yang merupakan tujuan dari dilaksanakannya perencanaan pembangunan, memiliki pengertian sebagai usaha untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik sehingga akan tercipta kesejahteraan masyarakat. Menurut Kartasmita (1995:2) pembangunan diartikan sebagai : “Suatu perubahan kearah kondisi yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana”.

Dari definisi pembangunan diatas, terdapat beberapa ide pokok tentang pembangunan, yaitu:

- a. bahwa pembangunan merupakan suatu proses. Proses berarti suatu kegiatan yang terus menerus dilakukan.
- b. Pembangunan merupakan suatu usaha yang secara sadar dilaksanakan
- c. Pembangunan dilakukan secara terencana, dan perencanaan itu berorientasi pada pertumbuhan dan perubahan.

- d. Pembangunan mengarah pada modernitas , artinya sebagai cara hidup yang baru dan lebih baik daripada sebelumnya, serta kemampuan untuk lebih menguasai alam lingkungan dalam rangka usaha peningkatan kemampuan swasembada dan mengurangi ketergantungan pada pihak lain.
- e. Bahwa modernitas yang dicapai melalui pembangunan itu bersifat multidimensional, artinya mencakup seluruh aspek kehidupan bangsa dan negara, terutama aspek politik, sosial, budaya, pertahanan keamanan nasional dan administrasi.

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, pembangunan daerah sangat bertumpu pada kemampuan pemerintah setempat untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat setempat. Kesemuanya ditujukan kepada usaha membina bangsa yang terus menerus dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan bangsa dan negara yang telah ditentukan sebelumnya.

## **2. Perencanaan Pembangunan**

Menurut George Terry dalam Riyadi dan Bratakesumah (2004) menjelaskan bahwa:

- ” a) Perencanaan sebagai suatu proses karena perencanaan adalah suatu tindakan pemilihan yang terbaik/ menguntungkan dari berbagai alternatif usaha pencapaian tujuan;
- b) Perencanaan sebagai fungsi manajemen dimana pemimpin (manajer) wajib melakukan suatu perencanaan sebagai pedoman dalam kegiatannya untuk mencapai tujuan organisasi;
- c) Perencanaan sebagai suatu keputusan ialah untuk kejelasan apa yang dilakukan, bilamana akan dilakukan dan siapa yang melakukan”.

Menurut Rusell Ackoff dalam Bintoro Tjokrohamidjojo (1987) mendefinisikan perencanaan sebagai suatu usaha yang berkenaan dengan suatu sistem pemecahan masalah. Bryant dan White dalam bukunya Bintoro Tjokrohamidjojo (1987) mendefinisikan perencanaan sebagai sarana untuk menentukan erangkaian sasaran dan prioritas serta menentukan urutan-urutan kegiatan untuk mencapainya. Sedangkan Friedman mendefinisikan perencanaan tidak hanya berkenaan dengan peralatan yang efektif untuk mencapai sasaran, tetapi juga berkenaan dengan proses yang berkaitan dengan masyarakat yang bertujuan untuk mencapaimasa depannya.

Menurut Bintoro (1987), perencanaan pembangunan adalah suatu pengarahan sumber-sumber pembangunan yang terbatas adanya, untuk mencapai tujuan-tujuan-tujuan keadaan sosial ekonomi yang lebih baik secara lebih efisien dan efektif.

Nitisastro (dalam Bintoro:1987) secara jelas apa yang tercakup dalam perencanaan pembangunan yaitu:

1. Penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan yang konkret yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu atas dasar nilai yang dimiliki oleh masyarakat yang bersangkutan.
2. Pilihan diantara cara-cara alternatif yang efisien dan rasional guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Riyadi dan Baratakusumah (2004) menyimpulkan dari berbagai uraian definisi yang ada bahwa dalam perencanaan pada umumnya terkandung beberapa hal pokok yang dikatakan sebagai unsur-unsur perencanaan :

- a) Adanya asumsi yang didasarkan pada fakta-fakta. Ini berarti perencanaan pembangunan hendaknya disusun berdasarkan pada asumsi-asumsi yang didukung oleh adanya fakta-fakta yang ada. Hal ini menjadi penting karena hasil perencanaan merupakan dasar bagi pelaksanaan suatu kegiatan atau aktifitas.
- b) Adanya alternatif-alterntif atau pilihan-pilihan sebagai dasar penentuan kegiatan yang akan dilakukan. Ini berarti dalam penyusunan rencana perlu memperhatikan berbagai alternatif pilihan sesuai dengan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- c) Adanya tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini perencanaan adalah merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan kegiatan.
- d) Bersifat memprediksi sebagai langkah untuk mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perencanaan.
- e) Adanya kegiatan sebagai hasil keputusan yang harus dilaksanakan.

Dari definisi yang telah disebutkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan pembangunan adalah pertama persiapan terlebih dahulu sebelum kegiatan-kegiatan pembangunan dilaksanakan sesuai dengan sasaran-sasaran yang

telah ditentukan, dan kedua memilih diantara cara-cara alternatif atau menetapkan skala prioritas sehubungan dengan terbatasnya sumber-sumber keuangan.

## B. Birokrasi

### 1. Pengertian Birokrasi

Secara etimologi, kata birokrasi berasal dari kata *bureau* yang berarti *kantor* atau *meja*, dan kata *kratia* yang berarti *pemerintahan*. Dengan demikian maka birokrasi secara utuh berarti pelaksanaan pemerintah-pemerintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa dan secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintahan melalui instansi-instansi atau kantor-kantor.”Birokrasi merupakan suatu unsur yang ada dalam beberapa teori yang lebih terbatas berkenaan dengan kekuasaan, hierarki, komunikasi, partisipasi dan pembuatan keputusan dalam suatu variasi organisasi yang luas” (Albrow; 1989:82). Weber (dalam Syafii, 2003:110) menyatakan bahwa “Birokrasi adalah metode organisasi terbaik dengan spesialisasi tugas”. Adapun prinsip dasar dan karakteristik yang ideal dari birokrasi yaitu:

- a. Kerja yang ketat pada peraturan (rule)
- b. Tugas yang khusus (spesialisasi)
- c. Kaku dan sederhana (Zakelijk)
- d. Penyelenggaraan yang resmi (formal)
- e. Pengaturan dari atas ke bawah (hierarkis)
- f. Berdasarkan logika (rasional)
- g. Tersentralistis (otoritas)
- h. Taat dan patuh (obedience)
- i. Tidak melanggar ketentuan (discipline)
- j. Terstruktur (sistematis)
- k. Tanpa pandang bulu (impersonal)

Evers (dalam Zauhar, 1992:78) mengklasifikasikan makna birokrasi kedalam tiga kategori yaitu:

- a. Birokrasi dipandang sebagai rasionalisasi prosedur pemerintahan dan aparat administrasi negara. Makna ini adalah sejalan dengan ide Weber tentang birokrasi, dan oleh Evers dinamakan birokrasi

- b. Birokrasi dipandang sebagai bentuk organisasi yang membengkak dan jumlah pegawai yang besar. Konsep inilah yang disebut sebagai Parkinson Law, karena istilah ini diciptakan oleh tuan Parkinson;
- c. Birokrasi dipandang sebagai perluasan kekuasaan pemerintah dengan maksud mengontrol keinginan masyarakat. Hal ini oleh Evers disebut Orwelisasi.

Walaupun diakui bahwa birokrasi merupakan instrumen untuk mencapai efisiensi organisasi, namun eksekusi negatif dari birokrasi tidak mungkin dapat dihindarkan. Eksekusi ini bukan karena adanya citra yang negatif terhadap birokrasi yang berkembang di kalangan masyarakat awam, namun eksekusi ini merupakan konsekuensi logis dari konsep birokrasi itu sendiri. Adapun eksekusi negatif dari birokrasi yaitu, standar efisiensi fungsional, penekanan yang berlebihan terhadap rasionalitas, impersonalitas dan hierarki, penyelewengan tujuan dan pita merah (red tape).

Meskipun pada kenyataannya memang ada eksekusi negatif dari birokrasi namun birokrasi tidak dapat dihilangkan, karena apabila birokrasi itu dihilangkan maka instansi atau kantor-kantor pemerintah akan kesulitan menjalankan operasionalnya. Hal terpenting yang harus dilakukan adalah melakukan perbaikan birokrasi artinya bahwa birokrasi perlu disesuaikan dengan kondisi yang sedang berlangsung dan segala kekakuan pelayanan terhadap masyarakat perlu diubah dan dihilangkan.

Berkaitan dengan birokrasi pengujian kendaraan bermotor, telah diserahkan kepada masing-masing pemerintah Kota/Kabupaten. Sistem kerja, struktur organisasi sampai standar pelayanan yang ditetapkan masing-masing daerah relatif hampir sama karena mengacu pada peraturan yang lebih tinggi yang mengatur tentang hal tersebut. Harus diakui bahwa selama ini kinerja birokrasi pemerintah kita masih tergolong rendah dan ini tidak terkecuali pada birokrasi kendaraan bermotor. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Unit Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor. Rendahnya kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pemerintah sampai yang ada pada tataran unit teknis daerah masih jauh dari bentuk kinerja yang baik.

## 2. Kinerja birokrasi

Kinerja dipersamakan dengan kata dalam bahasa Inggris yaitu “performance”, yang artinya pertunjukan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan hasil. Menurut Sudarto (1993:3) “kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkret dan dapat diukur”.

Menurut Sudarto (1999:3) ada beberapa jenis kinerja yaitu :

- a. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkret yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses serta kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi;
- b. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkret dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi;
- c. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkret dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja) dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Kinerja sangat terkait dengan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan kerjanya. Demikian juga halnya dengan birokrasi pemerintah, dimana kinerja dari para birokrat atau aparatur pemerintah akan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kinerja aparat dapat diartikan sebagai suatu bentuk ukuran efisiensi dan efektifitas tidaknya suatu organisasi itu dijalankan. Hal ini sejalan dengan pendapat Stoner yang menyatakan bahwa:

“Kinerja merupakan suatu ukuran efisiensi dan efektifitas seorang manajer atau sebuah organisasi, seberapa baik manajer atau sebuah organisasi, seberapa baik manajer atau sebuah organisasi, seberapa baik manajer atau organisasi itu mencapai tujuan yang memadai.” (Stoner, 1995:9).

Berdasarkan dari berbagai pendapat dari ahli mengenai pengertian dari kinerja maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pelaksanaan suatu jenis dari dilaksanakannya pekerjaan tersebut. Dengan demikian maka kinerja birokrasi pemerintah disini diartikan sebagai bentuk pelaksanaan pekerjaan atau tugas-tugas pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

## C. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam hal pengertian Pelayanan Publik The Liang Gie (1982: 273) mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

”kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Pengertian ini mengingatkan kita bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kepentingan umum yaitu persamaan kebutuhan yang dimiliki dan ingin dicapai oleh setiap anggota masyarakat”.

Senada dengan apa yang dikemukakan Gie, Siagian (1992:13) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat (*public service*) adalah

”aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan Zauhar (2001:4) mengatakan bahwa pelayanan publik itu adalah suatu upaya untuk membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh mereka”.

Sedangkan Pelayanan Publik Menurut Handayani (dalam Ibrahim 1997:21) menyatakan bahwa:

”Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi, distribusi, konsumsi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital”

Untuk mempertegas pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik, dalam **Kep Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum di Indonesia** disebutkan bahwa:

”Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.”

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberi manfaat kepada masyarakat umum terhadap penyediaan barang atau jasa yang mereka butuhkan. Sehingga arti pelayanan publik tidak hanya terkotak pada masalah-masalah administratif seperti pemberian ijin, pengesahan ataupun loket pembayaran saja melainkan juga mencakup pemenuhan kebutuhan mendasar bagi masyarakat

umum baik yang bersifat administratif, manajerial, sampai pada pembangunan fisik daerah.

Dalam pengertian pelayanan umum tersebut juga terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa dimana dalam upaya pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan melalui tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai aspek kehidupan. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat dikemukakan bahwa pengertian publik disini diarahkan sebagai pengguna jasa pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik; yang dalam pokok bahasan kali ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Malang.

## **2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (1998:190), bentuk-bentuk pelayanan publik meliputi:

- a. Pelayanan dengan Lisan  
Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Humas, bidang layanan informasi serta bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan.
- b. Pelayanan melalui Tulisan  
Pelayanan melalui tulisan merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya
- c. Pelayanan berbentuk Kegiatan atau Tindakan  
Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu, faktor kesungguhan, keahlian dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada tataran tindakan harus disertai dengan kesungguhan, keahlian dan sikap disiplin yang tinggi agar dapat memberikan layanan yang optimal bagi publik yang berkepentingan. Namun demikian tidak bisa dinafikkan bahwa pelayanan dengan lisan dan tulisan juga tidak kalah penting dan tetap merupakan unsur penunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat secara utuh.

Menurut Moenir (1998: 41-44), masyarakat pada umumnya mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang semacamnya dengan nada mengarah pada permintaan sesuatu baik alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti uang foto kopi atau cetak) atau dengan alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelayanan terhadap kepentingan sama, tertib dan tidak pandang bulu, artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib hendaknya semua diwajibkan untuk antri sebagaimana yang lain
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dilakukan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu

Hampir pada setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah menggabungkan ketiga jenis layanan tersebut baik melayani dengan lisan, tulisan serta tindakan. Apabila instansi pemerintah dapat mengkombinasikan ketiga bentuk layanan dengan sama baiknya dengan organisasi-organisasi swasta maka tentu saja akan tercipta pelayanan publik yang memadai dan sesuai harapan. Termasuk juga pelayanan yang diberikan oleh UPT PKB Kota Malang harus dapat memenuhi pelayanan yang memiliki keempat kriteria tersebut sehingga dapat memuaskan masyarakat, karena hal yang selalu perlu diingat adalah bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah kepuasan publik atas pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui UPTD PKB merupakan unsur penting bagi keberhasilan misi organisasi dan demi terwujudnya good governance.

### 3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pokok aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam tinjauan manajemen pelayanan publik dilihat dari sudut pandang pelayanan publik menurut islami (dalam Sofwani, Fitriani dan Elyas 2000:15-16) yaitu:

- a. Prinsip Aksesibilitas  
Yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan, tempat, jarak, system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna

- b. Prinsip Kontinuitas  
Yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
- c. Prinsip Teknikalitas  
Yaitu setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan system, prosedur dan instrument pelayanan
- d. Prinsip Profitabilitas  
Yaitu proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas
- e. Prinsip Akuntabilitas  
Yaitu proses, produk dan mutu pelayanan yang telah di berikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan dalam **Kep Menpan No. 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum**, dinyatakan bahwa terdapat 8 prinsip dalam melakukan pelayanan umum yaitu:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- b. Kejelasan dan Kepastian  
Dalam prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembangunan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan
- c. Keamanan  
Proses dan produks hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan  
Prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tariff dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib

diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mensyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari stuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam perundang-undangan yang berlaku.

g. Kedilan yang Merata

Cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil

h. Ketepatan Waktu

Pelaksanaan pelayanan umum dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Prinsi-prinsip Pelayanan public ini sebagai acuan dasar bagi instansi pemerintah termasuk UPTD PKB dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanannya. Untuk itu maka dalam penelitian ini akan dijelaskan lebih lanjut tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Kota Malang jika dikomparasikan dengan prinsip-prinsip dasar pelayanan public tersebut. Sebagai bahan masukan bagi perbaikan playanan public yang benrkualitas dalam pengujian kendaraan benrmotor di Kota Malang.

#### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2001:64) menyatakan bahwa:

” Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut

pandangan atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi atau sudut pandang pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa organisasi sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa”.

Beberapa definisi kualitas menurut beberapa ahli antara lain dikemukakan oleh W. Edwards Deming yang mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan Philip .B. Crosby mempresepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesempurnaan terhadap prasyarat. Selain itu Josep M. Juran mendefinisikan kualitas adalah mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi (dalam Yamit, 2002:7). Selain itu Tjiptono (2001:54) juga menyatakan bahwa:

”Kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan ikatan yang kuat dengan organisasi atau instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dimana organisasi memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi yang memberikan kualitas memuaskan.”

Sedangkan atribut yang menentukan kualitas dari suatu pelayanan publik antara lain, (Kurniawan, 2005:52):

- a. ketepatan waktu pelayanan
- b. akurasi pelayanan
- c. kesopanan dan keramahan
- d. kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- e. kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, tempat, dll

Gronroos , Edvarsoon, et. Al (1994) dalam Tjiptono (2001:72-73), menyebutkan bahwa ada tiga kriteria atau dimensi untuk menilai kualitas layanan publik, yaitu: *outcome related*, *process-related*, dan *image-related* , dimana ketiga dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi enam unsur sebagai berikut:

- a. Professionalism and Skill  
Ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

- b. Attitude and Behaviour  
Ini adalah *Process-related criteria*, dimana pelanggan merasa bahwa karyawan organisasi (*contact personell*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dan memecahkan masalah mereka dengan spontan dan senang hati
- c. Accessibility and Flexibility  
Ini termasuk *Process-related criteria*, dimana pelanggan merasa penyedia jasa (*provider*), lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah, selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- d. Reliability and TrustWorthness  
Ini juga termasuk dalam *process-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatu kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
- e. Recovery  
Termasuk dalam *process-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- f. Reputation and Redibility  
Ini merupakan *image-related criteria*, dimana pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Sedemikian pentingnya kualitas pelayanan publik ini, maka pemerintah mengeluarkan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah yang berisi tentang:

- a. Dalam waktu secepat-cepatnya melakukan langkah-langka perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja atau atau kantor pelayanan
- b. langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
  - 1) Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan atau pengumuman maupun melalui media informasi yang lain
  - 2) Menemptkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima/ditolaknya berkas permohonan pada saat itu juga
  - 3) Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan

- 4) Melarang atau mengapus biaya tambahan yang dititipkan dipihak lain dan meniadakan bentuk pungutan liar diluar biaya jasa pelayanan yang tela ditetapkan
- 5) Sedapat mungkin menerapkan pelayanan secara terpadu bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam memproses satu produk pelayanan
- 6) Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, antara lain dengan penyebaran quesioner kepada masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti

Konsep kualitas menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak di bidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah. Oleh sebab itu dalam melihat kinerja UPTD PKB Kota Malang dilkukan dengan mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Masyarakat adalah unsur dominan sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang sehingga kepuasan masyarakat adalah hal yang perlu diperhatikan apabila ingin memperbaiki kualitas pelayanan yang dimiliki oleh UPTD PKB Kota Malang.

#### **D. Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia**

Dalam studi empirik menunjukkan bahwa birokrasi pemerintah seringkali diidentikkan dengan aparatur pemerintah yang mempunyai tiga dimensi pokok yaitu organisasi, sumber daya manusia dan manajemen. Selain itu data empirik juga menunjukkan adanya dimensi-dimensi birokrasi dalam pemerintahan. Dimensi-dimensi birokrasi itu diberi predikat kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan yang kita kenal sebagai unsur-unsur administrasi negara.

Birokrasi pemerintah memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dengan organisasi non pemernitaha. Adapun ciri-ciri birokrasi pemerintah yaitu:

- a. Kegiatan yang dilaksanakan berupa pemberian pelayanan terhadap kepentingan semua orang
- b. Kegiatan yang dilakukan oleh aparatur yang menjadi penguasa dalam masyarakat
- c. Tujuan yang hendak dicapai ditetapkan oleh para anggota masyarakat atau wakil-wakilnya

- d. Kegiatan itu bersifat sangat urgen sehingga sebaiknya dimonopoli oleh pemerintah
- e. Kegiatan itu terkait dengan peraturan-peraturan hukum.

Menurut Abdullah (1999:223) berdasarkan tugas pokok atau misi yang mendasari suatu organisasi, maka birokrasi dapat dibedakan menjadi tiga kategori yaitu:

- a. Birokrasi pemerintah umum yaitu unit organisasi yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan, dari tingkat pusat sampai daerah, propinsi, kabupaten, kecamatan dan desa. Tugas-tugas tersebut lebih bersifat "mengatur" atau *regulative function*
- b. Birokrasi pembangunan, yaitu organisasi pemerintah yang menjalankan salah satu bidang sektor khusus guna mencapai tujuan pembangunan, seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, industri dan lain-lain.
- c. Birokrasi pelayanan, yaitu unit organisasi pemerintahan yang pada hakekatnya merupakan bagian atau berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah service (pelayanan) langsung kepada masyarakat.

#### **E. Manajemen Transportasi Publik**

Menurut Abbas Salim (1993:6) Transportasi adalah sebagai berikut:

"Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian, sesuai dengan budaya dan adat istiadat suatu adat atau daerah. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang atau muatan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain."

Transportasi menurut Muchtaruddin (1990:3) juga diartikan sebagai proses mengangkut atau membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lainnya. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa kegiatan transportasi akan terjadi apabila dipenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut :

- a. Ada muatan yang diangkut.
- b. Tersedia alat angkut yang memadai.
- c. Terdapat fasilitas jalan dan jembatan yang akan dilalui.

Dalam transportasi juga terlihat ada dua unsur yang terpenting (Abbas Salim, 1993: 7) ,yaitu:

- a. Pemindahan/ pergerakan (movement)
- b. Secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain

Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain. Hal ini berarti menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang atau komoditi berguna menurut waktu dan tempat (*Time utility and Place utility*)

### 1. Perencanaan Transportasi

Perencanaan transportasi merupakan proses yang panjang meliputi kebutuhan perjalanan, pembangunan fasilitas bagi pergerakan penumpang dan barang di antara beberapa kegiatan yang terpisah dalam ruang. Mengingat pentingnya peranan transportasi, maka diperlukan perencanaan transportasi, dimana menurut Salim (1993:79) yaitu:

”Perencanaan transportasi adalah merencanakan secara menyeluruh mengenai sistem transportasi terpadu yang merupakan *intermediate transportation system*.”

Sedangkan Menurut Ross Perencanaan Transportasi Menurut Ross (dalam Snyder & Catanese, 1996 : 367),

”Perencanaan Transportasi adalah proses yang bertujuan untuk menentukan perbaikan kebutuhan atau fasilitas baru yang layak sehingga memenuhi kebutuhan transportasi daerah tertentu.”

Pengadaan dan pengaturan berbagai sarana dan prasarana transportasi memerlukan penanganan yang cermat karena bukan hanya menyangkut aspek berhubungan semata tetapi berkaitan dengan segala aspek kehidupan mencakup ekonomi maupun sosial. Dalam proses perencanaan hal inilah diperlukan manajemen lalu lintas.

### 2. Sistem Transportasi

Transportasi adalah bidang yang mempunyai banyak kaitan dengan bidang lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, UU dan kebijakan pemerintah yang teritegrasi dalam sebuah sistem. Secara ringkas manajemen transportasi dapat digambarkan sebagai sebuah sistem seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1  
 Kerangka/pola  
 Sistem Transportasi

Pengaruh Faktor ekstem		
UU/Peraturan	Pengaturan/kebijaksanaan	Penggunaan Jasa
Angkutan Umum	Pemerintah Pusat	Masyarakat
Angkutan/mobil Pribadi	Pemerintah Daerah	Perusahaan Industri
Perjanjian Untuk Pengangkutan	-	Pemerintah

Sistem Transportasi

Angkutan barang/muatan	Manajemen
1. Transportasi Darat (Kereta api, bis, truk)	1. Manajemen Lalu Lintas
2. Angkutan Laut ( <i>Shipping</i> )	2. Manajemen Angkutan
3. Angkutan Udara	
4. Sistem Angkutan Pipa (Pertamina)	

↓  
 Implementasi/Pelaksanaan

Sumber: Salim Abbas, 1993: 8

Dari tabel tersebut diketahui bahwa sistem transportasi terdiri atas angkutan muatan (barang) dan manajemen yang mengelola angkutan tersebut serta faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi transportasi (Abbas Salim, 1993: 8-9);

**(a). Angkutan Muatan**

Sistem yang digunakan untuk mengangkut barang-barang dengan menggunakan alat angkut tertentu dinamakan mode transportasi (*mode of transportation*).

Dalam pemanfaatan transportasi ada tiga moda yang dapat digunakan (Abbas Salim, 1993: 8), yaitu:

- a. Pengangkutan melalui laut (sea transportation)
- b. Pengangkutan melalui darat (kereta api, bis, truk)
- c. Pengangkutan melalui udara



### (b). Manajemen Transportasi

Manajemen transportasi adalah sebagai usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan penghasilan jasa angkutan oleh perusahaan angkutan sedemikian rupa, sehingga dengan tarif yang berlaku dapat memenuhi kepentingan umum. Sedangkan sistem transportasi terdiri dari angkutan muatan (barang) dan manajemen yang mengelola angkutan tersebut.

Manajemen transportasi terdiri dari dua kategori, seperti yang dikatakan oleh Abbas Salim (1993: 9) yaitu:

1. *Manajemen Pemasaran dan penjualan jasa angkutan*, dimana bertanggung jawab terhadap pengoperasian dan perusahaan di bidang angkutan
2. *Manajemen Lalu Lintas*, bertanggung jawab untuk mengatur penyediaan jasa-jasa angkutan yang mengangkut dengan muatan, alat angkut dan biaya-biaya operasi kendaraan.

Pada umumnya manajemen transportasi menghadapi tiga tugas utama (Nasution, 1996 : 30) :

1. Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan.
2. Meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan.
3. Dampak sosial dan tanggung jawab sosial dalam mengoperasikan angkutan kota.

Masalah umum manajemen lalu lintas adalah bagaimana mencapai optimalisasi kapasitas angkutan. Kapasitas angkutan adalah kemampuan suatu alat angkut untuk memindahkan muatan atau barang dari suatu tempat ke tempat tertentu. Unsur-unsur kapasitas angkutan terdiri dari :

- a. Berat muatan
- b. Jarak yang ditempuh
- c. Waktu yang dibutuhkan

Untuk pemanfaatan maksimum dari kapasitas angkutan, manajemen lalu lintas harus mampu melakukan hal-hal berikut:

- a. Mencapai efisiensi, operasional yang tinggi
- b. Mencapai standar perawatan yang layak jalan dari kendaraan

- c. Mencapai organisasi yang sehat dengan standar tanggung jawab manajemen yang tinggi

**(c). Faktor Ekstern yang Mempengaruhi Transportasi**

Menurut Abbas Salim( 1993: 9) dalam pengelolaan transportasi juga terdapat banyak faktor-faktor ekstern yang bisa mempengaruhi jalannya kegiatan transportasi, antara lain;

- a. UU/PP --- Undang-Undang/ Peraturan Pemerintah

UU atau kebijakan pemerintah merupakan faktor yang dominan mempengaruhi terhadap pengelolaan transportasi

- b. Kebijakan/ Peraturan pihak Pemerintah Pusat dan Daerah

Kebijakan pemerintah yang ikut mempengaruhi transportasi adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai pengadaan bus untuk umum (ada merk, jenis-jenis tertentu yang ditentukan oleh pemerintah yang dipakai untuk umum) selain itu ada UU yang mengatur mengenai transportasi

- c. Pengaruh Pemakai Jasa (Demand)

Perusahaan angkutan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa-jasa angkutan, agar memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pengguna jasa. Karena bagi pemakai jasa yang diutamakan dalam soal pengangkutan ialah aman, teratur, tertib, memuaskan, cepat serta menyenangkan.

Adapun golongan pemakai jasa angkutan tersebar dalam masyarakat terdiri dari;

- a. Perusahaan-perusahaan industri, perusahaan-perusahaan perdagangan dan lain sebagainya
- b. Pemakai jasa dari pihak pemerintah (government demand)
- c. Pemakai jasa angkutan dalam masyarakat umum

**3. Permintaan dan Penawaran jasa Transportasi**

**(a). Permintaan jasa transportasi**

Kebutuhan akan jasa transportasi ditentukan oleh barang dan penumpang yang akan diangkut dari satu tempat ke tempat lain. Untuk mengetahui berapa

jumlah permintaan akan jasa angkutan yang sebenarnya (actual demand) perlu dianalisis permintaan akan jasa-jasa, transportasi sebagai berikut : (Abbas Salim, 1993 : 15):

- a. Pertumbuhan penduduk
- b. Pertumbuhan penduduk satu daerah, provinsi dari satu negara akan membawa pengaruh terhadap jumlah jasa angkutan yang akan membawa pengaruh terhadap jumlah jasa angkutan yang dibutuhkan (perdagangan, pertanian, perindustrian dan sebagainya)
- c. Pembangunan wilayah dan daerah
- d. Transportasi sebagai sarana dan prasarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan akan jasa angkutan harus dibarengi sejalan dengan program pembangunan guna memenuhi kebutuhan tersebut
- e. Industrialisasi
- f. proses industrialisasi di segala sektor ekonomi dewasa ini merupakan program pemerintah untuk pemerataan pembangunan, berdampak pada jasa-jasa transportasi yang diperlukan.
- g. Transmigrasi dan penyebaran penduduk
- h. transmigrasi dan penyebaran penduduk ke seluruh daerah di Indonesia salah satu faktor demand yang menentukan banyaknya jasa-jasa angkutan yang harus disediakan oleh perusahaan angkutan.
- i. Analisis dan proyeksi akan permintaan jasa transportasi
- j. sehubungan dengan faktor-faktor tersebut di atas, untuk memenuhi permintaan akan jasa-jasa transportasi perlu diadakan perencanaan transportasi yang mantap dan terarah agar dapat menutupi kebutuhan akan jasa angkutan yang diperlukan oleh masyarakat pengguna jasa. Oleh karena itu peralata analisis dan proyeksi untuk mengetahui permintaan (*demand analysis*) sangat diperlukan.

**(b). Penawaran Jasa Transportasi**

Penawaran jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Tiap model transportasi mempunyai sifat karakteristik dan aspek teknis yang berlainan, hal mana akan mempengaruhi terhadap jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan. Dari sisi penawaran jasa angkutan dapat kita bedakan dari beberapa segi sebagai berikut : (Abbas, 1993 : 18)

- a. Peralatan yang digunakan
- b. Kapasitas yang tersedia
- c. Kondisi teknis alat angkutan yang dipakai
- d. Produksi jasa yang dapat diserahkan oleh perusahaan angkut
- e. Sistem pembiayaan dalam pengoperasian alat angkut.

Sementara itu dari segi penyedia jasa memperhatikan benar-benar agar pengguna jasa angkutan merasa puas terhadap hal-hal yang berhubungan dengan hal-hal berikut : keamanan, ketepatan, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan, dan kepuasan dalam pengangkutan tersebut.

#### **4. Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai Sub Sistem Transportasi**

##### **(a). Administrasi Pengujian**

Administrasi pengujian merupakan rangkaian proses yang saling berkaitan erat sehingga membentuk suatu kesatuan yang utuh di dalam penyelenggaraan operasional pengujian. Pengertian administrasi pengujian secara sempit adalah proses kegiatan ketatausahaan yang menyangkut proses pelayanan administratif kepada masyarakat, pekerjaan pembukuan, sistem filing dan sebagainya. Sedangkan pengertian administrasi pengujian secara luas adalah proses kegiatan secara keseluruhan baik menyangkut pemeriksaan teknik maupun proses ketatausahaan termasuk kegiatan evaluasi dan perencanaan.

Apabila dilihat dari segi proses operasionalnya maka di dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor terdapat 2 proses, yaitu:

- (1). Proses pemeriksaan teknik, artinya pemeriksaan kelaikan pada kendaraannya
- (2). Proses pemeriksaan secara administrasi, yaitu pemeriksaan pada surat-surat kendaraan, pendaftaran sampai pada penyelesaian buku hasil uji kendaraan.

Pemeriksaan kendaraan bermotor dapat pula dilakukan di jalan oleh pemeriksa dari dinas pehubungan bekerja sama dengan kepolisian. Hal tersebut dilaksanakan apabila :

- a. Angka kecelakaan lalu lintas di jalan cenderung meningkat, disebabkan oleh kondisi kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;
- b. Jumlah kendaraan bermotor yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan cenderung meningkat; dan/atau
- c. Tingkat ketidaktaatan pemilik cenderung meningkat untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor pada waktunya.

### **(b). Pengujian Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan itu. Pemeriksaan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemeriksa terhadap pengemudi dan kendaraan bermotor mengenai pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan serta pemenuhan kelengkapan persyaratan administrative. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian menguji atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor.

Ada tiga fungsi yang ingin dicapai dengan diselenggarakannya pengujian kendaraan bermotor yaitu,

- a. Fungsi menciptakan kelaikan jalan bagi kendaraan bermotor secara teknis
- b. Fungsi melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor
- c. Fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pengujian kendaraan bermotor terdapat dua macam jenis pekerjaan yang diperlukan yaitu pekerjaan administrasi dan pekerjaan teknis. Menurut PP Nomor 42 Tahun 1993 Pasal 4 Pemeriksaan teknis kendaraan bermotor meliputi pemeriksaan persyaratan teknis dan laik jalan, yang terdiri dari:

- a. Pemeriksaan tanda bukti lulus uji, bagi kendaraan wajib uji;
- b. Pemeriksaan fisik kendaraan bermotor yang meliputi :
  - 1) sistem rem;
  - 2) sistem kemudi;
  - 3) posisi roda depan;
  - 4) badan dan kerangka kendaraan;
  - 5) pemuatan;
  - 6) klakson;
  - 7) lampu-lampu;
  - 8) penghapus kaca;
  - 9) kaca spion;
  - 10) ban;

- 11) emisi gas buang;
- 12) kaca depan dan kaca jendela;
- 13) alat pengukur kecepatan;
- 14) sabuk keselamatan; dan
- 15) perlengkapan dan peralatan.

### **(c) Jenis-Jenis Pengujian Kendaraan Bermotor**

Menurut UU No. 14 Tahun 1992 Pasal 13 (ayat 2), dalam pengujian kendaraan bermotor terdapat 2 jenis pengujian yaitu:

#### **1. Uji Tipe**

Setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus, sebelum disetujui untuk diimpor atau produksi dan kendaraan dirakit secara massal, wajib melakukan uji tipe, yang dapat berupa uji landasan kendaraan bermotor maupun kendaraan bermotor dalam keadaan lengkap dan ditandai dengan pemberian sertifikat surat tanda lulus uji tipe, kendaraan yang dibuat dalam jumlah sebanyak-banyaknya sepuluh (10) unit untuk setiap tipe dibebaskan dari kewajiban uji tipe.

#### **2. Uji Berkala**

Setiap kendaraan jenis mobil bus, mobil barang, kendaraan khusus, kereta gandengan, kereta tempelan serta kendaraan umum yang dioperasikan di jalan wajib untuk melakukan uji berkala yang berlaku selama kurun waktu enam (6) bulan. Akan tetapi khusus ketentuan mengenai mulai berlakunya uji berkala bagi kendaraan bermotor jenis sepeda motor dan mobil penumpang akan dilaksanakan secara bertahap dan diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah tersendiri. Pengujian berkala sebagaimana dimaksud dilaksanakan oleh tenaga penguji yang memiliki kualifikasi teknis tertentu, yang dikelompokkan berdasarkan tingkat keahlian, wewenang dan tanggung jawab secara berjenjang.

### **(d). Dasar-Dasar Hukum Pengujian Kendaraan Bermotor**

- a. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dilingkungan Propinsi Jawa Timur (Diundangkan pada tanggal 8 Agustus 1950) ;

- b. Undang-undang Nomor 13 tahun 1990 tentang jalan
- c. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana
- d. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- e. Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3685)
- f. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999, nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3685)
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan UU Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (LN RI Tahun 1981 Nomor 6, TLN RI Nomor 3256) Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1985 tentang Tentang jalan
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1990 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah Dalam Bidang Pemerintahan Dalam Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Daerah Tingkat I dan Daerah Tingkat II ;
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah dengan Titik Berat pada Daerah Tingkat II ;
- j. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan ;
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1993 tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di jalan ;
- l. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi ;
- m. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1995 tentang Penyerahan sebagian urusan Pemerintah kepada 26 (dua puluh enam) Daerah Tingkat II Percontohan ;
- n. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 tentang Retribusi Daerah ;
- o. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Propinsi sebagai Daerah Otonomi

- p. Keputusan bersama Menteri Perhubungan dan Menteri Dalam Negeri : KM 109 Tahun 1990 dan Nomor 95 Tahun 1990 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1990 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah dalam bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Daerah Tingkat I dan Daerah Tingkat II ;
- q. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 1992 tentang Pedoman Organisasi Dinas Daerah ;
- r. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 63 Tahun 1993 tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Gandeng, Kereta Tempelan, Karo seri dan Bank Muatan serta komponen-komponennya ;
- s. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor ;
- t. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 81 Tahun 1993 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor ;
- u. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Daerah Tingkat I dan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Daerah Tingkat II ;
- v. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 97 Tahun 1993 tentang Pola Organisasi Dinas Daerah ;
- w. Peraturan Walikota Malang Nomor 534 Tahun 2004 tentang Pembentukan Sususnan dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Malang

**(e). Personil Pengujian Kendaraan Bermotor**

Untuk pekerjaan administrasi yang diperlukan adalah orang-orang yang memiliki kemampuan dalam administrasi kantor sedangkan untuk tenaga teknis yang dimaksud adalah tenaga penguji, orang yang telah memenuhi persyaratan diangkat sebagai sebagai tenaga penguji sesuai dengan ketentuan berlaku. Adapun persyaratan minimum yang harus dipenuhi oleh tenaga penguji sebagai diatur dalam pasal 20 ayat 1 Keputusan Menteri Perhubungan No 71 adalah:

- a. Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan golongan minimum II/b
- b. Mempunyai ijazah Sekola Teknik Menengah (STM) jurusan mesin atau pendidikan lain yang sederajat atau lebih tinggi dalam bidang kendaraan bermotor atau yang disamakan
- c. Usia minimumu 21 th
- d. Sehat jasmani dan rohani
- e. Berkelakuan baik
- f. Mempunyai Surat Izin Mengemudi golongan B
- g. Mampu melaksanakan kegiatan administrasi pengujian
- h. Lulus pendidikan dan pelatihan penguji kendaraan bermotor yang atau yang disamakan
- i. Disumpah sebagai penguji

Pada pasal 134 dijelaskan juga bahwa *“Kulifikasi teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 133 diperoleh setelah mengikuti pelatihan pengujian kendaraan bermotor”*

Ketentuan lainnya yang menyangkut tenaga penguji dalam Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 pasal 133 adalah:

- a. pengujian sebagaimana dimaksud dalam pasal 132 dilakukan oleh tenaga penguji yang memiliki kualifikasi teknis
- b. kulifikasi teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 133 dikelompokkan berdasarkan atas pertimbangan tingkat kewenangan dan tanggung jawab tenaga penguji secara berjenjang

Adapun pengelompokan tingkat penguji berdasarkan kewenangannya adalah:

- a. Tenaga penguji dengan kulifikasi strata 3
  - Menetapkan hasil uji dan menandatangani buku uji
  - Menjadi saksi ahli dalam persidangan di pengadilan
  - Mengesahkan daya angkut kendaraan bermotor
  - Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pengujian berkala kendaraan
- b. Tenaga dengan kulifikasi penguji strata 2
  - Menandatangani hasil uji kendaraan bermotor
  - Menentukan daya angkut kendaraan bermotor

- Melakukan pemeriksaan teknis kendaraan bermotor di jalan
- c. Tenaga dengan kualifikasi pengujian strata 3
  - Melaksanakan administrasi di bidang PKB
  - Memeriksa kondisi teknis kendaraan bermotor
  - Membuat hasil laporan pengujian pemeriksaan kendaraan bermotor

**(f). Peralatan dan Fasilitas Uji Kendaraan Bermotor Berdasarkan Keputusan Menteri No 71 tahun 1993**

1. Peralatan Uji Kendaraan bermotor terdiri dari peralatan pengujian dasar dan peralatan pengujian keliling.

- Peralatan pengujian dasar meliputi
  - a. Alat uji suspensi roda (Pit Wheel Suspensien Tester)
  - b. Alat uji rem (Break tester)
  - c. Alat pengukur dimensi
  - d. alat pengukur tekanan udara
  - e. kompresor udara
  - f. generator set
  - g. alat uji emisi buang meliputi uji CO, HC dan ketebalan asap gas buang (smoke tester)
  - h. peralatan Bantu
- Peralatan pengujian keliling meliputi
  - a. alat ukur dimensi
  - b. alat uji rem (Break tester)
  - c. alat pengukur tekanan udara
  - d. kompresor udara
  - e. generator set
  - f. alat uji uji emisi gas buang

2. Fasilitas Pengujian Kendaraan Bermotor.

Adapun fasilitas pengujian sebagaimana diatur dalam keputusan Menteri No 71 tahun 1993 pasal 9 dapat berupa;

- a. Fasilitas yang bersifat tetap berupa bangunan kantor, gudang, lahan parkir, listrik, dsb

- b. Fasilitas yang berisifat tidak tetap berupa areal tanah yang datar berupa untuk digunakan pada saat pengujian keliling

Menurut Surat Edaran Menteri Perhubungan No. SE 11 Tahun 2000 tentang Standard Pelayanan Minimal Sektor Perhubungan Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah menjelaskan bahwa perlu adanya standard pelayanan minimal sebagai instrument pembinaan dan pengawasan pemerintah kepada daerah serta sebagai akuntabilitan daerah kepada Pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan standard pelayanan minimal ini dapat dijadikan sebagai pedoman bagi daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah secara luas, nyata dan bertanggung jawab.namun standard ini bersifat dinamis sehingga dapat dievaluasi dan diperbaharui berdasarkan perubahan kebutuhan yang ada dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat.



### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian, langkah-langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan serta memperoleh informasi yang lengkap. Maka terlebih dahulu harus dipahami dasar-dasar yang menjadi tumpuan berpikir dalam menggunakan metode ilmiah, khususnya dalam rangka sistem etika penelitian. Dengan kata lain sebelumnya peneliti harus dapat memahami dasar pemikiran terhadap masalah yang akan diselidiki serta untuk memberikan gambaran dari masalah yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis *penelitian deskriptif*. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Dalam metode deskriptif peneliti bisa saja membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif. Adakalanya peneliti mengadakan klasifikasi, serta penelitian terhadap fenomena-fenomena dengan menetapkan suatu standar atau suatu norma tertentu sehingga banyak ahli menamakan metode deskriptif ini dengan nama survei normatif (*normative survey*). Dengan metode deskriptif ini juga diselidiki kedudukan (status) fenomena atau faktor dan melihat hubungan antara satu faktor dengan faktor yang lain. Karenanya, metode deskriptif juga dinamakan studi status (*status study*).

Dengan demikian, penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan bermotor pada UPTD PKB kota Malang. Data yang dikumpulkan dari berbagai sumber dapat berupa keterangan lisan, tulisan, maupun gambar-gambar yang kemudian dioleh dan diinterpretasikan tanpa melakukan hipotesis.

## B. Fokus Penelitian

Penentuan fokus sangat menentukan dalam langkah-langkah penelitian. Seperti yang dikemukakan Moleong (2000) bahwa penentuan fokus penelitian mempunyai dua tujuan, pertama, penentuan fokus membatasi studi, yang kedua, penentuan fokus penelitian secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang masuk. Sehubungan dengan topik penelitian tentang analisis manajemen transportasi jasa angkutan kota, maka peneliti memberi batasan fokus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor
  - a) Prosedur atau mekanisme kerja dalam pengujian kendaraan bermotor
  - b) Keadaan Sumber Daya Manusia
  - c) Sarana dan Prasarana
2. Kualitas pelayanan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor kaitannya dengan kepuasan masyarakat
3. Langkah-langkah yang dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor
  - a) Faktor Internal penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor
  - b) Faktor Eksternal penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor

## C. Lokasi dan Situs Penelitian

Yang dimaksud lokasi penelitian disini adalah keseluruhan ruang dimana obyek ditangkap. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di wilayah kota Malang dengan pertimbangan bahwa kota tersebut adalah salah satu daerah yang dapat digolongkan menjadi daerah yang berhasil mengelola kebijakan-kebijakan menjadi suatu implementasi yang efektif dan efisien terhadap masyarakat pada khususnya dan pemerintah daerah itu sendiri pada umumnya. Kota Malang dengan Tri Bina Citranya, sebagai Kota pariwisata, Kota pendidikan merupakan tempat yang potensial dalam melaksanakan pembangunan, khususnya

pembangunan yang ditujukan untuk memberikan fasilitas bagi kepentingan publik.

Sedangkan situs penelitian dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti (Noor 1991:11). Situs penelitian ini ditetapkan guna untuk mendapatkan data yang valid, akurat serta yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian, situs penelitian pada penelitian ini adalah pada Dinas Perhubungan kota Malang tepatnya pada UPTD PKB Kota Malang sebagai *stakeholder* yang terlibat dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor dan yang paling penting adalah *target group*. Secara rinci situs penelitian ini adalah ;

1. Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang khususnya Kepala Dinas Perhubungan, Kasie lalu lintas dan Kasie angkutan pada jam kerja
2. Kantor UPTD PKB Kota Malang, Jl. Karanglo No. 71, khususnya Kepala UPTD Kota Malang, Kepala Bagian Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang (pada jam kerja senin sampai dengan jum'at, pukul 07.30-15.00 WIB.)

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2000), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto dan lain-lain. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Dinas perhubungan kota Malang
- b. Kasie Dinas perhubungan kota Malang
- c. Kepala UPTD PKB Kota Malang
- d. Kepala Bagian Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang
- e. Masyarakat.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data sekunder dapat berupa catatan-catatan resmi, laporan-laporan atau dokumen-dokumen, majalah, karya tulis ilmiah, makalah serta data pendukung lainnya yang mendukung data primer.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik/cara yang digunakan oleh peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Adapun teknik yang digunakan, yaitu:

#### 1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi/keterangan secara langsung.

#### 2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan mencatat dan memanfaatkan data-data yang ada di instansi yang berkaitan dengan penelitian yang berupa dokumen-dokumen

#### 3. Observasi

Kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap obyek penelitian guna memperoleh data yang aktual. Kegiatan observasi ini dilakukan dengan menggunakan alat indera.

### **F. Instrumen Penelitian**

Dalam mendukung proses pengumpulan data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrumen berupa:

1. Pedoman wawancara, yaitu alat bantu yang berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan obyek penelitian.
2. Alat Dokumentasi, merupakan pengumpulan data baik itu dokumen maupun arsip yang berkaitan untuk diolah menjadi sumber atau bahan

penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat berupa alat tulis-menulis, *fotocopy* dan kamera digital untuk mendapatkan data-data.

### 3. *Field notes*

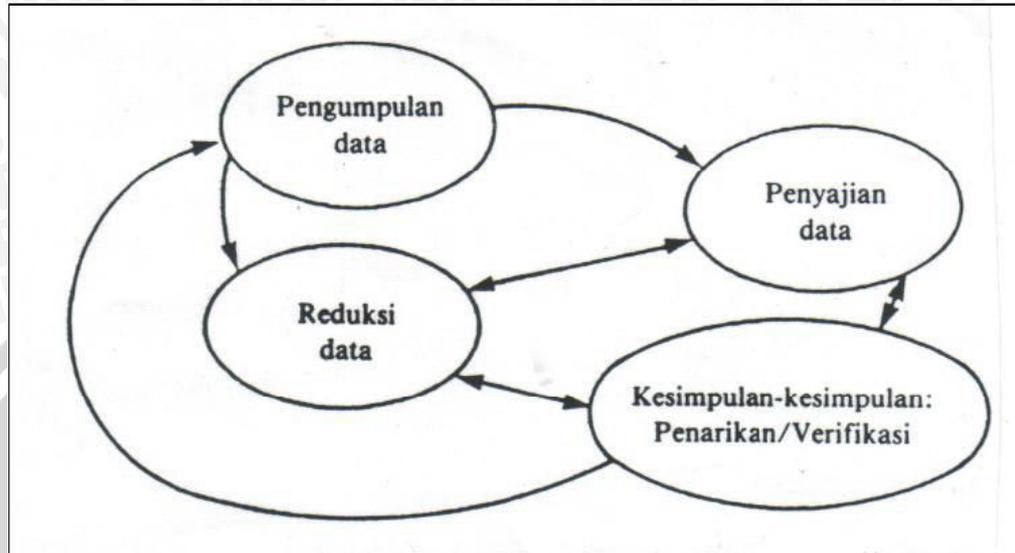
*Field notes* menurut Bogdan dan Biklen (1990: 74) adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif. (Moleong, 2000, h. 153)

## G. Analisa Data

Diungkapkan Milles dan Hubberman (1992), proses analisa data dalam metode kualitatif dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung, dengan prosedur:

1. Reduksi data. Data di lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.
2. Penyajian data. Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.
3. Menarik kesimpulan/verifikasi. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan dan dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan.

Gambar 1  
Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Matthew B. Miles dan Michael A. Hubberman, dalam Sugiyono (2005, h. 16-19)

Langkah selanjutnya adalah memberikan penafsiran atau interpretasi data yang telah diprediksi terutama data yang langsung dihubungkan dengan fokus. Interpretasi data ini langsung menggambarkan pandangan peneliti sesuai dengan pemahaman terhadap teori hasil kepustakaan yang relevan. Ketiga langkah analisis inilah yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian, sebab dengan penyajian data ini peneliti apa yang senyatanya terjadi dan apa yang harus dilakukan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan sekaligus menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan memberikan solusi terbaik bagi pemecahan masalah.

#### H. Keabsahan Data

Agar penelitian ini benar-benar dapat dipertanggungjawabkan maka, diperlukan pengecekan keabsahan temuan atau keabsahan data. Moleong (2000, h. 173-180) mengemukakan bahwa ada empat kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu:

1. Memperpanjang keikutsertaan di lapangan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, sedangkan penelitian ini memakan waktu kurang lebih satu minggu.

2. Melakukan pengamatan secara intensif

Ketekunan pengamatan dimaksudkan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur- unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

3. Melakukan *peer debriefing*

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari rekan-rekan sejawat yang diperoleh melalui diskusi.

4. *Triangulasi*

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. Menurut Denzin (Moloeng, 2000, h. 178) ada empat *triangulasi* sebagai teknik pemeriksaan yaitu memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian ini teknik *triangulasi* yang digunakan dalam memanfaatkan penggunaan sumber, metode dan teori.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. PENYAJIAN DATA PENELITIAN

#### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### (a) Keadaan Geografis Kota Malang

Kota Malang adalah kota terbesar ke dua di Jawa Timur setelah Surabaya. Malang berasal dari nama candi yang dibangun pada abad XV di gunung buring sebelah timur kota Malang yaitu Candi Malang KuCecwara. Keindahan dan kesejukan kota Malang sudah dikenal luas oleh wisatawan domestic dan mancanegara. Secara geografis kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan laut dan terletak pada 112,06 Bujur Timur dan 7,06 - 8,02 Lintang Selatan. Daerah terendah terletak pada daerah desa Tlogowaru kecamatan Kedung Kandang dan daerah tertinggi terletak di desa Mojosari kecamatan lowokwaru. Secara administrative kota Malang diapit oleh wilayah-wilayah Kabupaten Malang :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau.

Kota Malang berhawa sejuk dan kering dengan kelembapan udara sekitar 72%, dengan suhu rata-rata 24,12 C dengan suhu tertinggi 32,2 C pada bulan nopember dan terendah 14 C pada bulan Juli sampai Agustus. Kota Malang dikelilingi oleh pegunungan-pegunungan seperti : Gunung Arjuna, Gunung Tengger, Gunung Kawi dan Gunung Kelut. Bentang alamnya menunjukkan pola daratan, sebagian bergelombang dan bahkan berbukit-bukit. Sedangkan sungai yang mengalir di Kota Malang adalah:

- 1) Sungai Brantas yang mengalir melalui Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Blimbing, Kecamatan Klojen, dan kecamatan Kedungkandang.
- 2) Sungai Amprong yang mengalir di Kecamatan Kedungkandang

### 3) Sungai Bongo yang mengalir di Kecamatan Kedungkandang

#### (b) Kondisi Demografi Kota Malang

Luas Kota Malang adalah 110,06 Km dengan jumlah penduduk mencapai 733.868 ribu jiwa pada tahun 2000, sehingga mempunyai kepadatan sekitar 6.456% jiwa/Km dengan pertumbuhan penduduk sekitar 2,13%. Berikut perkembangan penduduk kota Malang untuk 5 tahun :

Melihat pertumbuhan dan kepadatan tersebut ditunjang dengan mobilitas masyarakat yang tinggi membuat kebutuhan akan jasa transportasi sangat tinggi dan yang memadai tentunya juga akan mempengaruhi kepadatan jumlah kendaraan karena dalam melaksanakan kegiatannya sehari-hari masyarakat sangat tergantung pada jasa transportasi, terutama angkutan kota karena angkutan kota mudah didapat dan melayani berbagai jalur yang dituju oleh masyarakat. Adanya kepadatan kendaraan tersebut tentunya menimbulkan kemacetan lalu lintas, untuk itu dinas perhubungan bekerjasama dengan berbagai pihak berusaha untuk memberikan pelayanan transportasi yang nyaman dan aman bagi masyarakat.

Kebutuhan jasa transportasi yang sangat tinggi juga dipengaruhi oleh adanya berbagai macam objek wisata yang ada Malang sehingga dapat menarik para masyarakat luar kota Malang maupun masyarakat Kota Malang untuk mengunjungi objek wisata yang ditawarkan.

#### (c) Kondisi Sarana dan Prasarana Perhubungan

Pelaksanaan tugas dalam rangka memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibidang angkutan kota, maka diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Sarana yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan berupa kantor Dinas yang terdiri dari dua kantor yang berbeda, kendaraan operasional, peralatan komunikasi dan peralatan administrasi baik yang bersifat manual maupun elektrik.

Adapun prasarana yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan yaitu adanya tiga

(3) terminal dan tiga (3) sub terminal. Ketiga terminal tersebut meliputi:

- 1) Terminal arjosari, yang merupakan terminal terbesar di kota Malang dan terletak di sebelah Utara Kota Malang. Terminal ini melayani jurusan

Dampit, Blitar, Tulungagung, Trenggalek, Surabaya, Banyuwangi, Jember, Mediu, Cepu, Madura, Pandaan, Situbondo, Pasuruan, Lumajang, sedangkan angkutan kota yang beroperasi adalah angkutan kota dengan jalur :AL, ADL, ABG, AG, AJG, AMG, AST, AT, GA, serta angkutan lain yang menuju daerah Kabupaten Malang.

- 2) Terminal Gadang, yang berada di sebelah Selatan Kota Malang. Terminal ini melayani bus antar kota dengan jurusan Blitar, Dampit, dan Lumajang. Sedangkan angkutan kota dengan jalur :AG, ABG, AJG, AJG, AMG, GA, GL, GM, GML, TGT, LDG, dan LG, serta angkutan lain yang menuju daerah Kabupaten Malang.
- 3) Terminal Landung Sari yang berada di sebelah Barat Kota Malang terminal ini melayani bus kotra jurusan Kediri, Jombang dan Tuban. Sedangkan angkutan Kota yang beroperasi adalah angkutan dengan jalur ADL, AL, CKL. GL, GML, LDAG, LG, serta angkutan lain yang menuju daerah kabupaten malang.

Sedangkan sub terminal yang ada meliputi sub terminal Madyopura, sub terminal Mulyorejo, dan sub terminal Tlogowaru.

Saran dan prasarana tersebut sangat membantu untuk menunjang kelancaran mobilitas masyarakat dan untuk terlaksanannya keterpaduan antara alat transportasi secara lancar, tertib dan aman serta mendukung pelaksanaan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan selain juga sangat menguntungkan masyarakat yang membutuhkan karena sarana dan prasarana yang tersedia menyebar di seluruh wilayah Kota malang, sehingga dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.

## **2. Gambaran Umum Situs Penelitian Dishub Kota Malang**

### **(a) Sejarah**

Dalam peningkatan pemerataan pembangunan dan perwujudan tujuan pembangunan nasional, pembangunan sarana transportasi diharapkan dapat berperan untuk memperlancar perekonomian, memperkuat persatuan serta makin meningkatkan ketahanan nasional. Untuk itu perlu diberikan perhatian khusus pada sarana transportasi di daerah, yang membutuhkan peranan daerah

sendiri, khususnya dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan lalu lintas dan angkutan lebih baik.

Secara nasional kegiatan perhubungan berada di bawah wewenang menteri perhubungan Republik Indonesia, namun seiring perkembangan kemampuan daerah yang semakin baik serta perlu dimantapkannya dan ditingkatkannya pemberian otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab sesuai dengan Undang-undang No.29 Tahun 1999 yaitu dengan menyerahkan sebagian urusan pemerintahan di bidang lalu lintas dan angkutan kepada daerah. Apabila terdapat daerah yang belum mampu melaksanakan urusan-urusan yang diserahkan kepada daerah oleh pemerintah pusat, maka pemerintah pusat tetap bertanggung jawab dalam pelaksanaannya dengan tetap mengupayakan agar daerah-daerah tersebut secara bertahap menjadi mampu melaksanakannya.

Sebagai konsekuensi dari pergerakan urusan pemerintah pusat pada daerah di bidang angkutan maka dibentuklah instansi khusus yang berwenang untuk mengatur kegiatan angkutan jalan tersebut sebatas wilayah daerah yang bersangkutan. Secara nasional pembentukan organisasi ini berpedoman pada Keputusan Menteri No 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Lalu lintas dan angkutan jalan dan Dinas Terminal di gabung dan diubah namanya menjadi Dinas Perhubungan.

Di dalam Dinas Perhubungan sendiri sekarang meliputi bidang lalu lintas angkutan jalan ditambah bidang pos dan telekomunikasi serta Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD), terminal yang bertanggung jawab terhadap operasional terminal penumpang. Dinas Perhubungan merupakan Instansi yang dibentuk oleh pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang transportasi termasuk angkutan kota. Di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang keberadaan Dinas Perhubungan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2000 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi serta diperkuat dengan diterbitkannya Surat Keputusan Walikota Malang No 13 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang.

Dinas Perhubungan kota Malang berlokasi di Terminal Arjosari yaitu jalan Terusan Raden Intan No.1 Malang dan yang ada di Jalan A. Yani (dibelakang

Dinas Perhubungan). Kantor yang ada di Terminal Arjosari dapat dikatakan strategis karena skaligus dapat melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian dan pengawasan langsung terhadap kegiatan operasional transportasi darat yang terpusat di terminal tersebut, mengingat terminal Arjosari sebagai terminal penumpang Tipe A yang berfungsi sebagai titik sentra pergantian penumpang dari luar Kota Malang kedalam Kota Malang dan dari dalam kota Malang ke luar Kota Malang.

(b) **Dasar Hukum, Visi dan Misi**

**Dasar Hukum**

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang, serta Keputusan Walikota Malang Nomor 343 Tahun 2004 tentang Urian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang

**Visi**

Visi adalah adalah suatu pedoman dan pendorong organisasi untuk mencapai tujuannya. Hakekat pembentukan visi organisasi adalah penggalian gambaran bersama mengenai masa depan, berupa komitmen murni tanpa adanya rasa terpaksa, adapun visi dari Dinas Perhubungan adalah:

*“Terwujudnya Pelayanan Jasa Perhubungan yang aman, nyaman, tertib, teratur, bersih dan lancar “*

**Misi**

Misi merupakan persyaratan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai, pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu focus, menjelaskan organisasi itu ada, apa yang dilakukannya dan bagaimana melakukannya, adapun misi dari Dinas Perhubungan Kota Malang adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan sarana dan prasarana Jasa Perhubungan.
- 2) Peningkatan Kinerja Aparatur sehingga cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan Jasa Perhubungan.
- 3) Terciptanya koordinasi yang harmonis dengan instansi terkait.

- 4) Mendorong terciptanya peningkatan Pendapatan Retribusi

(c) **Tugas Pokok dan Fungsi**

» **Tugas Pokok**

- Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Daerah di bidang Perhubungan sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah.

» **Fungsi**

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan;
- 2) Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang perhubungan ;
- 3) Pelaksanaan pengembangan lalu lintas yang meliputi pengembangan manajemen dan rekayasa lalu lintas serta peningkatan prasarana lalu lintas ;
- 4) Pelaksanaan keamanan dan ketertiban serta pengelolaan parkir ;
- 5) Pelaksanaan dan pengelolaan angkutan yang meliputi angkutan orang, angkutan barang, hewan serta angkutan khusus ;
- 6) Pelaksanaan dan pengelolaan kegiatan di bidang pos dan telekomunikasi ;
- 7) Pengaturan pelaksanaan dan pengawasan rambu-rambu jalan dan penentuan lokasi pemasangan perlengkapan jalan ;
- 8) Pelaksanaan dan pengawasan layak jalan ;
- 9) Pelaksanaan pendaftaran dan pengujian kendaraan bermotor ;
- 10) Pelaksanaan dan pengelolaan terminal ;
- 11) Penunjukan lokasi terminal dalam kota , pengelolaan dan penertiban halte (tempat pemberhentian kendaraan umum), pengelolaan pemeliharaan fisik serta menjaga ketertiban ;
- 12) Penyelenggaraan dan pengawasan angkutan bahan dan atau barang lintas darat ;
- 13) Penetapan jaringan transportasi jalan ;
- 14) Penyelenggaraan penempatan dan pemeliharaan rambu-rambu dan tanda-tanda lalu lintas ;
- 15) Pemberian pertimbangan teknis perijinan dan pengawasan usaha di bidang perhubungan yang meliputi jasa angkutan, pos dan telekomunikasi ;
- 16) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang perhubungan ;

- 17) Pemberdayaan dan peningkatan kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) ;
- 18) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan , ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, dan perpustakaan serta kearsipan ;
- 19) Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi ;
- 20) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya

(d). **Susunan Organisasi**

Dinas Perhubungan kota Malang di pimpin oleh seorang kepala dinas yang bertanggung jawab langsung kepada kepala daerah melalui Sekertaris Daerah. Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian urusan daerah yang berkaitan dengan lalu lintas dan angkutan jalan serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah.

Sebagai sebuah organisasi di bidang angkutan, Dinas perhubungan mempunyai susuna organisasi di berbagai bagian yang mendukung dalam pelaksanaan tugasnya. Bagian-bagian tersebut:

(1) Unsur Pimpinan, yaitu Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi sebagi mana ada dalam pasal 3 keputusan ini, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melalui unit-unit kerja di bawahnya.

(2) Unsur Pembantu Pimpinan, yaitu Bagian Tata Usaha.

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan dinas. Dalam melaksanakan tugasnya bagian Tata Usaha ini mempunyai fungsi:

- 1). Pelaksanaan penyusunan strategis dan rencana kerja tahunan Dinas;
- 2). pelaksanaan penyusunan Rencana Anggaran Satuan Kerja (RASK) dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK);
- 3). Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan Dinas;

- 4). Pengelolaan administrasi Kepegawaian;
- 5). Pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan;
- 6). Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
- 7). Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolanan dan perpustakaan dinas;
- 8). Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- 9). Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;

Bagian Tata Usaha membawahi:

- Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program

Bagian keuangan dan penyusunan program mempunyai tugas melakukan administrasi meliputi penyusunan program, pelaksanaan anggaran dan pelaksanaan administrasi, tugas, sub bagian keuangan penyusunan program meliputi:

- 1) Pengumpulan bahan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dinas;
- 2) Penyusunan Rencana Anggaran Satuan Kerja (RASK) dan pelaksanaan Dana Anggaran Satuan Kerja (DASK)
- 3) Penyusunan anggaran dan penyusunan administrasi keuangan;
- 4) Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;
- 5) Penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan dana setiap bulan;
- 6) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- 7) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian tata usaha sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;

- Sub Bagian Umum

Sub bagian umum mempunyai tugas melakukan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan dinas, untuk melakukan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, sub bagian umum mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan Dinas;
- 2) Pelaksanaan administrasi kepegawaian;
- 3) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;

- 4) Pelaksanaan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan dinas;
- 5) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;

(3) Unsur Pelaksana,

Bidang Lalu lintas mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan dan pelaksanaan lalu lintas;

Untuk melaksanakan tugas, bidang lalu lintas mempunyai fungsi :

- 1). Penyusunan rencana teknis penyelenggaraan manajemen dan rekayasa di jalan dan prasarana lalu lintas
- 2). Pelaksanaan penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan dan prasarana lalu lintas
- 3). Penyusunan dan pelaksanaan rencana umum jaringan transportasi jalan;
- 4). Penyusunan penetapan kelas jalan;
- 5). Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pengujian kendaraan bermotor secara berkala;
- 6). Pemrosesan perijinan dan pengawasan ijin usaha/operasi bengkel umum kendaraan bermotor dan ijin penggunaan jalan selain kepentingan lalu lintas di jalan;
- 7). Penyusunan pelaksanaan, pengendalian dan pengendalian time table pemberangkatan bis di terminal;
- 8). Pelaksanaan pengadaan dan pemasangan rambu lalu lintas, marka jalan, alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali dan alat pengamanan pemakai jalan serta fasilitas pendukung di jalan dan terminal;
- 9). Pengevaluasian dan pelaporan tugas dan fungsi;
- 10). Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas sesuai dengan bidang fungsinya;

Bidang lalu lintas membawahi:

- Seksi manajemen dan Rekayasa Lalulintas
- 1) menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas ;

- 2) menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas;
- 3) menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas
- 4) menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang manajemen lalu lintas
- 5) menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas ;
- 6) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Lalu Lintas sesuai tugas dan fungsinya.

- Seksi Prasarana

- 1) penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang sarana dan prasarana;
- 2) pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang sarana dan prasarana;
- 3) pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang sarana dan prasarana;
- 4) pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang sarana dan prasarana;
- 5) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(4). Bidang Keamanan, Ketertiban dan Parkir (KAMTIBKIR)

- Seksi Kamtib

- 1) menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penertiban ;
- 2) menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penertiban ;
- 3) menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang penertiban ;
- 4) menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang penertiban ;
- 5) menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas ;
- 6) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengendalian dan Operasional sesuai tugas dan fungsinya.

- Seksi Parkir
  - 1) Melakukan penunjukan lokasi parkir dan pemberian ijin parkir
  - 2) Melaksanakan pengawasan dan pengelolaan retribusi parkir
- (5). Bidang Angkutan

Bidang Angkutan mempunyai fungsi:

- 1). penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang angkutan;
- 2). pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang angkutan ;
- 3). pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang angkutan;
- 4). pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang angkutan;
- 5). pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- 6). pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang lalu lintas membawahi:

- Seksi Angkutan Barang
  - 1). menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang angkutan barang ;
  - 2). menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang angkutan barang ;
  - 3). menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang angkutan barang ;
  - 4). menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang angkutan barang ;
  - 5). menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas ;
  - 6). melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Angkutan sesuai tugas dan fungsinya.
- Seksi Angkutan Orang
  - 1). Menyiapkan prakiraan permintaan/ kebutuhan angkutan orang
  - 2). Menyusun rencana jaringan trayek angkutan orang
  - 3). Mengadakan bimbingan kepengusahaan angkutan orang
  - 4). Mengadakan penilaian pada permohonan surat ijin perusahaan angkutan

- 5). menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang angkutan orang ;
- 6). menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang angkutan orang;
- 7). menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas ;
- 8). melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Angkutan sesuai tugas dan fungsinya.

(6). Bidang Pos dan Telekomunikasi

- Seksi Pos mempunyai tugas:

melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan jasa pos dan pengiriman barang

- Seksi Telekomunikasi mempunyai tugas melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan telekomunikasi

(7). Unit Pelaksana Teknik Dasar

Unit Pelaksana Teknis Dasar Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana di lapangan yang melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan di wilayah tertentu. Unit Pelaksana Teknis Dasar Dinas Perhubungan dibentuk dengan Keputusan Kepala Daerah berdasarkan kebutuhan daerah serta telah memenuhi criteria dan ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Unit Pelaksana Teknis Dasar Dinas Perhubungan Kota Malang terdiri dari:

- 1). UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, melakukan tugas teknis dalam pengujian kendaraan bermotor
- 2). UPTD Terminal Arjosari, melaksanakan fungsi dan tugas teknis di kawaaan terminal Arjosari
- 3). UPTD Terminal Gadang, melaksanakan fungsi dan tugas teknis di wilayah terminal Gadang
- 4). UPTD Terminal Langdungsari, melaksanakan fungsi dan tugas teknis di wilayah terminal Landungsari.

- (8). Kelompok Jabatan Fungsional berfungsi menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi dinas yang membutuhkan ketrampilan dan keahlian tertentu serta atas kebutuhan Dinas.

### **3. Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor**

#### **(a). Sumber Daya Manusia**

##### **(1). Jumlah Personil**

Aparatur Negara sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan negara mempunyai peran sentral dan strategis terhadap keberhasilan pembangunan nasional. Kinerja aparatur negara dari waktu ke waktu terus mengalami penyempurnaan dan peningkatan seiring dengan tuntutan dan perubahan lingkungan strategis yang berkembang begitu cepat, baik nasional, regional maupun global. Namun demikian, berbagai kendala masih harus diatasi.

Dalam rangka pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dan pelayanan kepada masyarakat maka diperlukan personil atau aparatur yang melaksanakan tugas bidang dimaksud. Keberadaan aparatur tersebut sangat penting guna melaksanakan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor sehingga dengan semakin berkualitasnya aparat maka produktifitas kerja dan mutu pelayanan diharapkan dapat menjadi lebih baik. Jumlah personal di UPTD PKB Kota Malang sebanyak 21 orang. Personil pelaksana administrasi pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Kota Malang disajikan pada table berikut:

Tabel 2  
Pembagian Tugas UPTD PKB Karang Lo

No	Bagian	Tugas	Jumlah Petugas
1	Pendaftaran Uji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftarkan uji kendaraan</li> <li>2. Pemeriksaan kelengkapan surat</li> <li>3. Menerima pembayaran retribusi/denda sesuai dengan Perda Provinsi no 31 tahun 1994</li> </ol>	4 orang
2	Proses Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memproses administrasi kendaraan yang diuji</li> <li>2. Pemrosesan administrasi kendaraan yang mutasi uji</li> <li>3. Pengapusan kendaraan wajib uji</li> <li>4. Numpang uji bagi kendaraan yang berdomisili di luar kota malang tapi beroperasi di kota Malang</li> <li>5. Menata kartu uji, formulir hasil pemeriksaan uji</li> <li>6. penulisan buku uji baru</li> <li>7. menguji dan memeriksa kelaikan kendaraan</li> </ol>	12 orang
3	Penyerahan Hasil Uji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetokan plat uji</li> <li>2. Pemasangan plat uji</li> <li>3. Pemberian surat uji ulang</li> <li>4. pengecatan plat samping</li> </ol>	5 orang

Sumber: UPTD PKB Karang Lo 2007

## (2). Kelembagaan

Menurut **PERATURAN WALIKOTA MALANG NOMOR 534 TAHUN 2004**, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan dalam bidang Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, sedangkan fungsi dari UPTD sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana program kerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor berdasarkan uraian tugas yang telah ditetapkan
- b. Pelaksanaan pemungutan retribusi dan hasil biaya pengujian kendaraan bermotor

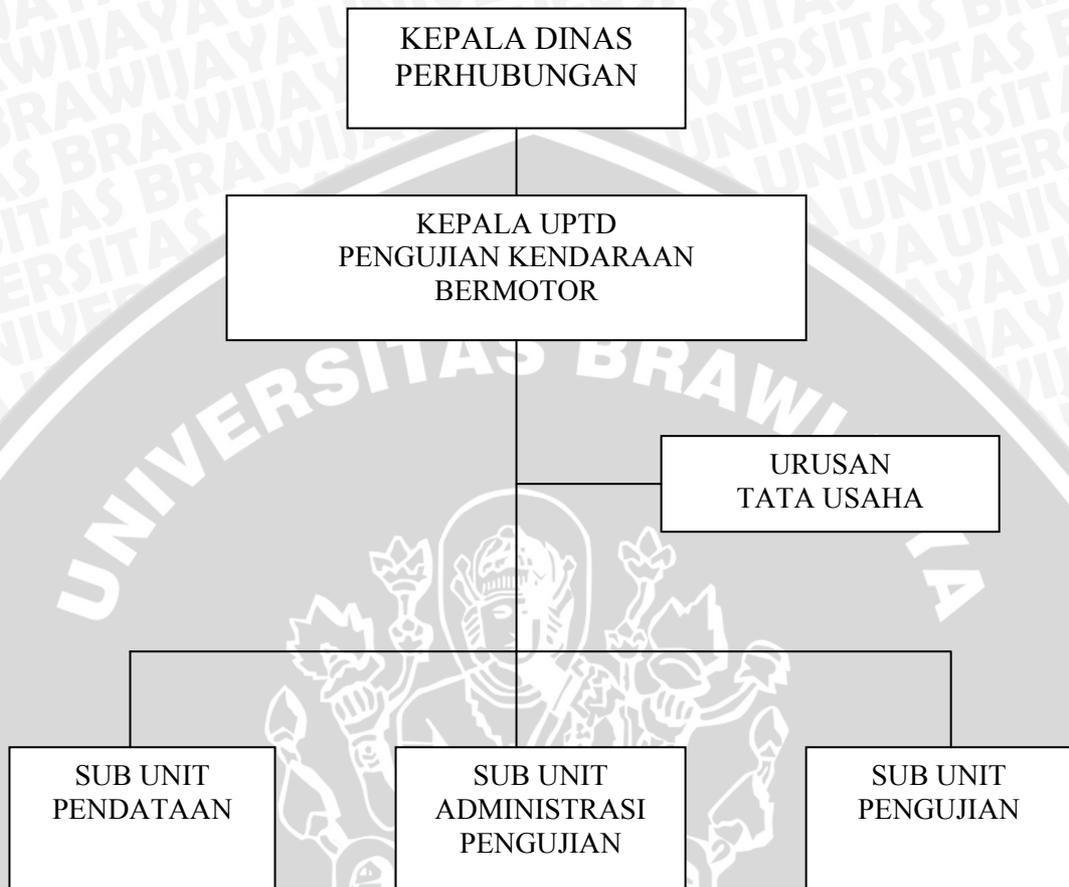
- c. Pelaksanaan administrasi retribusi pengujian kendaraan bermotor
- d. Pelaksanaan penetapan terhadap kondisi ambang batas laik jala kendaraan bermotor
- e. Pelaksanaan penetapan hasil ujis sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku
- f. Penerbitan buku uji, tanda uji dan tanda samping terhadap kendaraan bermotor yang lulus uji
- g. Pelaksanaan administrasi umum yang meliputi penyusunan program, tat usaha, keuangan dan perlengkapan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan unit/instansi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan bidang tugasnya
- i. Pengevaluasian dan peaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsi

Adapun susunan organisasi UPTD Kota Malang menurut **PERATURAN WALIKOTA MALANG NOMOR 534 TAHUN 2004** terdiri dari :

- a) Unsur pimpinan yaitu Kepala UPTD PKB
- b) Unsur pembantu pimpinan yaitu Urusan Tata Usaha
- c) Unsur pelaksana yaitu:
  - 1) Sub Unit Pendataan
  - 2) Sub Unit Administrasi Pengujian
  - 3) Sub Unit Penguji

Untuk lebih jelas berikut ini adalah bagan struktur Organisasi pada UPTD PKB Kota Malang seperti pada gambar berikut:

Gambar 2  
 Bagan Struktur Organisasi  
 Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor  
 Kota Malang



Sumber: UPTD PKB Karang Lo 2007

Keterangan:

- Kepala UPTD PKB mempunyai tugas:
  1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan administrasi pengujian kendaraan bermotor
  2. Memimpin, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap seluruh unit kerja yang berada dibawahnya
  3. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

- Urusan Tata Usaha mempunyai tugas dan fungsi:
  1. Urusan Tata Usaha mempunyai tugas melakukan administrasi umum meliputi penyusunan program ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
  2. Adapun fungsi Urusan Tata Usaha:
    - a. Pelaksanaan penyusunan rencana kerja tahunan di bidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor
    - b. Pelaksanaan penyusunan Rencana Anggaran Satuan Kerja (RASK) dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK) Dinas Perhubungan di bidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor
    - c. Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan
    - d. Pengelolaan administrasi kepegawaian
    - e. Pengelolaan anggaran dan pelaksanaan administrasi keuangan
    - f. Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan
    - g. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan
    - h. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
    - i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh UPTD Terminal sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- Sub Unit Pendataan mempunyai tugas dan fungsi::
  1. Melakukan pengendalian data uji kendaraan bermotor
  2. Adapun fungsi sub unit pendataan sebagai berikut:
    - a. Penyusunan rencana pengelolaan data dan system informasi manajemen
    - b. Penyajian dan mengendalikan data uji kendaraan bermotor
    - c. Melakukan Verifikasi data
    - d. Pengaturan, penyimpanan, pemeliharaan dan kerjasama teknis pengolahan data dengan pihak lain
    - e. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
    - f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh UPTD sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

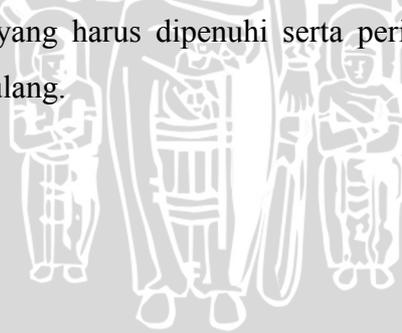
- Sub Unit Administrasi Pengujian mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:
  1. Sub Unit Pengujian mempunyai tugas melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan dan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor
  2. Untuk melakukan tugas sebagaimana yang ada maka Sub Unit Administrasi Pengujian Kendaraan mempunyai fungsi:
    - a. Memeriksa kelengkapan surat-surat dan persyaratan uji kendaraan bermotor
    - b. Pengisian buku uji, tanda uji dan tanda samping terhadap kendaraan bermotor yang lulus uji
    - c. Pelaksanaan administrasi pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor
    - d. Penetapan waktu pelaksanaan pengujian bagi kendaraan yang akan diuji
    - e. Penetapan besarnya retribusi pengujian kendaraan bermotor
    - f. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
    - g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya
- Sub Unit Penguji mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:
  1. Sub Unit Pengujian mempunyai tugas melakukan pemeriksaan, pengujian dan pengitugan daya angkut kendaraan bermotor
  2. Sedangkan fungsi dari Sub Unit Pengujian antara lain:
    - a. Pemeriksaan dan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan teknis peraturan perundang undangan yang berlaku
    - b. Penentuan dan pelaporan hasil uji kendaraan kepada kepala UPTD untuk mendapatkan pengesahan asil uji
    - c. Pelaksanaan perhitungan terhadap daya angkut kendaraan baru yang akan diuji sesuai dengan kelas jalan
    - d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala UPTD sesuai dengan bidang tugasnya.

Kelembagaan pemerintah diarahkan pada perwujudan kelembagaan yang semakin dinamis, cepat dan fleksibel sesuai kebutuhan masyarakat.

### **b. Prosedur kerja dalam pengujian kendaraan bermotor**

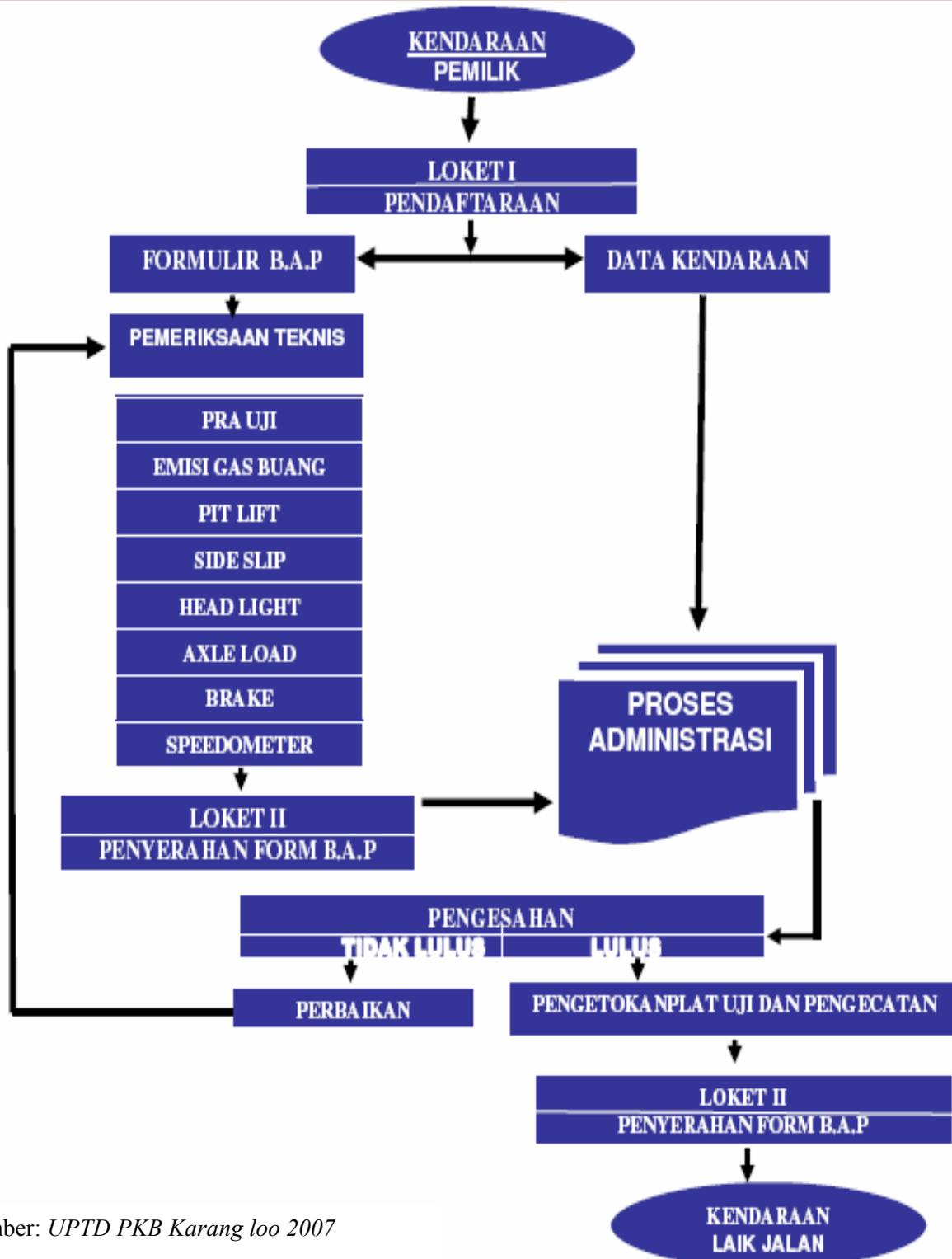
Pengujian yang dilakukan meliputi pengujian secara teknis dan pengecekan kelengkapan administrative. Pengujian kelaikan secara teknis meliputi pemeriksaan dengan tahap-tahap adalah sebagai berikut:

1. Pemilik atau pemegang kendaraan harus mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir yang telah disediakan pada loket di UPTD PKB Kota Malang dan memenuhi persyaratan yang ditentukan sebelum berakhirnya masa uji berkala.
2. Pengujian yang dilakukan meliputi pengujian secara teknis dan pengecekan kelengkapan administrative. Pengujian kelaikan secara teknis meliputi pemeriksaan terhadap: sistem rem; sistem kemudi; posisi roda depan; badan dan kerangka kendaraan; pemuatan; klakson; lampu-lampu; penghapus kaca; kaca spion; ban; emisi gas buang; kaca depan dan kaca jendela; alat pengukur kecepatan; sabuk keselamatan; serta perlengkapan dan peralatan.
3. Terhadap kendaraan yang telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan dinyatakan lulus uji dan diberikan tanda bukti lulus bukti.
4. Terhadap kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak lulus uji, petugas penguji memberitahukan secara tertulis tentang perbaikan-perbaikan yang harus dipenuhi serta perihal Waktu dan tempat dilakukan pengujian ulang.



Gambar 3

Mekanisme Pengujian Kendaraan Bermotor  
Dinas Perhubungan Kota



Sumber: UPTD PKB Karang loo 2007

Adapun persyaratan yang dibutuhkan dalam pengujian berkala kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

#### I. Berkala Pertama:

##### 1. Telah mendapat Sertifikat Uji Tipe, Sertifikat Registrasi Uji Tipe dan Tanda

###### Lulus Uji Tipe :

- a. Mengisi formulir permohonan;
- b. Memiliki bukti pembayaran biaya Uji Berkala;
- c. Memiliki Surat Tanda Nomor kendaraan bermotor, dan Buku Pemilik kendaraan bermotor;
- d. Memiliki Sertifikat Registrasi Uji Tipe;
- e. Photocopy jati diri pemilik kendaraan dengan menunjukkan aslinya;
- f. Membawa kendaraan ke unit pelaksana pengujian berkala.

##### 2. Kendaraan belum mendapat Sertifikat Uji Tipe :

- a. Mengisi formulir permohonan;
- b. Memiliki bukti kepemilikan kendaraan yang sah;
- c. Memiliki bukti pembayaran biaya uji berkala;
- d. Memiliki pengesahan rancang bangun dan rekayasa kendaraan yang bersangkutan dari Dirjen serta surat keterangan hasil pemeriksaan mutu dari Kepala Kantor Wilayah tempat kendaraan tersebut dibuat, dan/atau dirakit dan/atau diimpor;
- e. Photo copy jati diri pemilik kendaraan dengan menunjukkan aslinya;
- f. Membawa kendaraannya ke unit pelaksana uji berkala.

#### II. Berkala Ulangan :

- a. Memiliki tanda bukti lulus uji yang lama;
- b. Melampirkan surat tanda terima laporan bagi kendaraan yang tidak dapat melaksanakan Uji Berkala pada saat masa berlaku uji berakhir;
- c. Memiliki tanda jati diri pemilik kendaraan;
- d. Lulus uji berkala

**c. Waktu Proses Pelayanan dan Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor**

Tabel 3  
Akumulasi Waktu Pelayanan Pengujian kendaraan Bermotor

Administrasi	Waktu (Menit)	Pemeriksaan Teknis	Waktu (Menit)
<u>LOKET PENDAFTARAN</u>		<u>PRA UJI</u>	
Proses Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Kendaraan	5	Pemeriksaan identitas; bagian depan, samping belakang	3
<u>PROSES DATA</u>		<u>EMISI GAS BUANG</u>	
Pencabutan kartu induk, pengisian masa uji, penulisan buku uji	5	Pemeriksaan kadar ketebalan asap atau kadar emisi gas buang	5
<u>KOREKSI DATA</u>		<u>PEMERIKSAAN KOLON</u>	
Pemeriksaan kelengkapan persyaratan	2	Pemeriksaan bagian bawah kendaraan meliputi : pemeriksaan system kemudi, sistem as & suspensi, mesin & transmisi, sistem rem, bahan bakar, rangka landasan, pengikatan dan kondisi bodi	2
<u>PENGESAHAN</u>		<u>SIDE SLIP TESTER</u>	
Penandatanganan Buku Uji untuk kendaraan yang lulus uji dan penjelasan untuk kendaraan yang tidak lulus uji	5	Pemeriksaan posisi/kincup roda depan	2
<u>PENGETOKAN</u>		<u>HEAD LIGHT TESTER</u>	
Pengetokan Plat tanda lulus uji	2	Pemeriksaan fungsi, penyimpangan arah lampu dan intensitas cahaya	5
<u>PENGECATAN</u>		<u>AXLE LOAD BEAM</u>	
Pengecatan tanda samping, nomor kendaraan, nomor pemeriksaan uji dan tulisan wajib lainnya	2	Menimbang Berat kosong kendaraan	2
		<u>BRAKE TESTER</u>	
		Menguji gaya rem utama kendaraan	3
		<u>SPEEDOMETER TESTER</u>	
		Menguji akurasi speedometer kendaraan	2
Akumulasi Waktu Pengurusan Administratif	21	Akumulasi Waktu Pengujian Teknis	24
<b>Durasi Waktu total yang diperlukan per kendaraan</b>			<b>45</b>

Sumber: UPTD PKB Karang loo 2007

**d.. Biaya Pengujian Kendaraan Bermotor Berdasarkan PERDA No. 12 Tahun 2002**

Tabel 4  
Tarif Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Jenis Pungutan	Tarif
1	- Pengujian mobil barang, bus - MPU, kereta gandengan, kereta tempelan	Rp. 3.000 Rp. 2.500
2	Penetapan Lulus Uji	Rp. 14.000
3	Tanda Uji	Rp. 2.500
4	Buku Uji	Rp. 5.000
5	Buku Uji Hilang / Rusak	Rp. 25.000
6	Mutasi Keluar	Rp. 10.000

Sumber: UPTD PKB Karang loo 2007

Apabila pemilik kendaraan lalai dalam melakukan pengujian berkala terhadap kendaraan bermotor yang dimiliki maka sanksi yang dikenakan adalah denda. Adapun besar denda yang akan dikenakan adalah sebagai berikut:

- Terlambat Uji Per Bulan Rp. 10.000
- Terlambat Mendaftar Per Bulan
  - Mobil Barang/ Bus Rp. 1.500
  - MPU, Kereta Gandeng dan Kereta Tempel Rp. 1.000

Tidak didapat penjelasan secara detail mengenai pengelolaan uang denda yang dikenakan bagi kendaraan yang mengalami keterlambatan dalam pengujian kendaraan bermotor. Hanya dijelaskan bahwa uang denda ini akan dicatat sebagai pendapatan bukan pajak yang statusnya sama dengan iuran yang diperoleh melakukan pengujian kendaraan bermotor.

**e. Sarana dan Prasarana Pengujian**

Kota Malang dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor berkerjasama dengan daerah lain dalam menggunakan fasilitas dan peralatan uji. Seluruh fasilitas, peralatan dan sarana yang ada merupakan pelimpahan dari pemerintah provinsi untuk dipergunakan bersama-sama oleh Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu. Pelaksanaan kerja sama ini berdasarkan pada

Pasal 87 ayat 1 Undang-undang No. 22 Tahun 1999 ,bahwa “Beberapa daerah dapat bekerja sama antar daerah dengan diatur dengan keputusan bersama.”

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, UPTD PKB Karanglo alat uji yang tersedia pada saat ini berjumlah 15 unit dengan jumlah keseluruhan masing-masing 21 alat. Adapun peralatan yang digunakan secara bersama dalam pengujian kendaraan bermotor adalah alat mekanik lengkap adalah sebagai berikut

Tabel 5  
Peralatan Uji UPTD PKB Karang Lo Malang

No	Jenis Alat Uji	Jumlah
1	Alat suspensi roda	1 Unit
2	Alat uji rem	1 Unit
3	Alat uji lampu	1 Unit
4	Alat uji speedometer	1 Unit
5	Alat uji emisi gas buang	1 Unit
6	Alat uji kincup roda depan	1 Unit
7	Alat pengukur tekanan udara	3 Unit
8	Alat pengukur dimensi	2 Unit
9	Alat pengukur berat	1 Unit
10	Alat uji kaca	1 Unit
11	Alat pengukur suara	1 Unit
12	Kompresor	2 Unit
13	Generator set	2 Unit
14	Peralatan Bantu	2 Unit
15	Peralatan lift	1 Unit

Sumber: UPTD PKB Karang Lo 2007

Selain peralatan yang disebutkan diatas terdapat pula fasilitas lain seperti:

- Bangunan beban kerja (gedung pengujian)
- Bangunan gudang untuk generator set, composer, dan gudang
- Lapangan parkir
- Bangunan gedung administrasi dan peralatannya
- Pagar pengaman
- Fasilitas penunjang untuk umum seperti tempat ibadah dan WC
- Fasilitas listrik dan air bersih
- Lampu penerangan, pompa dan menara air
- Alat tulis kantor
- Meja dan Kursi kantor

- k) Kartu Uji
- l) Formulir pendaftaran
- m) Formulir hasil pemeriksaan kendaraan
- n) Formulir berita acara pemeriksaan teknis
- o) Baju Khusus untuk penguji saat melakukan pengujian kendaraan bermotor (*wearpack*)

#### **4. Upaya-upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor**

Di bidang pelayanan masyarakat masih terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan sehingga perlu dilakukan berbagai langkah ke arah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang terus diupayakan oleh pemerintah. Permasalahan utama pelayanan public pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan pengujian kendaran bermotor masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsure pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat..
- c. *Birokratis*. Pelayanan perijinan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit.

Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

d. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.* Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

f. *Inefisien.* Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah system kompensasi yang tepat.

Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan public menjadi tidak efisien.

Mengingat tuntutan terhadap perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat, maka UPTD PKB Kota Malang menyadari harus mengambil langkah nyata untuk menata sistem dan mekanisme pelayanan yang bisa memuaskan masyarakat. Hal ini dikatakan oleh Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang;

*“ Kami menyadari pentingnya peningkatan pelayanan bagi masyarakat. Untuk itu kami terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan. Ada beberapa hal yang telah kami lakukan terkait dengan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti:*

- a. *Penyederhanaan system dan prosedur pelayanan.*
- b. *Mempublikasikan/sosialisasi kepada masyarakat secara luas akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor*

*c. Peningkatan pengawasan dan pengecekan terhadap proses pengujian.”*

(wawancara Tanggal 17 Juni 2008, Pukul 10.45 WIB)

- a. Penyederhanaan system dan prosedur pelayanan; artinya proses pengujian dan system pengujian tidak menggunakan tahapan yang panjang. Proses yang semula kurang tersistematis kemudian disusun dan disederhanakan menjadi 3 loket dan 1 tempat pengujian saja sehingga diharapkan tidak berbelit-belit atau menyulitkan masyarakat dalam pengurusan. Pertimbangan yang dipakai dalam menyusun prosedur pelayanan adalah aspirasi reformasi yang berkembang dewasa ini yang telah mengangkat suatu isu pokok, yaitu: perlunya memperbaiki kinerja aparatur, agar mampu melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat secara baik, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, murah, berkeadilan, berkepastian, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan (akuntabel).
- b. Mempublikasikan/sosialisasi kepada masyarakat secara luas akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor. Semakin banyak masyarakat yang paham dan peduli pentingnya pengujian kendaraan bermotor hal ini dapat meningkatkan keselamatan lalu lintas, mengurangi pencemaran udara dan kebisingan serta meningkatkan pendapatan daerah dari sektor non pajak. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang bahwa cara publikasi yang dilakukan oleh UPTD PKB kota Malang adalah dengan memasang spanduk pada tempat-tempat strategis, memberikan stiker bagi masyarakat yang telah melakukan uji berkala, menyebarkan leflat maupun mengisi acara dan mengadakan seminar. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan public yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan public yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya
- c. Peningkatan pengawasan dan pengecekan terhadap proses pengujian. Hal ini dilakukan sebagai wujud tanggung jawab terhadap kualitas hasil pengujian. Aturan yang ditetapkan menyebutkan bahwa hanya pemilik sendiri yang diperkenankan membawa masuk kendaraan ke tempat pengujian. Tempat

pengujian merupakan tempat steril yang terlarang bagi umum. Hanya pemilik yang kendaraannya sedang diuji serta petugas penguji saja yang diperbolehkan masuk. Namun pada pelaksanaannya hal ini masih sangat sulit dilakukan karena ternyata calo sebagai pihak yang tidak berkepentingan juga dengan leluasa dapat keluar masuk ke wilayah steril. Selama ini pelaksanaan uji kir sudah terkenal diwarnai korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), juga banyak terjadi pemerasan oleh oknum petugas terhadap pengusaha angkutan agar armadanya lolos uji kir. Hal ini yang menyebabkan masalah pengujian kendaraan bermotor menjadi begitu kompleks dan sulit untuk dituntaskan.

## 5. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor

### a. Faktor Internal

Dalam kajian ini yang dimaksud dengan faktor internal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya, Untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang mampu mengolah secara mandiri daerahnya seperti yang diamanatkan dalam GBHN 1993, dibutuhkan aparatur Negara yang berfungsi sebagai pelayan dan pengayom masyarakat. Oleh Karena itu dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Dinas Perhubungan Kota Malang diharapkan mempunyai aparat yang memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai agar dapat melaksanakan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintahan dengan baik. Berkaitan dengan factor-faktor internal yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang, Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang mengatakann;

*“Faktor-faktor internal yang mempengaruhi kerja UPTD PKB Kota Malang bisa berupa kemampuan Sumber Daya Manusia seperti pendidikan, kemampuan kerja, kerjasama, dan tanggung jawab. Ada juga factor lain seperti kemampuan administrasi juga kelengkapan fasilitas yang ada.”*

(Wawancara Tanggal 17 Juni 2008, Pukul 11.15 WIB)

Untuk mengetahui kemampuan sumber daya manusia dan faktor internal lain yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Malang digunakan indicator sebagai berikut:

(1). Tingkat Pendidikan

Dalam berbagai teori sederhana banyak menjelaskan bahwa kemampuan kerja seseorang sangat mungkin dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, keahlian serta keterampilan yang mungkin didapatkan dari jalur pendidikan. Tingkat pendidikan aparatur akan mempengaruhi kemampuan untuk memahami dan melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan formal seseorang akan semakin tinggi pula tingkat pengetahuan yang dimiliki dan semakin tinggi pula kemampuannya untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang mengatakan:

*“Jumlah personil UPTD PKB Kota Malang adalah 21 orang dengan tingkat pendidikan formal yang dimiliki adalah setingkat SLTA sebanyak 11 orang, S1 sebanyak 9 orang, dan S2 sebanyak 1 orang.”*

(Wawancara Tanggal 19 Juni 2008, Pukul 10.30 WIB)

Disamping pendidikan formal maka pendidikan non formal juga sangat berpengaruh pada kemampuan aparatur Negara dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan jabatan structural menurut pasal 1 Keputusan Mendagri No.72 Tahun 1995 adalah merupakan pendidikan yang memberikan pengetahuan dan keterampilan secara bertingkat dalam bidang kepemimpinan bagi pegawai negeri sipil yang akan diangkat dalam jabatan structural tertentu, sehingga mampu memimpin dan melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan. Untuk itu pada UPTD PKB Kota Malang dilakukan pelatihan khusus bagi aparat yang latar belakang pendidikannya hanya setingkat SLTA untuk meningkatkan kapasitas yang dimiliki. Lebih lanjut dikatakan oleh Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang sebagai berikut:

*“UPTD PKB Kota Malang juga memberikan pelatihan khusus bagi staff yang ada khususnya bagi yang pendidikan formalnya hanya sampai SLTA. Pelatihan tersebut dilakukan di Pusat Pendidikan Pelathian Hubungan Darat yang ada di Bali dan Tegal selama 3 bulan. Pendidikan yang diberikan meliputi penyiapan SDM sebagai penguji dasar, penguji pelaksana, pelaksana lanjutan dan penyelia. Program ini sifatnya wajib, sehingga harus dilaksanakan oleh setiap aparat yang bertugas di UPTD PKB karena hal ini merupakan wujud dari usaha meningkatkan kualitas SDM yang ada.”*

(Wawancara Tanggal 19 Juni 2008, Pukul 10.45 WIB)

## (2). Kemampuan kerja

Kemampuan kerja adalah kesanggupan seseorang untuk melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, bermutu dan tepat mengenai sasarannya sesuai dengan tujuan yang diinginkan atau telah ditentukan. Aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi sangat diperlukan agar pelaksanaan urusan pengujian kendaraan bermotor dapat terselenggara secara berdaya guna dan berhasil guna. Stimulus atau rangsangan berupa tanda penghargaan, insentif dari hasil kerja dan juga kenaikan gaji untuk memotivasi pegawai agar selalu menunjukkan prestasi kerja yang tinggi. Tentang prestasi kerja pada UPTD PKB Kota Malang yang terdapat pada Laporan Penilaian Kinerja Dinas Perhubungan yang diukur berdasarkan pertimbangan bobot kinerja atas penilaian efektivitas dan efisiensi pada Tahun 2004 adalah BAIK dengan skor kinerja 3,02.

## (3). Kerjasama

Kerjasama di UPTD PKB sangat dibutuhkan, karena mengingat keterbatasan kemampuan masing-masing aparat dan banyaknya pekerjaan yang harus ditangani setiap harinya mengharuskan adanya kekompakan untuk saling melengkapi dan saling mengisi masing-masing aparat sehingga tercipta etos kerja yang positif. Hubungan kerja sama ini diwujudkan dengan saling memberikan informasi, saling mengadakan hubungan baik dan koordinasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan sendiri, antara bawahan dengan pimpinan maupun antar bidang kerja khususnya seksi teknis dan administrasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini UPTD PKB mempunyai skor 80% untuk kekompakan dan kerjasama berdasarkan data dari Sub Bagian Umum Dinas Perhubungan Kota Malang. Dari data tersebut diartikan di lingkungan UPTD BPK Karang Lo dalam melaksanakan hubungan kerjasama adalah sangat baik, sehingga dapat menyelenggarakan urusan pengujian kendaraan bermotor walaupun belum maksimal.

## (4). Tangung Jawab

Dalam pelaksanaan tugas rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dan hasilnya dari aparat adalah penting. Tanggung jawab pada hakekatnya adalah kewajiban dari aparat untuk menanggung baik atau buruknya pekerjaan yang

dilaksanakan. Yang artinya aparaturnya harus berani menanggung dan menghadapi segala resiko dan pekerjaan yang dilaksanakannya. Sebaliknya yang tidak mempunyai tanggung jawab akan bersikap masa bodoh dan berbuat seenaknya sendiri. Khusus untuk unit teknis seperti UPTD PKB yang melayani masyarakat secara langsung dalam bentuk tindakan maka pertanggungjawaban menjadi hal yang sangat penting dan yang harus selalu dipegang dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang mengatakan:

*“Tanggung jawab dari masing-masing petugas tergolong tinggi. Masing-masing petugas mampu bertanggung jawab terhadap kewenangan yang dimiliki. Disamping itu juga mereka sudah paham terhadap tugas, peran dan kedudukan berdasarkan tingkat kewenangan yang dimiliki.”*

(Wawancara Tanggal 19 Juni 2008, Pukul 10.55 WIB)

#### (5). Kemampuan Administrasi

Kemampuan administrasi adalah berguna untuk mengetahui kejelasan fungsi dan tugas pokok dalam organisasi serta untuk mengetahui badan kerja antara satuan didalamnya. Pada UPTD PKB Karang Lo beroperasi 3 unit UPTD yang mewakili 3 wilayah berbeda yaitu Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu. Dimana Kota Batu masih sangat bergantung kepada UPTD PKB Kota Malang terutama pada kegiatan pengadaan perlengkapan administrasi, namun pekerjaan yang ada dapat diselesaikan dengan baik dan jarang terjadi kesalahan administrative. Standard error pada pelayanan administrative di UPTD PKB Kota Malang yang mungkin terjadi adalah sekitar 10%. Hal ini menandakan bahwa kemampuan administrative UPTD PKB Kota Malang sudah bisa dikatakan Sangat baik.

#### (6). Fasilitas Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian (kir) kendaraan bermotor di Dishub Kota Malang tidak rumit karena menggunakan alat elektrik yang mampu mendeteksi kelaikan sesuai dengan ambang batas. Alat tersebut, di antaranya alat uji suspensi (*pit wheel suspension tester*) dan alat pemeriksaan kondisi teknis bagian bawah kendaraan, alat uji rem, lampu utama, speedometer, dimensi gas buang meliputi uji karbonmonoksida. Kemudian alat pengukur berat, uji kincup roda delapan (*side slip tester*) pengukur suara (*soundlevel meter*), pengukur dimensi, tekanan udara, uji kaca, kompresor udara, generator set dan alat uji peralatan bantu. Peralatan

yang tersedia telah sesuai dengan yang tertera dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 pasal 12. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa dari segi peralatan dan fasilitas bisa dikategorikan sebagai faktor pendukung terselenggaranya pengujian kendaraan bermotor.



Gambar 4; Suasana pengukuran badan kendaraan di UPTD PKB kota Malang (Kamis, 19 Juni 2008)



Gambar 5; Suasana pengujian berat kendaraan di UPTD PKB kota Malang (Kamis, 19 Juni 2008)



Gambar 6; Suasana pengujian kolong kendaraan di UPTD PKB kota Malang (Jum'at, 20 Juni 2008)



Gambar 7; Suasana Tempat Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD PKB kota Malang yang harus steril dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan (Jum'at, 20 Juni 2008)

#### b. Faktor Eksternal

faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi UPTD PKB Kota Malang sebagai pihak penyelenggara pengujian kendaraan bermotor. Faktor-faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang. Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang mengatakan;

*“Factor-faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang, bisa jadi adalah percaloan dan kesadaran masyarakat berpartisipasi dalam pengujian kendaraan bermotor. Percaloan memang sangat sulit dihilangkan walaupun telah dipakai berbagai cara untuk mengatasinya karena tingkat kesadaran masyarakat juga rendah”*  
(Wawancara Tanggal 17 Juni 2008, Pukul 11.30 WIB)

Untuk lebih jelasnya berikut ini disajikan uraian mengenai faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor.

(1). Percaloan

Sudah menjadi rahasia umum ketika calo menjadi alternatif oleh masyarakat dalam melakukan berbagai keperluan administratif. Namun kehadiran calo menjadikan pelayanan yang diberikan oleh instansi publik seperti UPTD PKB semakin mahal dan tak terjangkau karena biaya jasa yang dibebankan sering kali jauh lebih besar dibanding biaya pengurusan yang ditetapkan oleh pihak instansi. Disamping itu kehadiran calo juga menjadikan pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB tidak profesional. Terjadi semacam simbiosis mutualisme antara calo dan petugas yang ada. Dari hasil observasi diketahui bahwa setiap kali calo melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB maka mereka menyetorkan uang sejumlah tertentu bagi petugas di masing-masing loket yang ada. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Jono, Calo yang sedang melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor milik clientnya di UPTD PKB Karang Lo:

*”Biaya jasa Calo biasanya antara Rp. 50.000 sampai Rp. Rp.100.000. tergantung jenis kendaraannya juga lama tidaknya pengurusan. Dan kalau yang mengurus pengujian kendaraan adalah calo seperti saya maka di tiap loket sudah pasti harus memberi uang “ongkos” supaya urusan juga cepat beres.”*

(Wawancara Tanggal 10 Juni 2008, Pukul. 09.45 WIB)

Ada berbagai faktor yang mendorong masyarakat menggunakan jasa calo. Dari hasil wawancara dengan 17 orang yang melakukan pengujian kendaraan bermotor melalui jasa calo diperoleh keterangan sebagai berikut:

Tabel 6  
 Faktor-Faktor Yang Mendorong Masyarakat Menggunakan Jasa Calo  
 Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor Di UPTD PKB Kota Malang

Alasan Penggunaan Calo	Prosentase (%)
Cepat Waktu	58,85
Menghindari Urusan yang berbelit-belit	29,45
Tidak perlu membawa kendaraan	11,7

Sumber: Wawancara Tanggal 10 Juni 2008 (diolah)

Tidak sedikit yang mengatakan bahwa calo memudahkan mereka dalam pengujian kendaraan bermotor. Dari hasil observasi di lapangan terlihat bahwa apabila pengurusan menggunakan jasa calo maka prosesnya lebih cepat dan tidak terlalu detail. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh salah satu pengguna jasa calo, Bapak Deny (35 Tahun) yang berprofesi sebagai pemilik angkutan kota mengatakan,

*“ Kalau memakai jasa calo itu lebih cepat selesai dan pemeriksaannya tidak terlalu berbelit-belit. Pengalaman saya dulu waktu tidak menggunakan calo, pemeriksaan rem kendaraan malah bikin rem mobil angkutan saya jadi rusak. Mungkin karena terlalu kuat menginjaknya. Tapi sejak pakai jasa calo pemeriksaan rem tidak pernah lagi, jadinya lebih cepat selesai juga. Tapi saya juga tetap sadar kalau rem itu sangat penting. Jadi rem kendaraan tetap saya jaga walau tidak ada pemeriksaan.”*  
 (Wawancara Tanggal 10 Juni 2008, Pukul 08.30 WIB)

## (2). Tingkat Kesadaran Masyarakat

Salah satu indicator yang digunakan dalam mengukur tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengujian kendaraan bermotor adalah dengan melihat kuantitas kendraan yang melakukan uji kir dibandingkan dengan kendaraan wajib uji yang ada. Data dari UPTD PKB menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pengujian berkala (KIR) secara rutin bagi kendaran mereka mencapai 92,12%, yaitu sebanyak 14.750 unit kendaraan dari total 16.012 unit kendaraan wajib uji. Sedangkan yang tidak melakukan uji KIR secara rutin 7,88%, yaitu sebanyak 1.262 unit kendaraan. Dari 14.750 unit kendaraan yang melakukan uji kir sebanyak 209 unit kendaraan atau sebesar 1,42% diantaranya tidak lulus sehingga tidak laik jalan. Sedang sisanya yaitu 98,58% atau sebesar 14.541 unit kendaraan dinyatakan lulus. Tabel 7 berikut ini

berisi rekapitulasi Kendaraan Wajib Uji, Kendaraan Tidak Lulus Uji dan Tidak Datang selama tahun 2007 di UPTD PKB Kota Malang,

Tabel 7  
Rekapitulasi Kendaraan Wajib Uji, Kendaraan Tidak Lulus Uji dan Tidak Datang UPTD PKB Kota Malang Tahun 2007

Jumlah Kendaraan	Kendaraan Wajib Uji	Kendaraan Tidak Lulus Uji	Kendaraan Tidak datang	Jumlah Lulus Uji
Mobil Penumpang	279	-	11	268
Mobil BUS	2.730	63	137	2.530
Mobil Barang	12.706	142	1.091	11.473
Kendaraan Khusus	50	-	2	48
Kereta Gandengan	178	4	17	157
Kereta Tempelan	69	-	4	65
Jumlah Total	16.012	209	1.262	14.541

Sumber: UPTD PKB Karang lo 2007

Asumsi yang dibuat terkait dengan masih adanya kendaraan yang tidak melakukan pengujian berkala atas kendaraan bermotor wajib uji yang mereka miliki menurut Bapak Abdul Mutalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang seperti yang dikutip dalam wawancara tanggal 19 Juni 2008, Pukul 11.00 WIB adalah sebagai berikut:

*“Adapun kendaraan yang tidak datang dalam pengujian berkala kendaraan bermotor yang mereka miliki sering kali dikarenakan hal-hal seperti:*

- 1) *Kendaraan tersebut telah tidak beroperasi lagi atau telah rusak*
- 2) *Kendaraan yang dimaksud sudah dimutasi ke daerah lain namun tidak melaporkannya kepada pihak terkait*
- 3) *Kesengajaan atau ketidaksengajaan pihak pemilik karena beberapa hal seperti karena tidak tahu, tidak ada biaya dan lain sebagainya.*

*Itulah al-hal yang sering kami temui di lapangan. Memang pengujian kendaraan bermotor sudah dipahami betul oleh masyarakat namun tetap saja ada yang tidak mengerti karena memang tingkat pendidikan rata-rata supir yang rendah sedangkan sering kali pemilik kendaraan malas untuk mengurusinya.”*

Hal ini didukung pula oleh pernyataan Bpk. Drs. M. Aminuddin A, Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Malang, yang mengatakan bahwa:

*“Dari 10 % yang tidak melakukan uji Kir secara rutin itu hampir sebagian besar merupakan supir mobil barang dan Bus. Untuk itu Dinas Perhubungan bersama Kepolisian sering melakukan operasi Pengujian kendaraan bermotor di jalan. Terkadang kendala yang paling besar menghadapi para supir tersebut karena tingkat pendidikan mereka yang rata-rata rendah sehingga sangat sulit mengerti prosedur pengurusan administrative yang dibutuhkan yang sebenarnya sangat mudah”*  
(Wawancara tanggal 15 Juni 2008, Pukul 10.05 WIB)

Mengingat betapa pentingnya uji kelaikan kendaraan bermotor ini baik bagi pemilik kendaraan dan masyarakat terkait dengan keselamatan transportasi maka Dinas Perhubungan terus berupaya melakukan upaya penetrasi kepada para pemilik kendaraan agar dapat melakukan pengujian berkala secara rutin.

## **B. ANALISIS DAN INTEPRETASI DATA**

### **1. Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan Publik**

#### **(1). Prosedur dan mekanisme Pengujian kendaraan bermotor**

Kendaraan Wajib Uji adalah setiap kendaraan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku wajib diujikan. Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menetapkan dipenuhinya persyaratan teknis dan laik jalan maka dilakukan pengujian oleh penguji dan pembantu penguji. Prosedur pengujian dibuat sesuai dengan standard yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah, dan dikemas dengan berbagai kemudahan dalam proses pelaksanaannya agar memudahkan masyarakat. Hanya terdapat 3 buah loket dan 1 tempat pengujian di UPTD PKB Kota Malang, hal ini dilakukan karena fakta dilapangan membuktikan bahwa semakin banyak meja yang harus dilewati dalam proses semisal perijinan akan semakin berpotensi untuk terjadi praktek pungutan liar. Disamping itu proses yang terlalu panjang menyebabkan pelayanan yang diberikan akan membutuhkan waktu penyelesaian yang semakin lama pula. Hal ini tentu berdampak pada kualitas pelayanan yang dihasilkan karena semakin tidak efisien suatu pelayanan maka semakin tidak berkualitas pelayanan tersebut. Pelayanan yang buruk menyebabkan rendahnya antusias masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor, padahal disamping factor keselamatan transportasi, retribusi dari pengujian kendaraan

bermotor merupakan salah satu pendapatan Negara dari sector bukan pajak. Untuk itu sangat disayangkan apabila pelayanan yang buruk menyebabkan penurunan pendapatan sector ini.

Adapun tata cara pengujian kendaraan bermotor, pemohon diingatkan datang sendiri dan tidak melalui calo kemudian meminta pelayanan pada petugas yang ada pada masing-masing loket sebagai berikut:

Tabel 8  
Urutan Pengujian Kendaraan Bermotor  
Pada UPTD PKB Kota Malang (Loket 1-3)

Loket 1	Tempat untuk mengisi formulir dengan melampirkan (STNK-BPKB-Buku Uji-KTP pemilik).
Loket 2	Tempat untuk mengembalikan formulir permohonan yang telah diisi dan membayar biaya uji (sesuai tarif).
Tempat Pengujian	Menguji kondisi rangka dan landasan, motor penggerak, sistem pembuangan, sistem roda, sistem suspensi, alat kemudi, sistem rem, lampu-lampu dan alat pantul, komponen pendukung, badan kendaraan dan sistem peralatan dan perlengkapan kendaraan.
Loket 3	Menerima tanda bukti lulus uji.
Keterangan: kendaraan yang tidak laik diminta memperbaiki dulu kondisi kendaraan atau bagian yang tidak laik hingga dinyatakan lulus kemudian memperoleh bukti lulus uji.	

Sumber: UPTD PKB Karang Lo 2007

Jika dicermati pada bagan di atas pada alur prosedur pengujian kendaraan bermotor UPTD PKB Kota Malang cukup simple sehingga waktu yang diperlukan juga relative singkat. Pembukaan loket pembayaran dari loket 1-3 dimaksudkan untuk menghindari biaya yang tidak bisa dipertanggungjawabkan dan tidak sesuai dengan tarif yang terpampang di tabel tarif KIR. Namun dalam penerapannya masih terdapat banyak kesalahan yang terjadi seperti administrasi yang berbelit-belit sehingga masih banyak masyarakat yang bingung dengan persyaratan-persyaratan serta surat-surat kelengkapan yang dibutuhkan. Disamping itu juga masih mungkin calo masuk dan berperan pada proses pengujian kendaraan bermotor walaupun sekarang telah terdapat peraturan bahwa hanya pemilik yang diperkenankan masuk pada ruang pengujian agar dapat mengetahui sendiri bagian-bagian mana kendaraannya yang tidak laik apabila ada perbaikan. Hal ini terjadi

karena calo yang ada sekarang bukan hanya berasal dari kalangan umum yang memang berprofesi sebagai calo namun ada juga petugas I dalam UPTD PKB Kota Malang yang merangkap profesi menjadi calo. Hal ini tentu membuat pekerjaan yang dilakukan oleh UPTD PKB Kota Malang menjadi tidak profesional serta kurang memuaskan. Dari segi administrative juga terdapat beberapa kelemahan, antara lain:

1. Berkas-berkas yang ada tidak tersimpan dengan teratur
2. Sistem Filling yang masih manual dan tidak tersusun dengan baik
3. Mekanisme pelaporan yang sering terlambat

Dalam prinsip pelayanan public terdapat beberapa unsur dasar yang harus dipenuhi agar sebuah pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Negara bisa dikatakan layak, antara lain:

a. Prinsip Aksesibilitas

Pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan, baik menyangkut tempat, jarak, system pelayanan juga mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna

b. Prinsip Kontinuitas

Pelayanan yang dilakukan oleh UPTD PKB Kota terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut mulai dari jam kerja yaitu setiap Senin sampai Jum'at (pukul 07.30-14.00 WIB), tarif biaya pengujian sampai prosedur pengujian terpampang jelas sebagai informasi yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat.

c. Prinsip Teknikalitas

Pengujian kendaraan bermotor hanya boleh dilakukan oleh penguji dengan kualifikasi yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah. Sehingga tidak sembarangan orang atau yang bukan ahlinya boleh melakukan pengujian tersebut. Harus benar-benar ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemandirian system, prosedur dan instrument pelayanan.

d. Prinsip Profitabilitas

Proses pelayanan dilaksanakan seefektif dan seefisien mungkin sehingga dapat menghindari kebutuhan biaya-biaya yang tidak terlalu urgen. Hal ini tentu saja dimaksudkan agar pembebanan ongkos kepada masyarakat juga menjadi semakin kecil dan memberikan keuntungan ekonomis bagi pemerintah dalam bentuk penghematan biaya operasional.

e. Prinsip Akuntabilitas

Yaitu proses, produk dan mutu pelayanan yang telah di berikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dari 14.750 unit kendaraan yang melakukan pengujian di stasiun pengujian kendaraan bermotor Kota Malang dinyatakan lulus adalah sebesar 98,56% atau sebanyak 14.541 Unit Kendaraan. Sedangkan yang tidak lulus adalah sebesar Waktu yang dibutuhkan dalam pengujian KIR adalah 30-45 menit. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan sudah sesuai dengan prinsip Ketepatan Waktu berdasarkan Kep Menpan No. 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebelumnya.

2). Sarana dan Prasarana Pengujian

Seperti yang telah diterangkan sebelumnya bahwa fasilitas pengujian yang dimiliki oleh UPTD PKB merupakan alat elektrik yang mampu mendeteksi kelaikan sesuai dengan ambang batas. Disamping itu juga peralatan yang tersedia telah memenuhi standard sesuai dengan yang tertera dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 pasal 12 yang menjelaskan bahwa peralatan uji kendaraan lengkap harus meliputi:

- Alat suspensi roda
- Alat uji rem
- Alat uji lampu
- Alat uji speedometer
- Alat uji emisi gas buang
- Alat uji kincup roda depan
- Alat pengukur tekanan udara
- Alat pengukur dimensi
- Alat pengukur berat
- Alat uji kaca

- Alat pengukur suara
- Kompresor
- Generator set
- Peralatan Bantu.

Namun jumlah masing-masing unit peralatan yang sangat minim dikompairkan dengan tingkat pengujian kendaraan bermotor wilayah Kota Malang yang mencapai angka 50-80 unit mobil per hari menyebabkan antrian yang cukup panjang dan terkadang pengujian yang dilakukan kurang bisa maksimal karena terburu waktu dan supaya pemeriksaan bisa cepat selesai. Terkait dengan hal tersebut perlu dilakukan penganggaran secara rutin dana dari APBD untuk pengadaan sarana dan prasarana atau fasilitas pengujian kendaraan bermotor. Terkait dengan hal tersebut, faktor kualitas alat uji juga merupakan faktor yang perlu diperhatikan. Peralatan uji yang dimiliki oleh Kota Malang digunakan bersama-sama dengan Kabupaten Malang dan Kota Batu telah berusia tua yaitu buatan tahun 1973-1974 dengan merk ANZEN (kualitas standar) jika dibandingkan dengan alat uji daerah lain yang rata-rata buatan tahun 1998 dengan merk terkenal seperti HONDA, HARTECH ataupun IYASAKA. Bahkan Kabupaten Bekasi semua alat ujinya buatan tahun 2006.

Tabel 9  
Daftar Peratan Uji Mekanis  
Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Per Januari 2008

N0	NAMA ALAT	MERK	KONDISI	TAHUN PEMBUATAN	KETERANGAN
1.	Smoke Tester	Ekos	Baik	1981	Aset Kabupaten Malang
2.	Head Light Tester	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi
3.	Side Slip Tester	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi
4.	Axle Load	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi
5.	Breake Tester	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi
6.	Speedo Meter Tester	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi
7.	Load Simulator	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi
8.	Generator Set	Anzen	Baik	1977	Aset DLLAJ Propinsi

Sumber: UPTD PKB Karang Lo

Hal ini tentu sangat mempengaruhi tingkat akurasi hasil pengujian ambang batas yang diperbolehkan bagi penilaian kelaikan kendaraan bermotor. Apabila pihak UPTD PKB Kota Malang tidak melakukan revitalisasi peralatan uji dan menamban unit yang dimiliki dikhawatirkan tidak bisa memenuhi kebutuhan

masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud disini adalah berkaitan dengan kuantitas dan kualitas pengujian.data dari UPTD PKB menyebutkan bahwa terdapat tidak kurang dari 16.012 unit kendaraan di Malang Raya yang tergolong kendaraan wajib uji dengan rincian sebagai berikut: 279 unit mobil penumpang, 2.730 unit mobil bus, 12.706 unit mobil barang, 50 unit Kendaraan khusus, 178 unit kereta gandengan, dan 69 unit kereta tempelan. Dengan beban kerja sebesar itu ditambah lagi wilayah kerja dari Kabupaten Malang dan Kota batu maka perlu dilakukan up-grade peralatan yang ada termasuk penambahan kuantitasnya, karena diasumsikan bahwa peralatan yang canggih akan semakin memudahkan pegnuji untuk melakukan pengecekan dalam waktu yang ralatif lebih cepat dan hasil yang didapat juga sudah tentu semakin akurat dan berkualitas.

## **2. Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor Di UPTD PKB Kota Malang**

Kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan karena hasil akhir dari sebuah pelayanan adalah kepuasan pengguna jasa. Pada instansi pemerintah, pelayanan publik merupakan produk yang harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berbeda dengan instansi swasta yang memberikan service sebaik mungkin dalam mengambil hati pelanggan demi meningkatkan profit, maka instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak mengejar profit melainkan bentuk pengabdian sebagai *public service*. Namun ternyata peran ini menjadikan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah menjadi tidak berkualitas. Sering kali pekerjaan yang dilakukan tidak profesional, tidak ada standard baku yang mengatur atau dengan kata lain sesukanya, tidak tepat waktu dan tidak ramah dalam pelayanan.

Namun semakin sadarnya pemerintah terhadap pentingnya sebuah pelayanan berkualitas melahirkan berbagai upaya perubahan yang diharapkan dapat menggantikan wajah birokrasi lama dengan segala budayanya yang dianggap sangat merugikan. Untuk itu dilakukan berbagai perubahan dan pembaharuan dalam system pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Demikian pula yang dilakukan oleh UPTD PKB sebagai unit teknis yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan tugasnya.

Penetapan standard pelayanan minimum, pembuatan prosedur atau mekanisme pengujian kendaraan bermotor yang mudah dan cepat dilakukan guna memenuhi tujuan tersebut. Dengan demikian maka masyarakat sebagai pengguna jasa akan merasa puas. Terkait dengan hal ini pihak UPTD PKB Kota Malang merasa optimis bahwa pelayanan yang diberikan telah berkualitas dan dapat memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Abdul Muthalib, Kepala Tata Usaha UPTD PKB Kota Malang melalui pernyataannya bahwa:

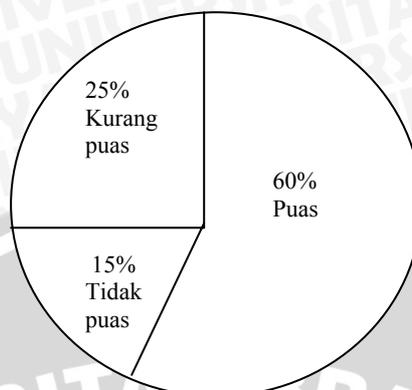
*“Dalam penyelenggaraan Pengujian kendaran bermotor di Kota Malang, masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena sistemnya bagus dan tidak perlu waktu yang lama. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan atau yang semacamnya melalui kotak saran yang ada.”*

(Wawancara Taggal 19 Juni 2008, Pukul 11.00 WIB)

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari sudut pandang UPTD PKB Kota Malang, pelayanan publik yang diberikan UPTD PKB Kota Malang berkualitas karena telah memuaskan masyarakat. Namun di sisi lain, penilaian masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan hal yang tidak bisa diabaikan. Kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Sedangkan pengguna jasa yang keinginan dan kebutuhannya telah terpenuhi adalah mereka yang telah merasa puas. Lebih dari itu kepuasan merupakan kondisi dimana apa yang didapat sesuai atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan. Untuk itu dalam pengukuran kualitas layanan perlu diketahui kepuasan para pengguna jasa. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Untuk mendukung pendapat tersebut, peneliti melakukan wawancara terhadap 42 orang yang melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang terkait dengan kepuasan pelayanan yang didapatnya saat melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang. Dari 42 orang tersebut peneliti mendapatkan hasil jenuh dimana jawaban yang diberikan menunjukkan hal yang sama sehingga dianggap pernyataan tersebut telah dapat mewakili keseluruhan objek penelitian. Hasil yang diperoleh adalah bahwa 60% mengatakan puas, 25% mengatakan kurang puas, dan 15 % mengatakan tidak puas. Prosentase hasil wawancara tersebut digambarkan pada diagram berikut:

Gambar 8  
Prosentase Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD PKB Kota Malang



Sumber: Hasil wawancara Tanggal 10 Juni 2008 (diolah)

Berbagai hal yang berkaitan dengan alasan masyarakat merasa kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang yaitu:

a. Birokrasi

Sebanyak 8 orang narasumber menyatakan bahwa birokrasi masih merupakan kesulitan terbesar yang dirasakan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor. Birokrasi yang dimaksud di sini berkaitan dengan hasil kinerja aparat yang diukur melalui efisiensi dan efektifitas tindakan yang dihasilkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.. Walaupun kemudahan prosedur telah diterapkan seperti alur kerja, tariff dan persyaratan yang dibutuhkan namun pada kenyataannya tetap saja masih terdapat kendala seperti kesalahan prosedur, ketidaktepatan waktu uji, pelayanan yang berbelit-belit dan permasalahan lain yang menjadikan kinerja UPTD PKB Kota Malang masih belum bisa dikatakan efektif dan efisien oleh masyarakat.

b. Waktu

4 orang narasumber menyatakan bahwa waktu yang diperlukan untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang masih lama, terutama untuk mengantri menunggu giliran dalam mengujikan kendaraannya. Hal ini tentu saja dikarenakan jumlah alat yang terbatas sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang dan tentu akan menyebabkan waktu tunggu juga semakin lama. Padahal jika pengujian dilakukan tanpa mengantri

hanya membutuhkan waktu 45 menit saja per kendaraan. disamping itu juga kurangnya lahan bagi pengujian menyebabkan ruang gerak bagi kendaraan-kendaraan bermotor yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor juga sangat sempit. yang seharusnya terjadi adalah waktu yang lama digunakan untuk menguji kelaikan kendaraan sehingga hasil pengujian dapat lebih terjamin dan teliti, bukan lama karena menunggu giliran karena antri.

#### c. Calo

Kendala ketiga yang disebutkan sebagai penyebab ketidakpuasan masyarakat pada pelayanan public yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang sebanyak 3 orang adalah keberadaan calo. Memang dengan adanya calo sangat mengganggu kenyamanan dalam pengujian kendaraan bermotor serta sering kali memaksa saat menawarkan jasanya. Disamping itu keistimewaan yang diberikan kepada calo menyebabkan sering kali calo dapat menyerobot antrian ataupun bisa melewati tahap pengujian dengan lebih cepat. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Hendrik, profesi Supir Truk yang melakukan pengujian kendaraan bermotor tanpa jasa calo melalui pernyataan berikut:

*“Saya sudah 2 hari bolak-balik ke sini untuk melakukan pengujian bagi Truk saya tapi masih belum dilayani juga, katanya surat-suratnya belum lengkap juga masih nunggu giliran. Tapi calo-calo yang baru datang saja sudah bisa langsung lewat dan diuji kendaraannya. Ini kan namanya tidak adil”*

(Wawancara Tanggal 10 Juni 2008, Pukul 10.00)

#### d. Alat uji

Terdapat 2 orang narasumber yang menganggap bahwa alat uji yang dimiliki oleh UPTD PKB Kota Malang kurang memuaskan karena kurang berkualitas dan usianya sudah terlalu tua. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kualitas pengukuran ambang batas yang diperbolehkan. Padahal semakin lama kendaraan bermotor semakin canggih dan semakin berkualitas, apabila alat yang digunakan untuk menguji kendaraan bermotor tidak bisa up to date tentu akan menyulitkan tim penguji dalam menjalankan tugasnya terutama jika berhadapan dengan kendaraan keluaran baru-baru.

Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa UPTD PKB kota Malang seperti juga pada sebagian besar instansi pemerintah lain masih kurang memperhatikan kepuasan masyarakat sebagai salah satu unsur penting dalam penilaian kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara dalam memantau kepuasan masyarakat adalah dengan menerapkan system keluhan. Artinya pihak instansi harus menampung keluhan yang terjadi dalam proses pelayanan yang diberikan. Karena keluhan merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan. Sebenarnya pihak UPTD PKB telah menyediakan kotak saran sebagai bentuk kesediaan menampung aspirasi masyarakat. Namun ternyata sarana ini kurang efektif terbukti dengan tidak adanya saran dan kritik yang masuk. Tidak ada kritik dan saran pada kotak saran bukan berarti masyarakat telah merasa puas, karena ternyata dengan metode wawancara ditemukan bahwa masih ada masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang.

Ukuran kinerja pemerintah (administrasi Negara) adalah kecepatan pelayanannya pada publik. Karena itu kecepatan pelayanan publik dan layanan administrasi seharusnya merupakan target akhir dari semua proses layanan administrasi. Pada akhirnya hal ini dapat menjustifikasi apakah pemerintah mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, murah, menyenangkan (friendly) dan adil pada semua publik atau tidak. Oleh karena itu, UPTD PKB Kota Malang perlu mengadaptasi metode yang efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga meningkat menjadi *Quick Service* serta melakukan pemantauan kepuasan public sebagai wujud kepedulian dan tanggung jawab serta tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan

### **3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor**

Upaya-upaya yang dilakukan oleh UPTD PKB Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan lebih dititikberatkan pada perbaikan mekanisme, prosedur, mutu jasa, efisiensi waktu dan publikasi. Hal ini tercantum dalam proker tahunan. Di bidang pelayanan masyarakat masih terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Kinerja aparatur pemerintah di bidang

pelayanan masyarakat yang masih menjadi sorotan masyarakat terutama yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan yang rumit dan seolah-olah disengaja untuk memberi peluang terjadinya pungutan-pungutan yang tidak resmi. Artinya penyederhanaan prosedur dan proses masih tertahan pada tataran wacana karena pada prakteknya masih dirasakan bahwa prosedur dan proses pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang masih berbelit-belit (birokratis). Dan pada prakteknya memang celah inilah yang dimanfaatkan oleh para calo untuk berperan dalam pengujian kendaraan bermotor. Birokrasi yang berbelit-belit menyebabkan masyarakat merasa enggan untuk mengurus sendiri kewajibannya mengujikan kendaraan bermotor yang dimiliki sehingga menggunakan jasa calo.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan juga masih tidak berkepastian, namun memenuhi standard waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ironis di lapangan menunjukkan bahwa antrian sangat lama sedangkan waktu pengujian sangat cepat sehingga kualitas hasil pengujian masih menjadi tanda tanya. Terkait dengan kualitas hasil pengujian serta mutu pengujian belum menunjukkan perbaikan yang signifikan. Terbukti fakta di lapangan menunjukkan bahwa calo masih ikut campur dalam proses pengujian dan bukan cuma tenaga penguji. Komplain terkait dengan hasil pengujian juga masih sering terjadi. Informasi pelayanan yang tidak transparan serta sikap dan perilaku aparatur yang masih cenderung berlaku sebagai penguasa yang ingin dilayani menyebabkan upaya peningkatan kualitas pelayanan UPTD PKB Kota Malang masih dinilai kurang berhasil.

#### **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor**

Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor UPTD PKB Kota Malang meliputi faktor internal yang terdiri dari tingkat pendidikan, kemampuan kerja, tanggung jawab, kemampuan administrasi dan fasilitas pengujian kendaraan bermotor, dan faktor eksternal yang terdiri dari percaloan dan tingkat kesadaran masyarakat. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan sebagai faktor penghambat dan bisa juga berperan sebagai faktor pendukung.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang menentukan baik tidaknya suatu organisasi. Karena berkaitan dengan subjek atau pelaku yang menjalankan seluruh sistem dan aktivitas organisasi tersebut. Pada UPTD PKB Kota Malang terdapat 9 tenaga administrasi dan 12 tenaga pengujian dengan spesifikasi sebagai berikut: 2 orang merupakan tenaga pelaksana, 8 orang pengujian pelaksana lanjutan, 1 orang penyelia dan 1 orang mekanik. Pada kondisi internal UPTD PKB Kota Malang diketahui bahwa tingkat pendidikan para aparatnya menjadi faktor pendukung yang membantu kelancaran kinerja pengujian kendaraan bermotor. Jumlah personal dengan kualifikasi ahli (expert) dalam bidangnya telah memenuhi kuota. Sebagian besar mahir karena pengalaman dan karena disiplin ilmu yang diperoleh dalam jenjang pendidikan formal. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi kredibilitas tim pengujian pada masa yang akan datang dimana jumlah kendaraan akan terus bertambah diiringi dengan tingkat kemajuan teknologi otomotif yang semakin canggih agar pekerjaan yang ada tidak menumpuk dan hasil yang didapat juga memuaskan.

Kemampuan kerja yang telah terukur sebesar 3.02 dengan kategori BAIK juga menjadi nilai tambah tersendiri. Namun pengukuran ini masih dilihat dari kaca mata Dinas Perhubungan sendiri dilihat dari target proker yang telah tercapai. Hal ini menyebabkan penilaian masyarakat menjadi hal yang terabaikan dan tidak bisa melakukan koreksi terhadap kinerja aparat. Ini menjadi wajah khas birokrasi di Indonesia yang masih kaku dan cenderung tertutup.

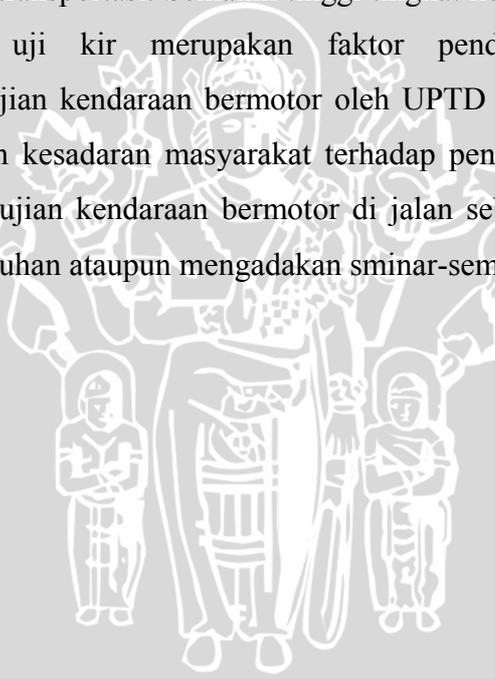
Kerjasama antar masing-masing anggota yang cukup solid. Hal ini dapat dilihat dari adanya hubungan timbal balik dan saling melengkapi antara petugas teknis dan administrasi. Hubungan harmonis juga terjalin antara aparatur dari 3 wilayah yaitu Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu. Menurut beberapa petugas yang diwawancarai hampir tidak pernah terjadi konflik internal diantara mereka. Skor kerjasama yang didapat dari data Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Malang juga menunjukkan bahwa tingkat kerjasama UPTD PKB mencapai 80% yang artinya sangat baik.

Pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKBT dilakukan oleh tenaga-tenaga ahli yang berpengalaman di bidangnya. Namun yang disayangkan adalah tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan dalam hal ini adalah dalam pengujian

kendaraan bermotor masih kurang transparan. Artinya dalam waktu kurang dari 45 menit dalam pemeriksaan teknis kendaraan yang meliputi 15 komponen dirasa masih sangat kurang. Sehingga pengecekan yang dilakukan dianggap hanya sebagai formalitas saja, karena akan sangat sulit mendapat tingkat akurasi yang tinggi dalam hal pemeriksaan kendaraan bermotor dalam waktu yang sesingkat itu. Apabila terjadi kesalahan dalam hal pemeriksaan dari penguji maka masyarakat juga tidak bisa melakukan komplain. Disamping itu, dari observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa terkadang yang mengisi buku uji hasil pengujian kendaraan bermotor adalah calo sendiri dan bukan tenaga penguji, hal ini terjadi terutama ketika antrian kendaraan yang akan melakukan pengujian cukup panjang sehingga saling berebut supaya cepat selesai. Padahal idealnya tempat yang menjadi lokasi pengujian harus steril dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan seperti halnya calo. Lebih lanjut terdapat kurangnya arahan kerja yang jelas bagi aparat pelaksana sehingga dalam melakukan pekerjaan hanya mengikuti pola lama tanpa memahami maksud dan tujuan kerja.

Faktor yang berasal dari luar yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor antara lain adalah percaloan dan tingkat kesadaran masyarakat. Percaloan bukan permasalahan baru, percaloan merupakan pekerjaan rumah bagi hampir semua instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik. Di sana usaha percaloan dapat berkembang dengan subur, tentu merupakan cermin kegagalan sistem pelayanan publik yang ada. Masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo karena dianggap lebih memudahkan, hal ini berarti pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah termasuk UPTD PKB masih tergolong menyulitkan. Untuk itulah kemudian dibuka loket-loket untuk menghindari calo serta prosedur pelaksanaan diperpendek agar tidak berbelit-belit. Namun tetap saja ada percaloan karena sering kali ada pengistimewaan pelayanan yang bisa kita dapat apabila menggunakan uang pelicin dan yang lebih parah lagi bahwa calo yang beroperasi ternyata juga berasal dari para aparaturnya sendiri. Hal ini tentu menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak memenuhi prinsip keadilan dan merata yang terdapat dalam Kep Menpan No. 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Hal yang paling mendasar yang perlu dilakukan terkait dengan permasalahan ini ada pada sistem kendali internal.

Tingkat kesadaran masyarakat dapat dilihat dari jumlah kendaraan yang diuji secara berkala. Dari 16.012 unit kendaraan di Malang Raya yang tergolong kendaraan wajib uji, terdapat sekitar 1.262 unit kendaraan yang tidak melakukan pengujian. Dengan demikian dapat di kategorikan bahwa tingkat partisipasi masyarakat sangat tinggi. Tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan pengujian secara berkala terhadap kendaraannya yang cukup tinggi harus ditopang dengan pelayanan yang memuaskan karena aturan terhadap keharusan pengujian kendaraan bermotor sangat bergantung pada kesadaran masing-masing inividu. Seperti juga dengan keharusan memiliki surat ijin mengemudi (SIM) yang menyatakan bahwa si pengemudi telah layak mengemudi kendaraan bermotor di jalan raya maka uji kir menunjukkan kelaikan kendaraan yang akan dipakai guna menjamin keselamatan transportasi. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya uji kir merupakan faktor pendukung kelancaran penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Kota Malang. dan guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya uji kir bisa dilakukan dengan pengujian kendaraan bermotor di jalan sebagai upaya jemput bola, melakukan penyuluhan ataupun mengadakan sminar-seminar.



## BAB V PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan interpretasi serta penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan, antara lain:

1. Pelayanan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di Malang raya cukup baik dengan prosedur yang jelas dan mekanisme yang ringkas dan masih potensial untuk dikembangkan lebih lanjut sehingga kualitas pelayanan bisa meningkat. Prosedur yang diterapkan dalam system pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang telah memenuhi standard yang telah ditetapkan. Yang menjadi pokok perhatian adalah dalam hal penerapan di lapangan yang pada kenyataannya masih menemui berbagai kendala dan celah.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor UPTD PKB Kota Malang meliputi faktor internal yang terdiri dari tingkat pendidikan, kemampuan kerja, tanggung jawab, kemampuan administrasi dan fasilitas pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari percaloan dan tingkat kesadaran masyarakat. Masing-masing
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang tergolong cukup baik karena mencapai prosentase kepuasan sebesar 61% berdasarkan pendapat responden yang merupakan masyarakat umum yang melakukan uji kendaraan bermotor pada unit dinas tersebut. Dari 39% orang nara sumber yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang diperoleh beberapa sebab antara lain karena birokrasi yang rumit, waktu yang tidak efisien, percaloan dan kualitas alat uji.
4. UPTD PKB Kota Malang belum melakukan upaya pemantauan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan. Hal ini membuat kinerja instansi tidak terukur secara maksimal karena hanya terukur dari kacamata Dinas Perhubungan sendiri

## B. SARAN

Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. **Penetapan Standar Pelayanan.** Kualitas dan efisiensi pelayanan yang disediakan dapat ditingkatkan lewat pengaturan dan perbaikan prosedur operasi serta penegakan hukum yang tegas terhadap standart prosedur operasi. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan public. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayaan , analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. **Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP).** Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;

- Untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan ;
- Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur;
- Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;
- Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.

Penerapan Sop juga bisa dijadikan sebagai salah satu alternative pemecahan masalah percaloan. Tentu dengan syarat mutlak yaitu kesungguhan, kejujuran dan kesadaran aparat dalam pelaksanaannya. Karena salah satu sebab utama yang percaloan masih tetap terjadi adalah karena mendapat dukungan dari pihak aparat sendiri.

**3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.** Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan public . Dalam konsep manajemen pelayanan , kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan. Melakukan pemantauan kepuasan masyarakat secara berkala. Hal yang bisa dilakukan adalah dengan memperbaiki system penampungan keluhan yang selama ini hanya menggunakan kotak saran dengan menambahkan tempat pengaduan, angket, ataupun hotline. Tingkat keluhan menunjukkan tingkat kepuasan yang menjadi tolak ukur kualitas suatu pelayanan

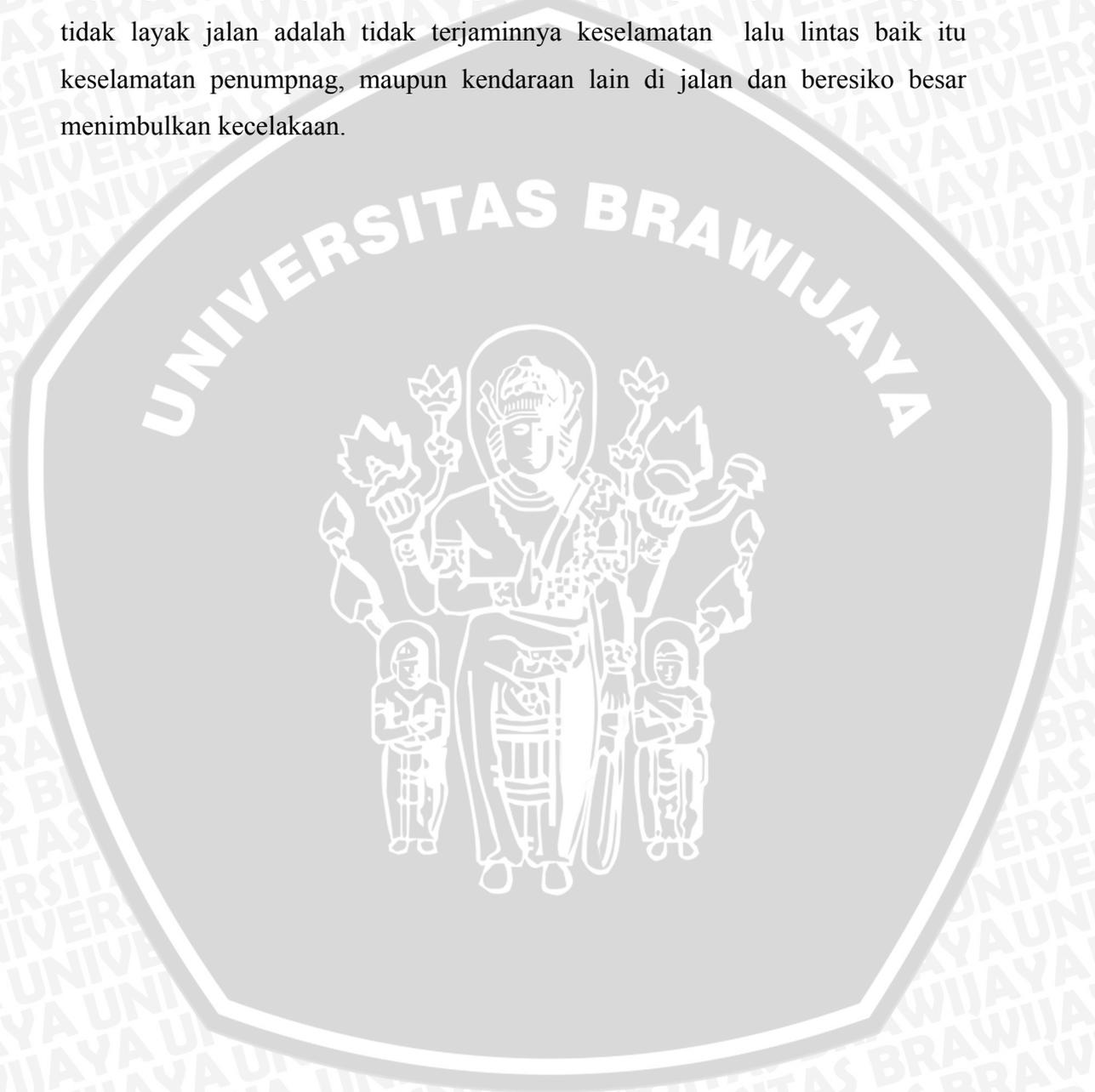
**4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.** Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem

pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan. Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan public dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan public. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan public juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan public menjadi lebih sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan

**5. Meningkatkan kepedulian dan Partisipasi masyarakat.** Partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan dengan berbagai cara seperti penyuluhan, pemberitahuan, ataupun melakukan tindakan jemput bola dengan melakukan pengujian kendaraan bermotor di jalan sehingga memudahkan pula bagi masyarakat yang ingin melakukan pengujian. Disamping itu terdapat beberapa permasalahan yang bukan terletak pada persoalannya ketidakmampuan perusahaan angkutan membayar tarif uji kir dan perpanjangan ijin trayek., namun mereka tidak mampu memperbaiki kendaraannya agar bisa lulus uji kir. Oleh sebab itu pihak UPTD PKB juga sudah seharusnya melakukan kebijakan yang berpihak pada pengusaha angkutan seperti membebaskan denda uji kir dan keterlambatan perpanjangan Surat Izin Trayek kendaraan umum. Kebijakan ini dapat membantu meringankan beban pengusaha angkutan umum pasca kenaikan harga bahan bakar minyak pada Mei 2008 lalu. Ini menjadi kesempatan yang baik bagi para pemilik kendaraan umum yang hendak mengajukan permohonan uji kir dan perpanjangan izin trayek. Sehingga makin banyak pengusaha angkutan yang melakukan uji KIR

**6. Menegakkan regulasi yang ada bagi kendaraan yang tidak lulus uji KIR.** Kecelakaan lalulintas merupakan peristiwa yang tidak diharapkan yang melibatkan paling sedikit satu kendaraan bermotor pada satu ruas jalan dan mengakibatkan kerugian material bahkan sampai menelan korban jiwa. Laju pertumbuhan penduduk dan jumlah arus lalu lintas di Kota Malang yang meningkat secara pesat, menyebabkan kebutuhan akan prasarana transportasi terus bertambah. Keadaan ini sangat berpengaruh terhadap tingkat pelayanan yang ada, sehingga jika tidak diimbangi dengan peningkatan prasarana transportasi yang memadai, maka dampak yang diakibatkan adalah timbulnya masalah-masalah

pada lalu lintas, seperti kemacetan dan kecelakaan. Oleh sebab itu kendaraan umum yang tak laik jalan tapi nekat beroperasi harus ditindak tegas seperti dicabut trayeknya. Secara kasat mata saja, kendaraan umum dari asap knalpotnya sudah jelas tidak memenuhi ambang batas emisi gas buang akan mencemari lingkungan. Dan yang lebih fatal lagi dari tetap beroperasinya kendaraan yang tidak layak jalan adalah tidak terjaminnya keselamatan lalu lintas baik itu keselamatan penumpang, maupun kendaraan lain di jalan dan beresiko besar menimbulkan kecelakaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi*. Yogyakarta; PT. Tiara Wacana Yogya.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gie, The Liang. 1982. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handyaningrat Soewarno. 1992. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Islamy, Irfan. 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Koentjoroningrat. 1991. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Jaya Grafindo Persada.
- Kurniawan. 2005. *Dasar-dasar Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Jilid I Salemba Empat, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Miles. B. Matthew dan Huberman. A. Michael. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Moenir, H.S.A. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moelang, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Salim, Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Jaya Grafindo Persada.
- Siagian, S.P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.1995. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan ke dua. Jakarta : LP3ES
- Sudarto, Aman. Analisis Kinerja, Diklat. Propinsi Dati I Surabaya. Jawa Timur
- Syafi'e, Inu Kencana.2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara

- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Cet 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1987; *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas*. Cet 2. Yogyakarta: Ekonesia
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No.2. Malang: Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

#### **Peraturan-Peraturan:**

- Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Impres No.1 Tahun 1995 tentang peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah
- Keputusan Menpan No. 61 Tahun 1993* tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 71 tahun 1993* tentang tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor ;
- Keputusan Menpan No.81 Tahun 1993* tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum di Indonesia
- Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 1993* tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di jalan
- Peraturan Walikota Malang tentang Pembentukan Susunan dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Malang

#### **Internet**

- Marpaun, Humalag. 2004. *Transportasi Umum Di Perkotaan*. Diakses pada Tanggal 09 Juni 2008 pada <http://www.hubdat.web.id/bstp/kebijakan/auperkotaan.pdf>.

Cahyadi, Firdaus. 2006. *Ringkasan Studi dan Investigasi Tentang Uji Berkala Bagi Angkutan*. Diakses pada Tanggal 08 Juni 2008 dari <http://groups.yahoo.com/emisi.pdf>

Tim BPK RI. 2005. Hasil Pemeriksaan Kinerja Bidang Pendidikan dan Bidang Perhubungan Pemerintah Kota Malang. 2004. Diakses pada Tanggal 15 Mei 2008 dari [http://www.bpk.go.id/doc/hapsem/2006i/apbd/236\\_HP\\_Kinerja\\_Kota\\_Malang.pdf](http://www.bpk.go.id/doc/hapsem/2006i/apbd/236_HP_Kinerja_Kota_Malang.pdf).

Humanitarian, Kisruhnya Perangkutan Republik. Diakses pada Tanggal 15 Mei 2008 dari <http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0310/18/focus/630212.htm>

### Surat Kabar

Tempo, *Kendaraan Pribadi Juga Wajib Uji Laik Jalan* Tanggal 15 Juni 2008

Sriwijaya Post, *Tidak Laik Jalan Pemicu Kecelakaan* Tanggal 25 Mei 2005



## DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi*. Yogyakarta; PT. Tiara Wacana Yogya.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gie, The Liang. 1982. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handyaningrat Soewarno. 1992. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Islamy, Irfan. 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Koentjoroningrat. 1991. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Jaya Grafindo Persada.
- Kurniawan. 2005. *Dasar-dasar Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Jilid I Salemba Empat, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Miles. B. Matthew dan Huberman. A. Michael. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Moenir, H.S.A. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moelang, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Salim, Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Jaya Grafindo Persada.
- Siagian, S.P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.1995. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan ke dua. Jakarta : LP3ES
- Sudarto, Aman. Analisis Kinerja, Diklat. Propinsi Dati I Surabaya. Jawa Timur
- Syafi'e, Inu Kencana.2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara

- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Cet 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1987; *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas*. Cet 2. Yogyakarta: Ekonesia
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No.2. Malang: Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

#### **Peraturan-Peraturan:**

- Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Impres No.1 Tahun 1995 tentang peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah
- Keputusan Menpan No. 61 Tahun 1993* tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 71 tahun 1993* tentang tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor ;
- Keputusan Menpan No.81 Tahun 1993* tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum di Indonesia
- Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 1993* tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di jalan
- Peraturan Walikota Malang tentang Pembentukan Susunan dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Malang

#### **Internet**

- Marpaun, Humalag. 2004. *Transportasi Umum Di Perkotaan*. Diakses pada Tanggal 09 Juni 2008 pada <http://www.hubdat.web.id/bstp/kebijakan/auperkotaan.pdf>.

Cahyadi, Firdaus. 2006. *Ringkasan Studi dan Investigasi Tentang Uji Berkala Bagi Angkutan*. Diakses pada Tanggal 08 Juni 2008 dari <http://groups.yahoo.com/emisi.pdf>

Tim BPK RI. 2005. Hasil Pemeriksaan Kinerja Bidang Pendidikan dan Bidang Perhubungan Pemerintah Kota Malang. 2004. Diakses pada Tanggal 15 Mei 2008 dari [http://www.bpk.go.id/doc/hapsem/2006i/apbd/236\\_HP\\_Kinerja\\_Kota\\_Malang.pdf](http://www.bpk.go.id/doc/hapsem/2006i/apbd/236_HP_Kinerja_Kota_Malang.pdf).

Humanitarian, Kisruhnya Perangkutan Republik. Diakses pada Tanggal 15 Mei 2008 dari <http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0310/18/focus/630212.htm>

### Surat Kabar

Tempo, *Kendaraan Pribadi Juga Wajib Uji Laik Jalan* Tanggal 15 Juni 2008

Sriwijaya Post, *Tidak Laik Jalan Pemicu Kecelakaan* Tanggal 25 Mei 2005





**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
(FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)**

Jl MayJen Haryono 163 Malang 65145; Telp. (0341) 551611, 568914, 553737 dan 556703 Pes. 205

**Fax. (0341) 553737; E-mail: fia@brawijaya.ac.id**

Program Studi: S1 Adm Publik. S1 Adm Bisnis. DIII Kesekretariatan. DIII Pariwisata. Magister Ilmu Administrasi Publik & Bisnis, dan S3 Ilmu Administrasi

## **PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

1. Bagaimana prosedur dan system pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?
2. Bagaimana struktur organisasi UPTD PKB Kota Malang?
3. Bagaimana pembagian tugas pokok, dan fungsi pada struktur organisasi di UPTD PKB Kota Malang?
4. Berapa jumlah personal di UPTD PKB Kota Malang? Apakah jumlah tersebut telah mencukupi dalam pelaksanaan kerja pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?
5. Bagaimana tingkat pendidikan para apatur UPTD PKB Kota Malang? Adakah pelatihan khusus yang diperuntukkan bagi up-greding kemampuan penguji maupun staf yang lain?
6. Sejauh mana kemampuan kerja, kerjasama dan tanggung jawab, yang dimiliki apatur UPTD PKB Kota Malang dalam pelaksanaan tugasnya?
7. Bagaimana kesesuaian jabatan dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh aparatur UPTD PKB Kota Malang? Apakah berpengaruh pada kemampuan kerjanya?
8. Adakah komplain dari masyarakat terkait kinerja aparatur UPTD PKB Kota Malang?
9. Adakah system keluhan seperti kotak saran atau *costumer care* yang disediakan untuk menampung keluhan masyarakat?
10. Peralatan uji kir apa saja yang dimiliki oleh UPTD PKB Kota Malang? Berapa jumlahnya dan apakah jumlah tersebut telah cukup dalam melayani pengujian kendaraan bermotor se-Kota Malang?



11. Apakah merk dan tahun pembuatan alat-alat uji kir yang dimiliki oleh UPTD PKB Kota Malang ? apakah kualitasnya telah dapat mengimbangi kemajuan teknologi otomotif saat ini?
12. Berapa jumlah kendaraan yang termasuk kategori kendaraan wajib uji di Kota Malang?
13. Apa saja persyaratan yang ditetapkan bagi sebuah kendaraan dikategorikan wajib uji?
14. Berapa jumlah kendaraan wajib uji yang melakukan pengujian secara teratur dan berapa yang tidak? Jika ditentukan prosentasinya seberapa besar?
15. Permasalahan apa yang muncul dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor? (Masalah internal dan eksternal)
16. Apa kelemahan sistem pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang yang diterapkan saat ini?
17. faktor-faktor apa saja yang mendukung penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di Kota Malang?
18. Bagaimana respon masyarakat (kepuasan) terhadap penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD PKB Kota Malang?
19. Bagaimana upaya dalam mengatasi masalah percaloan dilingkungan UPTD PKB Kota Malang?
20. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh UPTD PKB dalam meningkatkan kesadaran masyarakat melakukan pengujian kendaraan bermotor yang dimiliki?

## INTERVIEW GUIDE (UNTUK MASYARAKAT)

1. Apakah anda mengetahui pentingnya Pengujian Kendaraan Bermotor?
2. Apakah anda mengujikan secara rutin kendaraan bermotor yang anda miliki?
3. Apakah prosedur yang diterapkan UPTD PKB Kota Malang dalam penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor sudah bagus?
4. Apakah hasil dari pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan tim penguji UPTD PKB Kota Malang cukup akurat?
5. Apakah anda menggunakan jasa orang lain/ calo dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor yang anda miliki?
6. Mengapa anda menggunakan jasa orang lain/ calo dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor yang anda miliki?
7. Apakah keberadaan Calo bagi anda mengganggu kelancaran aktivitas pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Malang?
8. Apakah anda mengalami kesulitan birokrasi seperti prosedur atau persyaratan administrasi dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor yang anda miliki?
9. Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Malang?
10. Hal-hal apa saja yang membuat anda merasa tidak puas dengan pelayanan UPTD PKB Kota Malang dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor?

**CURRICULUM VITAE****A. Data Pribadi**

**Nama** : Arief Rachman Hakim  
**NIM** : 0410313015  
**Tempat dan Tanggal Lahir** : Mojokerto, 2 Januari 1986  
**Agama** : Islam  
**Alamat Asal/Tlp** : Jl. Kebodalem 7/54A / (031) 3723228  
**Alamat di Malang** : Jl. Sudimoro 22  
**HP** : 085230766661

**B. Riwayat Pendidikan**

1. TK Botoputih Surabaya
2. SD Muhammadiyah 19 Surabaya
3. SLTP Negeri 8 Surabaya
4. SMU Negeri 9 Surabaya
5. S1 Konsentrasi Administrasi Pembangunan Jurusan Administrasi Publik Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**C. Pengalaman Organisasi**

1. Staf SKI SLTP Negeri 8 Surabaya
2. Staf Bidang Ukhuwah SKI SMU Negeri 9 Surabaya
3. Staf Sie Sepakbola SMU Negeri 9 Surabaya
4. Kepala Bidang Ukhuwah SKI SMU Negeri 9 Surabaya
5. Staf Ikatan Alumni SKI SMU Negeri 9 Surabaya
6. Staf Hubungan Masyarakat FORKIM (Forum Kajian Islam dan Masyarakat) FIA Universitas Brawijaya Periode 2004-2005
7. Staf Insan Cendekian Malang 2004-2005
8. Staf UAKI (Unit Aktivitas Kerohanian Islam) Universitas Brawijaya 2004-2005
9. Kepala Bidang Hubungan Masyarakat FORKIM (Forum Kajian Islam dan Masyarakat) FIA Universitas Brawijaya Periode 2005-2006
10. Staf P2SDM FORKIM (Forum Kajian Islam dan Masyarakat) FIA Universitas Brawijaya Periode 2006-2007

**11. Staf Bidang Ukhuwah FORKIAS (Forum Kajian Islam Asrama)**

**Koperasi Mahasiswa Universitas Periode 2007-2008**

