

Received : 17 Jan 2025  
Accepted : 17 Jan 2025  
Published :10 Feb 2025

---

## **KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 8 TAHUN 2016 OLEH DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MAJALENGKA**

Bhirawa Anoraga<sup>1</sup>  
Danny Permana<sup>2</sup>  
Yovinus<sup>3</sup>

*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*

Email Korespondensi : pendekarmuda2@gmail.com

### **Abstrak**

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan kegiatan perekonomian, sosial dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan orang dan atau barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya dalam waktu relatif singkat, efisien dan efektif. Sehingga dapat disimpulkan, dalam konteks pergerakan barang dan jasa, maka transportasi merupakan salah satu mata rantai terpenting dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi. Sedangkan dalam konteks pergerakan orang maka transportasi berperan sebagai agen pengembangan dan menjadi sarana pengisi kehidupan sosial, ekonomi, kebudayaan dan politik masyarakat. Oleh karenanya, transportasi merupakan salah satu agen terpenting dalam memajukan suatu masyarakat.

Berdasarkan Pengamatan awal yang telah dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai seperti. mesin penguji yang teknologinya masih rendah dibandingkan dengan mesin penguji yang sudah diterapkan diunit pengujian provinsi lain yang memakan waktu pengujian kendaraan lebih cepat dari mesin penguji yang ada dibalai pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah masih manualnya pengelolaan administrasi dimana jika ada kendaraan yang akan melakukan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

pengujian berkala pegawai masih mencari secara manual data kendaraan tersebut, hal ini dapat dilihat dari aparatur yang masih menggunakan dokumen-dokumen dalam pengelolaan data kendaraan. Permasalahan lainya adalah masih kurangnya pegawai penguji kendaraan yang mempunyai Latar belakang pengetahuan tentang pengujian kendaraan bermotor.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori mengenai kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Woodward dan Salim (Hardiyansyah, 2011:52) dengan indikator yang meliputi *economy* (ekonomis), *eficiency* (efisiensi), *effectiveness* (efektifitas), dan *equity* (keadilan). Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan utama ialah Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka, Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor, dan masyarakat pemohon pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka sudah dapat memuaskan masyarakat dan harapan dilihat dari usaha yang mereka lakukan dengan merundingkanya terlebih dahulu sebelum pengujian kendaraan benar-benar beroperasi namun terdapat adanya perbedaan yang membedakan dalah segi waktu dan biaya yaitu pemohon KIR yang melalui perantara dan yang tidak melalui perantara. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor menyediakan alur pelayanan yang jelas, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian proses pelayanan Pengujian kendaraan bermotor serta penggunaan SOP, walaupun masih ada indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak memberikan dampak negatif yang signifikan terkait kualitas pelayanan.

Pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, para petugas dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif karena pelayanan pengujian kendaraan bermotor memang untuk seluruh masyarakat wajib uji di Kabupaten Majalengka dan bagi masyarakat wajib uji diluar daerah pun bisa melakukan pengujian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik Pengujian Kendaraan Bermotor.*

### ***Abstract***

*Motorized vehicles as a means of transportation are one of the most important components for the development of economic, social and cultural activities of a country because they act as a tool that allows the movement of people and/or goods from one region to another in a relatively short time, efficiently and effectively. So it can be concluded, in the context of the movement of goods and services, transportation is one of the most important links in the development and maintenance of distribution networks. While in the context of the movement of people, transportation acts as a development agent and becomes a means of filling the social, economic, cultural and political life of the community. Therefore, transportation is one of the most important agents in advancing a society.*

*Based on initial observations that have been carried out at the Motor Vehicle Testing Unit, there are several problems encountered such as. the testing machine whose technology is still low compared to the testing machine that has been implemented in other provincial testing units which takes a faster vehicle testing time than the testing machine at the motor vehicle testing center. This can hinder the smooth running of service activities. Another factor that can hinder the smooth running of service activities is the still manual administration management where if there is a vehicle that will undergo periodic testing, employees still manually search for the vehicle data, this can be seen from the apparatus who still use documents in managing vehicle data. Another problem is the lack of vehicle testing employees who have a background in knowledge about motor vehicle testing.*

*The theory used in this study is the theory of public service quality put forward by Woodward and Salim (Hardiyansyah, 2011:52) with indicators including economy, efficiency, effectiveness, and equity. The research method used is a qualitative approach with data collection methods including interviews, observations, and documentation, with the main informants being the Head of the Majalengka Regency Transportation Service, Head of the Motor Vehicle Testing Section, and the community applying for motor vehicle testing services.*

*Based on the results of this study, it was found that the Majalengka Regency Transportation Agency has been able to satisfy the community and expectations seen from the efforts they have made by negotiating it first before the vehicle testing is actually operational, but there are differences that distinguish in terms of time and cost, namely KIR applicants who go through intermediaries and those who do not go through intermediaries. The Motor Vehicle Testing UPT provides a clear, fast, uncomplicated, easy-to-understand and easy-to-implement*

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

*service flow. The Motor Vehicle Testing UPT has a Standard Operating Procedure (SOP) to determine the clarity and certainty of the Motor Vehicle Testing service process and the use of SOPs, although there are still indications that the quality of motor vehicle testing services is not optimal, it does not have a significant negative impact on the quality of service.*

*The services at the Motor Vehicle Testing UPT are good, the officers in providing services are not discriminatory because motor vehicle testing services are indeed for all people who are required to test in Majalengka Regency and for people who are required to test outside the area, they can also do testing at the Motor Vehicle Testing UPT of the Majalengka Regency Transportation Agency.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service for Motor Vehicle Testing.*

## PENDAHULUAN

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan kegiatan perekonomian, sosial dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan orang dan atau barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya dalam waktu relatif singkat, efisien dan efektif. Sehingga dapat disimpulkan, dalam konteks pergerakan barang dan jasa, maka transportasi merupakan salah satu mata rantai terpenting dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi. Sedangkan dalam konteks pergerakan orang maka transportasi berperan sebagai agen pengembangan dan menjadi sarana pengisi kehidupan sosial, ekonomi, kebudayaan dan politik masyarakat. Oleh karenanya, transportasi merupakan salah satu agen terpenting dalam memajukan suatu masyarakat.

Untuk mewujudkan suatu tatanan transportasi yang efektif dan efisien maka sistem transportasi harus ditata dalam satu kesatuan sistem yang pengembangannya dilakukan dengan mengintegrasikan dan mendinamiskan unsur- unsurnya yang terdiri atas prasarana, jaringan pelayanan, kendaraan dan manusia serta peraturan dan prosedur yang sedemikian rupa sehingga terwujud situasi lalu lintas yang tertib, nyaman, lancar dan selamat. Program Uji Berkala Kendaraan Bermotor yang dikembangkan saat ini adalah Uji Berkala Kendaraan Bermotor yang bersifat menyeluruh (emisi dan kelaikan jalan) dan sebagai pelaksananya sesuai

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

dengan Peraturan Perundangan yang berlaku di Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi. Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor saat ini mendapat kritik yang cukup tajam dari berbagai kalangan masyarakat, mengingat pengalaman Uji Berkala Kendaraan Bermotor yang dilakukan Pemda saat ini. Kenyataan yang terjadi dalam pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor angkutan umum dan barang saat ini rawan dengan penyimpangan. Bahkan lebih jauh lagi, kendaraan yang akan diuji berkala dapat menyewa sementara kelengkapan kendaraan seperti kaca spion dan ban yang tidak gundul, hanya untuk memenuhi proses uji. Setelah proses uji berkala selesai dilakukan, barangbarang yang disewa tersebut dikembalikan. Uji kir seharusnya dilakukan dengan ketat, bukan cuma formalitas. Pengawasan terhadap uji kelayakan bukan berarti kendaraan harus diuji sesering mungkin, melainkan uji kelayakan dijalankan rutin sesuai prosedur yang berlaku.

Pengujian kendaraan bertujuan untuk mengurangi banyaknya kecelakaan yang disebabkan oleh kelayakan kendaraan bermotor yang tidak lolos uji. Konsep program pengujian kendaraan bermotor mempunyai dua aspek yaitu: (1) Aspek Keselamatan (*safety*); (2) Aspek Pencemaran (*pollution*). Aspek keselamatan menyangkut kelaikan kendaraan di jalan raya sedangkan aspek pencemaran terkait dengan tingkat emisi kendaraan bermotor. Dalam program pemeliharaan kendaraan bermotor guna memastikan kelaikan jalannya serta tingkat emisi yang dihasilkannya terdapat komponen pengujian yang lazim dikenal dengan Uji Berkala Kendaraan Bermotor. Dinas Perhubungan menempatkan transportasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat yang penting dan strategis.

Kabupaten Majalengka merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat yang melaksanakan kebijakan otonomi daerah dalam mengurus dan memberdayakan rumah tangga daerahnya sendiri. Pemerintah Kabupaten Majalengka sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa pihak ketiga untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah.

Kesadaran publik terhadap hak dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan, termasuk bidang transportasi merupakan tantangan dan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka dalam menciptakan keterbukaan dan kemudahan bidang transportasi. Dinas Perhubungan berusaha menciptakan system transportasi yang aman, lancar dan tertib agar masyarakat merasa nyaman berkendaraan. Meningkatkan penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas perhubungan untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas dan menghindarkan masyarakat dari hal-hal yang membahayakan dalam perjalanan.

Berdasarkan Pengamatan awal yang telah dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai seperti. mesin penguji yang teknologinya masih rendah dibandingkan dengan mesin penguji yang sudah diterapkan diunit pengujian provinsi lain yang memakan waktu pengujian kendaraan lebih cepat dari mesin penguji yang ada dibalai pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah masih manualnya pengelolaan administrasi dimana jika ada kendaraan yang akan melakukan pengujian berkala pegawai masih mencari secara manual data kendaraan tersebut, hal ini dapat dilihat dari aparatur yang masih menggunakan dokumen-dokumen dalam pengelolaan data kendaraan. Permasalahan lainnya adalah masih kurangnya pegawai penguji kendaraan yang mempunyai Latar belakang pengetahuan tentang pengujian kendaraan bermotor.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif,

Received : 17 Jan 2025  
Accepted : 17 Jan 2025  
Published :10 Feb 2025

---

peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

## KERANGKA PEMIKIRAN

Pengujian kendaraan bertujuan untuk mengurangi banyaknya kecelakaan yang disebabkan oleh kelayakan kendaraan bermotor yang tidak lolos uji. Konsep program pengujian kendaraan bermotor mempunyai dua aspek yaitu: (1) Aspek Keselamatan (*safety*); (2) Aspek Pencemaran (*pollution*). Aspek keselamatan menyangkut kelaikan kendaraan di jalan raya sedangkan aspek pencemaran terkait dengan tingkat emisi kendaraan bermotor. Dalam program pemeliharaan kendaraan bermotor guna memastikan kelaikan jalannya serta tingkat emisi yang dihasilkannya terdapat komponen pengujian yang lazim dikenal dengan Uji Berkala Kendaraan Bermotor. Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka menempatkan transportasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat yang penting dan strategis.

Pemerintah Kabupaten Majalengka sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kesadaran publik terhadap hak dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan, termasuk bidang transportasi merupakan tantangan dan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka dalam menciptakan keterbukaan dan kemudahan bidang transportasi. Dinas Perhubungan berusaha menciptakan system transportasi yang aman, lancar dan tertib agar masyarakat merasa nyaman berkendaraan. Meningkatkan penyediaan sarana,

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

prasarana dan fasilitas perhubungan untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas dan menghindarkan masyarakat dari hal-hal yang membahayakan dalam perjalanan.

Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai seperti mesin penguji yang teknologinya masih rendah dibandingkan dengan mesin penguji yang sudah diterapkan diunit pengujian lain yang memakan waktu pengujian kendaraan lebih cepat dari mesin penguji yang ada dibalai pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah masih manualnya pengelolaan administrasi dimana jika ada kendaraan yang akan melakukan pengujian berkala pegawai masih mencari secara manual data kendaraan tersebut, hal ini dapat dilihat dari aparatur yang masih menggunakan dokumen-dokumen dalam pengelolaan data kendaraan. Permasalahan lainnya adalah masih kurangnya pegawai penguji kendaraan yang mempunyai Latar belakang pengetahuan tentang pengujian kendaraan bermotor.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Kotler (Panjaitan & Yuliati, 2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja badan usaha yang berusaha melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan yang diberikan. Indikator-indikator penting dalam kualitas pelayanan publik dikemukakan oleh Woodward dan Salim (Hardiyansyah, 2011:52) yang terdiri dari:

- *Economy* (ekonomis);
- *Eficiency* (efisiensi);
- *Efectiveness* (efektifitas);
- *Equity* (keadilan).

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

**PEMBAHASAN****Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka**

Penyelenggaraan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (PBKB) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan atau dengan kata lain terpenuhinya aspek persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2004 tentang Kendaraan dan Pengemudi, persyaratan teknis adalah persyaratan tentang susunan peralatan, perlengkapan, ukuran, bentuk, karoseri, pembuatan, rancangan teknis kendaraan sesuai dengan peruntukannya, emisi gas buang, penggandengan dan penempelan kendaraan. Persyaratan teknis kendaraan bermotor meliputi:

- a. Persyaratan rangka dan landasan
- b. Persyaratan motor penggerak
- c. Persyaratan sistem pembuangan
- d. Sistem roda
- e. Sistem suspensi
- f. Persyaratan alat kemudi
- g. Sistem rem
- h. Lampu-lampu dan alat pantul cahaya
- i. Persyaratan komponen pendukung
- j. Persyaratan badan kendaraan bermotor
- k. Peralatan dan perlengkapan kendaraan.

Sedangkan persyaratan layak jalan adalah persyaratan minimum kondisi suatu kendaraan yang harus dipenuhi agar terjaminnya keselamatan dan mencegah terjadinya pencemaran udara

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

dan kebisingan lingkungan pada waktu operasi di jalan. Persyaratan layak jalan kendaraan bermotor meliputi:

- a. Emisi gas buang kendaraan bermotor;
- b. Kebisingan suara kendaraan bermotor;
- c. Efisiensi sistem rem utama;
- d. Efisiensi sistem rem parkir;
- e. Kincup roda depan;
- f. Tingkat suara klakson;
- g. Kemampuan pancar dan arah sinar lampu;
- h. Radius putar;
- i. Alat penunjuk kecepatan;
- j. Kekuatan, unjuk kerja dan ketahanan ban luar untuk masing-masing teknis, ukuran dan lapisan;
- k. Kedalaman alur ban luar.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja badan usaha yang berusaha melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan yang diberikan. Oleh karenanya, dalam menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Woodward dan Salim (Hardiyansyah, 2011:52) dijabarkan sebagai berikut.

### **1. *Economy (Ekonomis)***

Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban, b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aspek ekonomis juga sangat berkaitan dengan transparansi, dimana apa yang seharusnya

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

masyarakat mengetahui dan untuk dilengkapi keharusanya untuk memenuhi persyaratan sebelum pengujian kendaraan bermotor berlangsung. Keterbukaan disini juga bukan hanya dalam prihal persyaratan namun juga dalam hal rincian biaya pengluaran yang man aharus masyarakat keluarkan untuk bisa masyarakat mengetahui patokan keharusan yang harus mereka keluarkan. transparansi juga bukan hanya di Dinas Perhubungan bagin Pengujian Kendaraan Bermotor saja, Transparansi juga merupakan salah satu pilar dalam *good governance*. Adanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembuatan kebijakan dapat menjadi *entry point* bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi sehingga dapat melakukan check and balance terhadap jalannya pemerintahan.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Hal tersebut dapat mendorong bahwa pelayanan yang diberikan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor akan menimbulkan rasa percaya yang tinggi dari masyarakat wajib uji. Jaminan diberikan berdasarkan ketentuan yang berlaku, misalnya untuk jaminan waktu dalam pelayanan yaitu selama 45 menit mulai dari pendaftaran sampai penerimaan bukti lulus uji berupa buku uji, plat uji dan stiker/tanda samping, sedangkan bagi yang tidak lulus uji akan melakukan pengujian ulang setelah memperbaiki item-item yang tidak lulus. Selanjunya terdapat jaminan legalitas, dalam hal ini legalitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan dari melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, yaitu harus lulus berkas administrasi terlebih dahulu kemudian ke layanan teknis dalam hal ini pengujian kendaraan bermotor, kondisi kendaraan harus bersih dan siap untuk diuji. Sehingga kendaraan yang sudah dikatakan lulus uji harus lulus persyaratan administrasi, lulus persyaratan teknis kendaraan bermotor dan kendaraan sudah memenuhi ambang batas layak jalan. Sedangkan untuk jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pengujian kendaraan bermotor juga tertera dalam retribusi pengujian kendaraan bermotor, sehingga tidak ada pungutan liar.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Aspek ekonomis yang di lakukan oleh intansi sudah dapat memuaskan masyarakat dan harapan dilihat dari usaha yang mereka lakukan dengan merundingkanya terlebih dahulu sebelum pengujian kendaraan benar-benar beroperasi namun terdapat adanya perbedaan yang membedakan dalam segi waktu dan biaya yaitu pemohon KIR yang melalui perantara dan yang tidak melalui perantara. Berdasarkan hasil pengamatan langsung dilapangan memang benar keadilan yang sudah di berikan oleh Dinas Perhubungan sudah sesuai dengan apa yang kita keluarkan. Contoh nya pada pendaftaran melalui perantara atau biro jasa kita akan mempercepat waktu proses pengujian dengan pengeluaran biaya yang cenderung lebih mahal begitu pula sebaliknya jika kita mendaftar langsung sendiri proses pengujian akan berjalan normal terlebih jika ada permasalahan dalam kendaraan, kendaraan tersebut bisa tidak lulus pengujian.

## **2. *Eficiency (Efisiensi)***

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses public terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indicator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Birokrasi pelayanan public yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan public, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi,

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh public secara keseluruhan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor menyediakan alur pelayanan yang jelas, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. terlihat bahwa terdapat figura dibeberapa tempat mengenai alur pelayanan, alur pelayanan yang ditempel di dinding gedung memiliki dua jenis, jenis yang pertama versi lengkap yang berisi alur proses pelayanan, jam pelayanan, retribusi pengujian kendaraan bermotor, persyaratan uji, dan sanksi administrasi, sedangkan jenis yang kedua versi sederhana yang berisi alur pelayanan dan jam pelayanan. Alur pelayanan ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi para masyarakat wajib uji. Kemudian kemudahan akses masyarakat wajib uji lainnya dalam permohonan pelayanan, masyarakat wajib uji harus datang ke gedung UPT Pengujian Kendaraan Bermotor untuk pendaftaran pengujian secara langsung.

### **3. *Efectiveness (Efektifitas)***

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang di hendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989: 149). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu administrasi, efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu kinerja organisasi dalam mencapai tujuan.

Dalam mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor kepada masyarakat wajib uji, apakah sesuai dengan standar yang ada ataupun sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat wajib uji. Dalam menjalankan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian proses pelayanan Pengujian kendaraan bermotor serta penggunaan SOP tersebut terus dioptimalkan. Tertera di dalam SOP pengujian kendaraan bermotor bahwa waktu yang dibutuhkan sejak melakukan pendaftaran sampai penyerahan buku uji berkala hanya 45 menit. Tetapi dalam kenyataannya terdapat penambahan waktu atau pun kurang dari 45 menit, hal ini tergantung dari alat ujinya serta kondisi kendaraan yang sedang diuji, karena setiap alat uji dan kondisi kendaraan memiliki variasi waktu yang berbeda.

#### **4. *Equity (Keadilan)***

Keadilan dalam pelayanan (*equity*) adalah persepsi masyarakat tentang tingkat keadilan dalam perilaku pelayanan perusahaan. Pendapat pelanggan tentang service fairness muncul ketika pengalaman mereka bertentangan dengan standar fairness dan perasaan diperlakukan dengan tidak adil maupun perilaku adil yang unik. Persepsi tentang pelayanan yang tidak adil, sering kali dipicu dengan kejadian dramatis yang tidak terlalu utama, kurangnya perhatian dan usaha dari penyedia pelayanan, menandakan ketidakrespekatan. Persepsi pelanggan tentang pelayanan yang tidak adil dan tidak dibatasi bagi mispersepsi atau bias yang jelas; bagi pelanggan, keadilan ketidakadilan. adalah ketiadaan Karena pelanggan secara umum mengharapkan perlakuan yang adil, reaksi mereka terhadap ketidakadilan dilafalkan atau diucapkan. Pelayanan yang adil, berhubungan dengan kualitas pelayanan namun merupakan fenomena yang jelas.

Pelayanan yang buruk, pada banyak peristiwa, tidak selalu merupakan sesuatu yang tidak adil. Pelayanan yang tidak adil, bagaimanapun, tampaknya akan dianggap berada dibawah standar kualitas. Walaupun persepsi tentang keadilan lebih sering terwujud dalam keadaan yang negatif, perusahaan yang melaksanakan di luar harapan keadilan menurut pelanggan dapat juga mencetuskan persepsi yang positif.

Pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, para petugas dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif karena pelayanan pengujian kendaraan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

bermotor memang untuk seluruh masyarakat wajib uji di Kabupaten Majalengka dan bagi masyarakat wajib uji diluar daerah pun bisa melakukan pengujian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka, kemudian petugas melayani dengan sikap yang ramah, bersikap sopan dan santu serta menghargai setiap masyarakat wajib uji.

Petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan pelayanan dengan respon yang baik kepada masyarakat wajib uji hal tersebut diutarakan langung oleh masyarakat wajib uji sendiri. Pelayanan yang baik disini adalah pelayanan dengan cepat, cermat serta melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan prosedur pelayanan dan keinginan masyarakat wajib uji. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan respon yang baik juga menyediakan kotak saran guna menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat, hal tersebut berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan selama proses pelayanan atau tidak. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan respon yang baik dan menyediakan kotak saran guna menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat.

## KESIMPULAN

1. Dalam *economy* (ekonomis), intansi sudah dapat memuaskan masyarakat dan harapan dilihat dari usaha yang mereka lakukan dengan merundingkanya terlebih dahulu sebelum pengujian kendaraan benar-benar beroperasi namun terdapat adanya perbedaan yang membedakan dalam segi waktu dan biaya yaitu pemohon KIR yang melalui perantara dan yang tidak melalui perantara. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Hal tersebut dapat mendorong bahwa pelayanan yang diberikan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor akan menimbulkan rasa percaya yang tinggi dari masyarakat wajib uji. Jaminan diberikan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sedangkan untuk jaminan biaya dan kepastian biaya

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

dalam pengujian kendaraan bermotor juga tertera dalam retribusi pengujian kendaraan bermotor, sehingga tidak ada pungutan liar.

- m. Dalam *eficiency* (efisiensi), dalam proses pelayanan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor menyediakan alur pelayanan yang jelas, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Terlihat bahwa terdapat figura di beberapa tempat mengenai alur pelayanan, alur pelayanan yang ditempel di dinding gedung memiliki dua jenis, jenis yang pertama versi lengkap yang berisi alur proses pelayanan, jam pelayanan, retribusi pengujian kendaraan bermotor, persyaratan uji, dan sanksi administrasi, sedangkan jenis yang kedua versi sederhana yang berisi alur pelayanan dan jam pelayanan. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala UPT dan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka, serta pengawasan eksternal dilakukan oleh Badan Pengelola Transportasi Darat dan dari Kementerian Perhubungan; Terdapat kalibrasi secara reguler terkait peralatan pengujian kendaraan bermotor; adanya Peningkatan peralatan dari sisi teknologi; Terdapat tambahan penghasilan bagi pegawai/petugas; Fasilitas yang disediakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah memadai; Peningkatan kemampuan pegawai/petugas penguji kendaraan bermotor; serta Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau, sehingga dengan lokasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang mudah dijangkau oleh masyarakat wajib uji akan memberikan nilai lebih terhadap kualitas pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka.
- n. Dalam *efektifitas*, Dalam menjalankan pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian proses pelayanan Pengujian kendaraan bermotor serta penggunaan SOP. Proses pengujian petugas teknis juga menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seperti kompresor, generator set, alat bantu uji dimensi, komputer, CPU, printer, palu, senter, meter, dll. Dengan menggunakan alat bantu seperti yang telah disebutkan diatas, petugas teknis berharap agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan baik dari petugas maupun dari masyarakat wajib uji. sedangkan untuk alat bantu dalam pelayanan administrasi

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

adalah komputer, CPU, printer serta berkas-berkas mengenai pengujian kendaraan bermotor. Semua petugas penguji dibekali dengan kemampuan-kemampuan teknis. Baik dalam bentuk pendidikan kursus singkat, atau pun dalam pelatihan dalam waktu cukup lama. Sehingga dari pelatihan yang diberikan tersebut terdapat peningkatan dalam kompetensi dan kemampuan para penguji. Sedangkan untuk peralatan pengujian kendaraan bermotor berjumlah dua, yang merupakan peralatan pengujian lengkap dalam proses pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka, sehingga tenaga penguji hanya menerima *print out* dari hasil analisis yang dilakukan. Adapun hal-hal lain yang menjadi indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak memberikan dampak negatif yang signifikan terkait kualitas pelayanan yang ada.

- o. Dalam *equity* (keadilan), pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, para petugas dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif karena pelayanan pengujian kendaraan bermotor memang untuk seluruh masyarakat wajib uji di Kabupaten Majalengka dan bagi masyarakat wajib uji diluar daerah pun bisa melakukan pengujian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Majalengka. Perlakuan adil bagi penerima pelayanan sudah sangat diutamakan karena memang sesuai dengan SOP dan saya sebisa mungkin akan berperilaku adil seadil-adilnya agar terjalin. Akan tetapi berbeda lagi jika mereka melakukan pendaftaran pengujian yang melalui perantara, waktu yang lebih cepat namun pembayaran yang relatif lebih mahal. Petugas juga memberikan perlindungan terhadap keselamatan penumpang melalui upaya pemeriksaan yang benar, prosedur yang benar, ala-alat uji yang layak serta telah dikalibrasi secara berkala, petugas yang sudah terlatih dan informasi hasil pengujian yang meliputi lulus uji atau tidak, serta hasil batas emisi gas buang yang diuji.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arawati, Agus., Sunita Barker., Jay Kandampully. (2007). *An Explanatory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector*. International Journal of Quality and Reliability Management, Vol 24, No (2)
- Budiman., A Riyanto. (2013). *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap*. Jakarta: Salemba Medika
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN
- Moenir, AS. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Noviana., Munawar Noor. (2021). *Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Perhubungan Kota Semarang*. Program Studi Magister Administrasi Publik, FISIP, Untag Semarang
- Rajagukguk, Jelita Angelika. (2018). *Pelayanan Uji KIR UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru*. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- Sartono., Suriyani. (2018). *Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Unit Pelaksana Teknik Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari)*. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Halu Oleo
- Sinambela, LP. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2009 tentang Kendaraan dan Pengemudi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman  
Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2004 tentang Pengujian Berkala Kendaraan  
Bermotor