

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya Pemerintah sebagai salah satu penyelenggara dan penyediaan pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang ada dan Penyelenggaraan pemerintah yang baik merupakan suatu harapan masyarakat dengan terselenggaranya pelayanan umum yang di butuhkan masyarakat, hal tersebut berdasarkan pada peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang standar pelayanan minimal yang mana di pasal 1 ayat 1 berbunyi : “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib (Anonim, 2021).

Pelayanan publik dapat di maknai sebagai usaha yang di lakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara, maka pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat. Pelayanan atau melayani kebutuhan Masyarakat meliputi banyak hal, yaitu kebutuhan akan barang, jasa, administrasi dan keamanan. Goeth dan Davis mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sumarsid, & Budi Paryanti, 2022).

Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya, karena yang di berikan adalah kualitas sebagai Upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat (Amalia,

R., Sari, D. P., & Hidayat, 2022).

Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang di harapkan pelanggan agar Perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan publik akan selalu menarik di kaji dan di bahas oleh Masyarakat, karena Masyarakat selalu mengalami dinamika, sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka tingkat kepercayaan dari Masyarakat kepada pemerintah juga akan meningkat (Khairunnisa, N., & Winarni, 2022).

Kualitas pelayanan haruslah dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, pelanggan yang menikmati suatu pelayanan sehingga merekalah yang menentukan dan dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan, jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia jasa dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Tujuan dalam meneliti kualitas pelayanan ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan, mengukur dan memantau kinerja pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional dalam artian tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi kelemahan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan masyarakatnya. Bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat salah satunya adalah dalam bidang transportasi publik.

Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kenyamanan, keamanan serta keefektifan dalam bidang transportasi yang merupakan bagian kebutuhan pada masyarakat yang berkaitan dengan keselamatan di jalan. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah telah membuat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dimana didalamnya menyangkut mengenai pelaksanaan ketertertiban berlalu lintas. Kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya wajib untuk memenuhi syarat dan kelayakan jalan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan disebutkan jenis kendaraan yang diwajibkan untuk melaksanakan uji berkala hanya diterapkan pada kendaraan bermotor jenis angkutan (Anonim, 2012). Pelayanan KIR atau pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu unit pelayanan publik yang berfokus untuk memberi pelayanan yang berkualitas terhadap uji kelayakan bermotor sehingga dapat menjadi kepuasan bagi masyarakat yang wajib uji. Pengujian kendaraan bermotor adalah pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh petugas yang berwenang. Sedangkan menurut Refkisyam pengujian kendaraan bermotor yaitu melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan umum secara berkala, dengan tujuan untuk menjaga kendaraan tidak mengandung kekurangan-kekurangan teknis yang tidak diketahui sehingga dapat menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas, penumpang maupun lingkungan. Menurut dinas perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor atau disebut KIR merupakan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis di jalan raya. Sehingga pengujian kendaraan bermotor atau KIR merupakan kegiatan yang sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui kendaraan tersebut layak digunakan atau tidak agar mengurangi potensi kecelakaan.

Dalam kepengurusan pengujian kendaraan bermotor (KIR) dapat di lihat dalam mekanisme berdasarkan dinas perhubungan, untuk mendasari pelaksanaan kir yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berikut alur atau mekanisme dalam kepengurusan pengujian kendaraan bermotor.

Tabel 1. 1

Mekanisme Kepengurusan Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Mekanisme	Pelaksanaan		
		Pemohon	Petugas ADM	Penguji
1	Administrasi Pendaftaran Pemohon menyerahkan Berkas persyaratan pengujian kendaraan bermotor Petugas melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan kemudian menetapkan waktu dan biaya pengujian kendaraan bermotor Pemohon membayar retribusi	Mulai		
2	Pemeriksaan fisik kendaraan bermotor			
3	Menetapkan kelulusan Jika lulus ditunjukkan dengan pencetakan <i>smart card</i> dan sertifikat hasil uji (<i>Blue</i>) Jika tidak lulus (TL) dilanjutkan dengan pencetakan surat keterangan hasil tidak lulus uji		Tidak	
4	Penyerahan bukti lulus uji elektronik	Selesai		

Sumber : UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2025

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa pengujian kendaraan bermotor harus melalui beberapa tahapan dalam pengujian kendaraan bermotor berdasarkan data di atas dimana harus dimulai dari administrasi pendaftaran, pemohon melengkapi berkas persyaratan dan membayar retribusi sesuai dengan kendaraan, setelah melakukan administrasi pendaftaran pemohon melakukan pengujian fisik kendaraan setelah kendaraan di uji akan di tetapkan apakah kendaraan tersebut lulus atau tidak. Dan pengujian kendaraan bermotor tidak semuanya lulus uji, yang mana kendaraan yang tidak lulus uji akan di berikan surat keterangan tanda bukti tidak lulus uji serta di sampaikan secara tertulis kepada pemilik kendaraan agar melakukan perbaikan sesuai dengan item-item yang tidak lulus tersebut dan segera melakukan pengujian ulang tanpa mengeluarkan biaya tambahan dengan jangka waktu yang telah di tetap kan. Jika kendaraan yang tidak lulus tidak datang untuk melakukan pengujian ulang sampai batas waktu yang telah di tetapkan maka akan menjadi pemohon baru. Sedangkan kendaraan yang lulus uji akan di berikan tanda bukti lulus uji berupa *smartcard* sertifikat hasil uji (*Blue*) dan stiker untuk menempelkan hasil uji ke mobil sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut telah lulus uji.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pengjian kendaraan bermotor

Tabel 1. 2

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara

No	Keterangan Input
1	Pendaftaran kendaraan bermotor wajib uji
2	Uji berkala pertama kali <ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran b. Pemeriksaan mekanisme (dalam gedung uji)

3	Uji berkala (reguler) a. Pendaftaran (pada loket PUB-G/ <i>drive thru</i>) b. Permintaan mekanisme (dalam gedung uji)
4	Numpang uji masuk a. Pendaftaran b. Pemeriksaan mekanis (dalam gedung uji)
5	Numpang uji keluar
6	Mutasi uji masuk
7	Mutasi uji keluar

Sumber: *UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Tahun 2025*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa yang harus di uji dalam pengujian kendaraan bermotor adalah melakukan identifikasi kendaraan, mengambil foto kendaraan melalui 4 sisi, memeriksa kondisi dan fungsi komponen kendaraan secara visual dan pemeriksaan kendaraan secara manual, melakukan pengujian emisi gas buang atau ketebalan asap, memeriksa teknis bagian bawah kendaraan, menguji kincup roda depan, menguji berat kendaraan, menguji daya pancar lampu utama, arah penyimpangan lampu dan suara klakson, menguji rem utama dan rem parkir, menguji speedometer.

Kriteria lulus atau tidaknya kendaraan bermotor yang telah di uji dapat dilihat dari SOP Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut yang mana jika dari salah satu antara delapan prosedur tersebut tidak lulus maka kendaraan tersebut di katakana tidak layak beroperasi di jalan raya dan harus memperbaiki kendaraannya tersebut dan jika di antara delapan prosedur tersebut terpenuhi maka kendaraan tersebut dinyatakan lulus uji kelayakan.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan di atas tidak terlepas dari permasalahan yang dihadapi, sehingga peneliti akan melaporkan permasalahan yang ada di Unit Pelaksana Teknis pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten

Hulu Sungai Utara dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai berikut.

1. Keterbatasan sarana dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi hambatan utama karena sarana merupakan penunjang langsung kelancaran dan ketepatan proses pengujian. Peralatan uji yang tidak lengkap, rusak, atau sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi kendaraan dapat menyebabkan hasil pengujian kurang akurat dan tidak mencerminkan kondisi kendaraan yang sebenarnya. Selain itu, keterbatasan jumlah alat uji dan ruang pengujian sering menimbulkan antrean panjang, memperlambat waktu pelayanan, serta menurunkan efisiensi kerja petugas. Misalnya, ruang tunggu masyarakat yang sempit dan area parkir yang tidak memadai sering menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon uji kendaraan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna jasa.

Sumber: *(Hasil Observasi Awal Peneliti)*

2. Masalah lain yang sering muncul adalah kurangnya sumber daya manusia yang handal, dimana hanya ada satu orang yang melayani pengujian kendaraan jenis mobil angkutan seperti mobil penumpang umum (mini bus), mobil barang (pick up, truk kecil), dikarenakan sesuai dengan sertifikasi penguji tingkat 2, apabila ada mobil yang spesifik kendaraan yang tidak dapat diuji dikarenakan tingkatan pengujinya baru tingkat 2, antara lain seperti menguji (mobil tangki), mobil (truk tronton), yang jumlah sumbunya lebih dari dua, sehingga harus dialihkan ke Kabupaten lain yang memiliki sertifikat penguji yang sesuai. Sumber Data: *(Hasil Observasi Awal Peneliti)*

3. Lemahnya transparansi dalam pelayanan. Lemahnya transparansi dalam

pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan masalah penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik dan keselamatan lalu lintas, yang ditandai oleh ketidakjelasan prosedur, standar kelulusan, serta informasi biaya dan waktu pelayanan yang tidak disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga pemilik kendaraan sering tidak memahami tahapan pengujian maupun alasan kendaraan dinyatakan lulus atau tidak lulus, kondisi ini membuka peluang terjadinya praktik pungutan liar, percaloan, dan manipulasi data, terlebih jika sistem pelayanan masih dilakukan secara manual dan minim pemanfaatan teknologi informasi, akibatnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan menurun, tingkat kepatuhan wajib uji kendaraan menjadi rendah, dan berpotensi meningkatkan jumlah kendaraan tidak laik jalan yang membahayakan keselamatan pengguna jalan.

Sumber Data: *(Hasil Observasi Awal Peneliti)*

4. Keterbatasan teknologi dan komunikasi kepada masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor menjadi kendala serius dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena proses pengujian yang masih bersifat manual dan belum terintegrasi secara digital menyebabkan pelayanan menjadi lambat, kurang akurat, dan sulit diawasi, sementara minimnya pemanfaatan teknologi informasi mengakibatkan masyarakat kesulitan mengakses informasi terkait jadwal pengujian, persyaratan administrasi, biaya resmi, serta hasil uji kendaraan secara transparan, di sisi lain komunikasi yang belum efektif dari pihak penyelenggara, baik melalui media sosial, situs resmi, maupun sarana informasi di lokasi pelayanan, membuat pemilik kendaraan kurang memahami pentingnya uji kelayakan, alur prosedur, dan standar keselamatan yang harus dipenuhi, sehingga berdampak pada rendahnya kesadaran, kepatuhan, dan

kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, contohnya belum ada aplikasi khusus untuk pelayanan pengujian. Dalam era digital, pemanfaatan teknologi informasi menjadi elemen penting dalam reformasi pelayanan publik. Namun, dalam konteks pengujian kendaraan bermotor, masih terdapat keterbatasan dalam penerapan teknologi dan komunikasi publik. Sebagai contoh, belum tersedianya aplikasi khusus untuk pelayanan pengujian menyebabkan proses administrasi dan pendaftaran masih dilakukan secara manual.

Sumber Data: *(Hasil Observasi Awal Peneliti)*

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara**”.

B. Fokus Penelitian

Mengingat begitu kompleksnya persoalan pelayanan, peneliti memberikan batasan masalah karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana dan waktu, supaya hasil penelitian lebih terfokus dan agar tidak mengambang maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml- Parasuraman- Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2022), yaitu:

1. Berwujud
2. Keandalan
3. Ketanggapan
4. Jaminan
5. Empati

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka permasalahan yang ada dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada masalah yang telah disebutkan diatas, yaitu

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan pada kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah:

1. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu administrasi publik di bidang pelayanan.
2. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumbangan pikiran kepada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan

Kabupaten Hulu Sungai Utara, dalam kegiatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik sehingga tercapainya pemenuhan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat