

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende)

Irma Fatrunisah¹, Afifuddin², Suyeno³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : irmafatrunisah99@gmail.com

ABSTRAK

Pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kinerja individu dan kelompok. Organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji apakah kendaraan tersebut layak jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Dinas Perhubungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan yaitu model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014). Efektivitas kinerja pegawai dalam memenuhi komponen standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 oleh Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Ende sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan. Faktor pendukung: Disiplin kerja, motivasi kerja. Faktor penghambat: kelengkapan alat uji, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya kesadaran pengusaha angkutan dalam melakukan pengujian secara berkala, dan keterbatasan dana untuk alokasi alat uji

Kata Kunci: Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bemotor

Pendahuluan

Pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kinerja individu dan kelompok. Organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif.

Menurut Siagian (2001:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, itu artinya semakin tinggi efektivitasnya.

Dalam era globalisasi sekarang ini organisasi pemerintah maupun nonpemerintah dituntut untuk

dapat bersaing memberikan pelayanan yang prima. Instansi Pemerintah sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat luas juga diuntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta terus melakukan perubahan-perubahan.

Dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu instansi pemerintahan harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan

janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji apakah kendaraan tersebut layak jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari dinas perhubungan.

Penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor bertujuan untuk memberikan ketegasan bahwa kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan sudah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan dan tidak mencemari lingkungan, agar terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat atau lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Saat ini jumlah alat transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan semakin dibutuhkan untuk menjamin agar setiap kendaraan layak jalan. Seperti misalnya pengujian angkutan umum (bus dan angkot) ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman, sehingga jumlah pengguna angkutan umum akan semakin meningkat. Contoh lain misalnya pengujian truk kendaraan ini sangat mendukung distribusi barang-barang kebutuhan manusia sehingga harus dilakukan pengujian agar dapat terus mendukung distribusi barang dan jasa.

Dalam pasal 48 hingga pasal 55 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, telah menetapkan persyaratan teknis dan layak jalan kendaraan bermotor serta mewajibkan kendaraan bermotor yang diimpor, dibuat dan dirakit di dalam negeri yang akan beroperasi di jalan wajib melakukan pengujian berkala kendaraan bermotor atau disebut dengan KIR. Sehingga kendaraan umum baik angkot, bus, maupun kendaraan barang, kereta gandengan, kereta tempelan, yang dioperasikan di jalan wajib hukumnya untuk mematuhi peraturan yang berlaku dalam pengoperasiannya dan salah satu persyaratan sistem transportasi publik adalah harus mendapatkan pengujian bahwa kendaraan tersebut layak secara berkala sehingga layak untuk dipakai dan dituangkan dalam buku KIR.

Untuk itu selain menyediakan peralatan uji kir dan sarana pendukung lainnya, agar pelaksanaan pelayanan uji kir dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan harapan masyarakat sekaligus untuk menekan banyaknya kasus kecelakaan. Sesuai dengan data yang masuk di Polres Ende, bulan Januari sampai dengan bulan September setidaknya terdapat 17 kasus kecelakaan, yang mana Kabupaten

Ende menempati urutan posisi kedua di seluruh NTT, sedangkan untuk wilayah Flores, angka kecelakaan di Kabupaten Ende paling tinggi. Hal tersebut disebabkan tingginya angka kecelakaan salah satunya berkaitan langsung dengan kondisi kelayakan kendaraan.

Hal inilah yang menjadikan penting pemeriksaan keadaan kendaraan bermotor atau uji kir agar dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketelitian bagi Dinas Perhubungan agar dapat melakukan uji kir dengan sebaik mungkin. Karena dengan memaksimalkan pelayanan uji kir akan mempengaruhi kondisi kendaraan yang layak jalan dan mengurangi angka kecelakaan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Ende dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor masih mempunyai permasalahan, antara lain:

1. Sumber daya manusia masih kurang dalam hal pengujian kendaraan bermotor.
2. Alat pengujian kendaraan bermotor banyak yang rusak
3. Kurangnya kesadaran pengusaha angkutan dan pengemudi melakukan pengujian kendaraan secara berkala.
4. Keterbatasan dana untuk alokasi alat uji

Dari fenomena-fenomena pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Ende menjadi salah satu tempat pelayanan publik yang penulis teliti untuk bisa melihat apakah pengujian kendaraan bermotor sudah berjalan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa pengujian. Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende.

Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis memilih menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat mengetahui dan mendeskripsikan kenyataan dari fenomena yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor pada dinas perhubungan Kabupaten Ende.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang telah ditetapkan adalah:

1. Efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor (KIR) pada Dinas

perhubungan Kabupaten Ende berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :
 - 1.) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - 2.) Jangka waktu pelayanan
 - 3.) Biaya/tarif
 - 4.) Produk Pelayanan
 - 5.) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan meliputi :
 - 1.) Dasar Hukum
 - 2.) Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3.) Kompetensi Pelaksana
 - 4.) Pengawasan Internal
 - 5.) Jumlah Pelaksana
 - 6.) Jaminan Pelayanan
 - 7.) Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan
 - 8.) Evaluasi Kinerja Pelaksana
2. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor (KIR) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende
 - a. Faktor pendukung
 - 1.) Lingkungan kerja
 - 2.) Motivasi kerja
 - 3.) Disiplin kerja
 - b. Faktor penghambat
 - 1.) Sarana dan prasarana yang belum memadai
 - 2.) Keterbatasan Sumber Daya Manusia
 - 3.) Kurangnya kesadaran pengusaha angkutan dan pengemudi melakukan pengujian kendaraan secara berkala.
 - 4.) Keterbatasan dana untuk alokasi alat uji

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melaksanakan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan berkaitan dengan judul penelitian. Adapun lokasi ini yaitu di Dinas Perhubungan Kabupaten Ende. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan: 1. Dinas Perhubungan merupakan tempat berlangsungnya pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR). 2. Tersedianya data yang mendukung penelitian yang akan dilakukan.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini adalah sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang asli yang memiliki informasi dan data. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari:
 - a. Kepala bidang darat
 - b. kepala seksi pengujian kendaraan bermotor beserta pegawai bagian pengujian kendaraan bermotor
 - c. Masyarakat yang menggunakan layanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan Kabupaten Ende.
2. Data sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya bisa melalui perantara atau data yang di catat oleh pihak lain yang telah di publikasikan seperti penelitian terdahulu, jurnal, artikel, dan arsip yang berkesinambungan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati lokasi di tempat berlangsungnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu dinas perhubungan Kabupaten Ende. Adapun hasil observasi ini sangat membantu dalam proses penelitian ini karena penulis dapat mengetahui mengenai proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
2. Wawancara
Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang berisi wawancara tentang efektivitas kerja pegawai. Muhamad Idrus (2009:104) menjabarkan bahwa yang harus diingat dalam proses wawancara adalah hendaknya ada fokus yang ingin diketahui.
3. Dokumentasi
Teknik dokumentasi yang peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi penunjang melalui berbagai dokumen berupa laporan-laporan, peraturan-peraturan, jurnal, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:12-14). Komponen dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Kondensasi data (data condensation)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti berada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Penyajian data (data display)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

3. Penarikan kesimpulan (conclusion drawing)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

7. Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi. Menurut Sugiyono (2017:273) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, teknik Triangulasi yang digunakan adalah: Triangulasi sumber dan Triangulasi teknik.

Pembahasan

1. Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Uji Kendaraan Bermotor Berdasarkan Permenpan-Rb No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

1) Persyaratan

Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Ende dalam hal kejelasan persyaratan sudah memenuhi standar pelayanan yang ditentukan. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang peneliti lakukan. Dimana petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui persyaratan dilakukan dengan ramah dan jelas serta komunikatif. Serta informasi persyaratan administrasi Pengujian kendaraan bermotor disajikan dalam bentuk

banner, untuk mempermudah masyarakat melengkapi persyaratan pengujian kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yang berkualitas menurut Zeithmal (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) yaitu *emphaty*, yang ditandai dengan etika yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reliability*, ditandai dengan pemberian informasi persyaratan dalam pelayanan uji kendaraan bermotor dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dan juga dapat dianggap sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kejelasan dalam hal persyaratan administratif pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil observasi peneliti, alur pendaftaran pembuatan pengujian kendaraan bermotor sudah disusun secara sederhana sesuai dengan prinsip pelayanan publik (Kep.MENPAN no.63 Tahun 2003) yaitu kesederhanaan, dimana prosedur tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan dan juga sudah memenuhi prinsip kejelasan alur pelayanan. Dan juga dalam memberikan pengarahannya terkait prosedur pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat yang ingin melakukan uji kir disambut dengan ramah, jelas dan komunikatif sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu *emphaty* (kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan) dan *reliability* (kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan).

Dari berbagai tanggapan dari masyarakat mengenai prosedur pengujian kendaraan bermotor cukup jelas dan mudah. Dan ketika melewati tahap demi tahap petugas mengarahkan dengan baik dan dengan pembawaan yang ramah. Dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pengujian kendaraan bermotor telah disosialisasikan dan dijelaskan kepada masyarakat dengan sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003). Serta memenuhi indikator pelayanan yaitu *responsiveness* yakni adanya keinginan memberikan pelayanan dengan cepat, *reliability* yakni adanya keinginan memberikan pelayanan yang tepat dan benar dan tepat serta *emphaty* yakni adanya etika yang baik sehingga

pelayanan dalam hal prosedur pendaftaran dapat dikatakan baik.

3) Jangka waktu pelayanan

Dari hasil observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak memakan waktu yang lama akan tetapi hal tersebut belum efektif dikarenakan alat pengujian banyak mengalami kerusakan sehingga jangka waktu yang dibutuhkan tidak lama. Dan juga pegawai berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, setiap ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pegawai langsung merespon dengan cepat. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu *responsiveness* yaitu ditandai dengan kemampuan petugas bagian pengujian kendaraan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa kepada masyarakat secara cepat.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa, pelayanan uji kendaraan bermotor dibatasi sampai jam 12.00 Wita karena pertimbangannya bahwa dari bagian penerima retribusi harus menyetor hasil retribusi ke kas daerah paling lambat jam 13.00. dan untuk pengujian kendaraan bermotor membutuhkan waktu sekitar 10 menit dikarenakan alat uji banyak yang mengalami kerusakan.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu *responsiveness*. Akan tetapi Dinas Perhubungan Kabupaten Ende dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor hanya memakan waktu sekitar 10-15 menit mulai dari permohonan pengujian sampai dengan pemberian tanda sampung. Hal tersebut terbilang cepat tetapi terget dari pelayanan pengujian belum maksimal dikarenakan beberapa alat pengujian yang tidak berfungsi.

4) Biaya/Tarif

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa dari segi biaya sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kejelasan dan tanggungjawab. Dikatakan kejelasan karena rincian biaya dan alur pembayaran dijabarkan dengan jelas oleh pegawai kepada pemilik kendaraan serta menyediakan banner untuk tarif retribusi yang mengikuti Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2011. Dan dikatakan tanggungjawab karena pegawai berusaha melaksanakan apa yang sudah

seharusnya menjadi kewajibannya, dan menghindari sesuatu yang bukan kewajibannya, Dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang bebas dari gratifikasi maupun pungutan liar. Hal ini juga memenuhi indikator kualitas pelayanan yaitu *assurance* yang mana adanya kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari tanggapan para informan sendiri dua diantaranya tidak merasa keberatan dengan biaya yang dikeluarkan, dikarenakan biaya tersebut sudah sesuai dengan banner yang dipasang dan tidak adanya pungutan lain diluar biaya yang telah di tentukan sedangkan satu informan lainnya merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan.

5) Produk Pelayanan

Dari tanggapan pegawai terkait produk pengujian kendaraan bermotor untuk saat ini yaitu bukti lulus uji yang meliputi (buku uji, stiker tanda sampung, dan plat uji) akan tetapi mulai tahun 2021 bukti lulus uji akan di gantikan dengan kartu pintar, yang mana kartu pintar tersebut dilengkapi dengan pengaman sehingga mencegah kesalahan dan manipulasi data, pungutan liar ataupun kelalaian petugas karena data KIR terpusat dalam server Kemenhub. Selain itu juga dengan adanya kartu tersebut dapat memudahkan petugas maupun pemilik kendaraan untuk mengecek data kendaraan. Dan produk pelayanan ini dikatakan memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep. MENPAN No.63/2003) yaitu keamanan. Keamanan artinya produk legal karena dikeluarkan atau diterbitkan dengan dasar hukum yang jelas yaitu Pasal 152 ayat (2) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan "Bukti lulus uji diberikan dalam bentuk kartu uji dan tanda uji.

6) Penanganan pengaduan saran dan masukan

Dari tanggapan pegawai diatas menggambarkan bahwa kotak saran sebagai media penyalur pengaduan sudah disediakan, namun selama ini tidak pernah ada pengaduan atau saran yang masuk. Dilain sisi, Keacuhan atau tidak adanya ketertarikan juga terjadi di masyarakat terhadap penggunaan prasarana yang menunjang keberlangsungan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Padahal kotak saran merupakan fasilitas yang sangat penting untuk digunakan sebagai media perantara antara masyarakat dengan pihak Dinas Perhubungan untuk menampung segala masukan, saran, dan pengaduan yang ingin disampaikan.

Dapat disimpulkan bahwa prasarana untuk menampung laporan pengaduan, saran dan masukan sudah disediakan oleh pihak Dinas Perhubungan namun belum dipergunakan sebagaimana mestinya oleh masyarakat hal ini dikarenakan sebagian pihak masyarakat memiliki rasa acuh dan juga tidak mengetahui fungsi terhadap keberadaan kotak saran yang disediakan.

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

1) Dasar Hukum

Dari penjelasan di hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor diatur dalam dasar hukum yang jelas yaitu Undang-Undang No.29 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Sehingga proses pelayanan dikatakan legal dimata hukum. Maka dari itu dari segi dasar hukum sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep.MENPAN No.63 Tahun 2003) yaitu keamanan. Dimana sudah ada kepastian hukum.

2) Sarana, prasarana dan fasilitas

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa sarana prasarana sebenarnya cukup lengkap dan dapat dipergunakan baik oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan uji kendaraan bermotor, namun ada beberapa kekurangan yang perlu ditambah agar pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan media yang mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kesimpulan dari uraian terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor Dinas Perhubungan adalah kelengkapannya sudah cukup baik alat kerja, dan pendukung lainnya, namun belum memadai, hal ini belum cukup memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana. Sementara dari indikator *tangible* yang meliputi (fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi) belum cukup memberikan kenyamanan, masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

3) Kompetensi pelaksana

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan

berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pegawai di bagian pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ende sudah memiliki kompetensi yang bagus seperti keterampilan, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap kerja sudah sesuai dengan prosedur. Hal tersebut sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kecermatan petugas dalam melayani pelanggan). Selain itu pegawai juga difasilitasi dengan berbagai diklat atau penyuluhan sesuai bidang yang mereka emban. Masa kerja yang telah mereka lewati juga sudah cukup lama. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa dari segi kompetensi pelaksana sudah memenuhi kebutuhan pengujian kendaraan bermotor.

4) Pengawasan internal

Pengawasan internal bertujuan menilai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan atau peningkatan kinerja pegawai. Pengawasan ditujukan untuk mengontrol kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan juga familiar disebut dengan supervisi. Supervisi ini ditujukan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai bagian pengujian kendaraan bermotor. Kegiatan supervisi eksternal dilakukan langsung dari balai kementerian perhubungan darat. Sedangkan dari internal dilakukan oleh Kepala dinas perhubungan.

Dapat disimpulkan bahwa pengawasan sudah dilakukan pada bagian pengujian kendaraan bermotor baik secara internal maupun eksternal. Sehingga sudah dapat dikatakan memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu tanggungjawab. Karena dengan adanya pengawasan segala apa yang dikerjakan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan baik kepada kepala Dinas Perhubungan maupun Balai Kementerian Perhubungan Darat.

5) Jumlah pelaksana

Sumber daya manusia adalah kekayaan yang terpenting, yang dimiliki suatu organisasi. Jumlah sumber daya manusia yang ada dalam suatu instansi tentu mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Kualitas dan kuantitas

pegawai harus tepat sehingga output yang dihasilkan adalah pelayanan yang berkualitas.

Dari hasil data dokumentasi dan hasil wawancara menggambarkan bahwa perlu adanya tambahan SDM yaitu penguji agar proses pemberian pelayanannya lebih optimal. Sedangkan jumlah pelaksana dibidang selain penguji juga perlu ada tambahan pegawai dibagian staf administrasi agar pelayanannya tidak memakan waktu yang lama.

Kesimpulan dari observasi dan wawancara yang dilakukan adalah adanya keterbatasan jumlah sumber daya yang dimiliki pada jumlah penguji dan jumlah pegawai administrasi. Untuk itu perlu adanya tambahan pegawai agar pelayanan dapat dilakukan secara prima.

6) Jaminan pelayanan

Reliability (aspek keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende dalam memberikan pelayanan yaitu cepat, lengkap, tepat dan bertanggungjawab. Dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pelayanan memang sudah tepat, lengkap, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dilihat dari respon para pengguna jasa layanan yang cukup puas.

7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan uji kendaraan bermotor yaitu memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor dan mendukung kelestarian lingkungan serta memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh sebab itu perlu peningkatan dari segi keselamatan pelayanan agar tercipta pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan (Keputusan MENPAN No.63/2003) yaitu keamanan.

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan Leon C. Menggison (1981:310) dalam Mangkunegara (2000:69) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan

tanggungjawabnya. Tujuan dari evaluasi adalah memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Ende melakukan evaluasi kinerja pelayanan melalui pengukuran kinerja dengan parameter-parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin sehingga dapat mengevaluasi kinerja para pelaksana.

Dari observasi yang dilakukan diketahui bahwa standar kompetensi pelaksana sudah cukup baik hal ini digambarkan dari jelasnya pembagian beban kerja di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Ende. Dan dalam melaksanakan tugas tersebut pegawai dilakukan secara amanah dan profesional. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana sudah memenuhi prinsip pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu dari segi tanggungjawab.

2. Faktor Penghambat Dan Pendukung Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor

a. faktor pendukung

1) Lingkungan kerja

Menurut Sedarmayanti (2001:72) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja diantaranya sikap mental, pendidikan, keterampilan, lingkungan kerja dan sarana produksi. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai betah bekerja, meningkatkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan kualitas kehidupan kerja sehingga berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas. Dari hasil observasi peneliti pada kantor dinas Perhubungan selalu dalam keadaan bersih, rapi, nyaman dan kondusif.

2) Motivasi kerja

Dari hasil penelitian motivasi kerja ada yang berasal dari internal dan ada yang berasal dari eksternal pegawai. Motivasi kerja pegawai di bagian pengujian kendaraan bermotor yang pertama merupakan motivasi kerja yang lahir dari internal pegawai itu sendiri, sehingga dapat menjadi pendorong pegawai dalam mengerjakan apa yang menjadi tugas dan kewajiban atau tupoksinya. Ada rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh pegawai bagian pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan motivasi dari eksternal pegawai berasal dari hubungan baik antar pegawai. Sehingga dalam proses

penyelesaian pelayanan dilakukan dengan cara saling membantu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa motivasi pegawai dalam melaksanakan kinerjanya berasal dari internal dan juga eksternal. Internal yaitu motivasi dari diri sendiri, adanya rasa tanggungjawab. Sedangkan eksternal yaitu hubungan antar pegawai yang baik sehingga dapat mengoptimalkan kerjasama atau kerja tim dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

3) Disiplin kerja

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kedisiplinan pegawai dapat dilihat dari datang ketepatan waktu masuk kantor dan pulang kantor, kemudian kepatuhan pegawai terkait aturan yang berlaku pada Dishub Kabupaten Ende. Kesimpulannya adalah faktor pendukung dari kinerja pegawai pada Dishub Kabupaten Ende juga berasal dari disiplin kerja karyawan. Dengan adanya disiplin kerja yang dimiliki dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dishub Kabupaten Ende kepada masyarakat.

b. Faktor penghambat

1. Keterbatasan alat uji

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa kondisi alat uji banyak yang tidak berfungsi. Dari kesebelas alat uji hanya terdapat 2 alat uji yang masih berfungsi. Hal itu dikarenakan pengadaan alat-alat uji yang sudah sangat lama. Dan ada beberapa item yang di uji secara manual. Kesimpulan dari uraian yang terkait dengan kelengkapan alat uji yang ada di Kantor Dishub Kabupaten Ende kelengkapan alat-alatnya belum memadai hal ini belum cukup memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kelengkapan sarana dan prasarana.

2. Kurangnya sumber daya manusia

Sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kabupaten Ende khususnya pada bagian pengujian kendaraan bermotor masih butuh penambahan staff penguji karena dari hasil penelitian menggambarkan bahwa jumlah staff penguji hanya berjumlah satu orang yang menyebabkan tingginya beban kerja penguji dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang diuji.

4. Kurangnya kesadaran pengusaha angkutan

Dari hasil pembahasan sebelumnya dapat dilihat bahwa kurangnya kesadaran pengusaha

angkutan untuk mengujikan kendaraanya dikarenakan karena kurangnya pengetahuan akan pengujian kendaraan dan adanya stigma bahwa setiap pengujian kendaraan itu pasti lulus, padahal jika ada kendaraan yang dinyatakan tidak lulus uji maka akan dibuatkan surat tanda tidak lulus uji.

5. Keterbatasan alokasi dana untuk pengadaan alat uji

Berdasarkan uraian pembahasan diatas bahwa dengan terbatasnya alat uji para pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, hal itu terasa sangat sulit. Dan juga Dinas perhubungan telah mengajukan untuk pengadaan alat baru akan tetapi karena keterbatasan dana dan untuk pengadaan alat baru dibutuhkan biaya yang cukup besar hal tersebut belum bisa direalisasikan. Kesimpulannya adalah salah satu faktor penghambat dari pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah keterbatasan dana untuk alokasi alat uji. Oleh sebab itu anggaran sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan agar lebih optimal.

Kesimpulan

1. Efektivitas pegawai dalam memenuhi komponen standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 oleh Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Ende dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan. Hal tersebut dilihat dari 2 komponen standar pelayanan yang sudah dilaksanakan, yaitu: Komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian layanan dengan indikator persyaratan, prosedur, jangka waktu, produk yang cukup baik, namun ada kekurangan pada biaya dikarenakan ada masyarakat yang masih keberatan dengan biaya yang ditetapkan. Dan kemudian dari penanganan pengaduan karena adanya keacuhan dari pihak pegawai dan masyarakat. Komponen standar pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan dengan indikator persyaratan, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana yang sudah cukup baik, namun ada kekurangan pada sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan jumlah pelaksana yang masih kurang.
2. Faktor penghambat dan pendukung yang ada pada efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan uji kendaraan bermotor yang berkualitas, yaitu: Faktor pendukung:

lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, serta disiplin kerja yang tinggi. Faktor penghambat: kelengkapan alat uji, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya kesadaran pengusaha angkutan dalam melakukan pengujian secara berkala, dan keterbatasan dana untuk alokasi alat uji

Saran

1. Memberikan fasilitas penampungan pengaduan, masukan dan saran secara online untuk mempermudah masyarakat dalam menyalurkan pengaduan.
2. Memperbaharui peralatan uji sesuai dengan kemajuan teknologi agar terdapat kecocokan antara alat uji dengan kendaraan uji serta dikalibrasi secara periodik untuk keterjaminan hasil uji.
3. Perlu dilakukan pelatihan atau pendidikan khusus terhadap pegawai di bagian Pengujian Kendaraan Bermotor untuk menambah jumlah pegawai yang mempunyai SK pengujian sehingga dengan semakin banyaknya pegawai yang mempunyai kemampuan dalam pengujian maka akan memperlancar proses pengujian kendaraan bermotor.
4. Diperlukan adanya kerjasama antara pihak Dinas Perhubungan bersama Satpol PP dan pihak kepolisian untuk lebih sering melakukan operasi terhadap kendaraan wajib uji, sehingga dengan adanya sanksi yang tegas maka pemilik kendaraan bermotor akan mengujikan kendaraannya.
5. Dalam penyusunan APBD di tahun yang akan datang perlu diusulkan adanya anggaran untuk perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana yang ada utamanya pada penambahan alat uji dan penambahan ruang tunggu yang nyaman.
6. Melakukan sosialisasi kepada para pengusaha angkutan terkait pentingnya melakukan pengujian kendaraan bermotor

Daftar Pustaka

- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Edisi Kedua*. Jakarta : Erlangga
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.

- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian pendidikan*. Cetakan ke-26. Bandung: Alfabeta

Sumber Peraturan Perundang-undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Republik Indonesia No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan