

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap manusia atau masyarakat suatu negara memiliki suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh negara yaitu pelayanan publik. Seperti halnya di Indonesia, Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik untuk keberlanjutan kehidupan. Maka dari itu, sesuai dengan otonomi daerah menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik<sup>1</sup>. Hal ini mengatur mengenai prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan salah satu fungsi dibentuknya pemerintahan. Dalam pelaksanaannya pemerintahan yang baik akan memberikan rakyatnya kekuatan demokrasi dan memenuhi hak asasi manusia terhadap setiap rakyatnya. Tidak hanya itu, dengan adanya pemerintahan yang baik maka pemerintah akan memenuhi kebutuhan sosial, ekonomi serta budaya pada setiap rakyatnya yaitu berupa pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan secara fasilitas publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah<sup>2</sup>. Dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa salah tujuan dari dibuatnya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan dilaksanakan dengan tiga jalur yaitu dengan adanya peningkatan pelayanan publik, adanya peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan adanya peningkatan daya saing. Dapat dikatakn Pelayanan Publik adalah kegiatan

---

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

yang dilakkan untuk memenuhi kebutuhan mayarakat yang dibuat dan diselenggarakan oleh negara dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam pelaksanaannya, biasanya pelayanan publik dilakukan dengan memberikan jasa pelayanan jasa kepada mayarakat, baik jasa kesehatan, administratif, pendidikan hingga sosial. Maka diselenggarakannya pelayanan publik merupakan suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan negara mensejahterakan rakyatnya.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat berupa pelayanan yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, Penyelenggara adalah badan atau institusi, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk dengan tujuan mengukuhkan kegiatan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, terdapat organisasi penyelenggara pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa, Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja atau badan penyelenggara pelayanan publik yang berada di bawah pemerintahan penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang yang dibuat berdasarkan tujuan yang terdapat dalam undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Namun, seiring berjalannya waktu dalam pelaksan pelayanan publik yang diperoleh masyarakat, masih terdapat banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa yang dikirimkan

pada instansi atau badan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menjadi salah satu kendala terwujudnya pelayanan publik yang baik. Dengan kemudahan teknologi yang didapat saat ini, maka masyarakat dapat dengan mudah memberikan komentar atau aduan tentang pelayanan yang didapatkan, seperti prosedur yang berbelit- belit, kepastian waktu yang tidak jelas, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak sesuai, sikap petugas yang kurang komunikasi, dan lain-lain. Dengan adanya permasalahan dan hambatan tersebut, maka timbulah pandangan buruk masyarakat pada pengelolaan pelayanan publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan.

Seiring berjalannya waktu, maka dicarilah solusi untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Salah satu pelayanan yang dapat didapatkan masyarakat yaitu pelayanan yang berkaitan dengan kendaraan, khususnya kendaraan bermotor. Maka dari itu pemerintah memberlakukan penyelenggaraan peraturan daerah di bidang pengujian kendaraan bermotor yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 73 diantaranya asas kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, dan lain sebagainya. Dalam hal ini pengujian kendaraan bermotor bertujuan untuk melihat kelayakan suatu kendaraan untuk beroperasi. Maka penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor dilakukan atau diselenggarakan oleh pemerintah daerah melalui dinas perhubungan kabupaten atau kota. Dalam

pengujiannya salah satunya yaitu mobil penumpang harus dilakukan secara profesional, responsive, dan tidak diskriminatif oleh pemerintah daerah.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan untuk pengujian kendaraan bermotor, maka pemerintah menyelenggarakan Pengujian kendaraan bermotor atau biasa disebut uji KIR. Dalam hal ini, uji KIR merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan menguji, melakukan pemeriksaan pada komponen kendaraan bermotor seperti, truk, angkutan umum, pick up dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan kendaraan tersebut beroperasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pasti terdapat tujuannya, begitupun dengan dibuatnya penyelenggaraan uji KIR yaitu dengan untuk memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor baik taxi, truk, pickup, dan angkutan umum, kemudian penyelenggaraan ini bertujuan untuk mendukung kelestarian lingkungan dari pencemaran udara yang diakibatkan penggunaan kendaraan bermotor, dan dengan diadakannya uji KIR maka dinilai dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut<sup>3</sup> Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 7 Tentang Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. layak digunakan secara teknis di jalan raya, khususnya bagi kendaraan yang membawa angkutan penumpang demi keselamatan pengemudi maupun penumpang.

---


<sup>3</sup> Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 7 Tentang Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaannya, Pengujian Kendaraan Bermotor atau uji KIR paling penting adalah dilakukan oleh masyarakat yang memiliki angkutan darat atau dilakukan uji KIR pada angkutan darat. Maka dalam Proses pengujiannya terdapat atau memiliki empat proses yaitu proses pendaftaran, proses pemeriksaan dan pengujian, proses pembayaran dan proses pengarsipan. Setelah dilakukannya proses tersebut, maka setiap uji kendaraan menghasilkan berkas uji kendaraan. Setelah mendapatkan Berkas uji tersebut, maka berkas diarsipkan tanpa melalui proses pencatatan dan ditempatkan pada tempat yang disediakan. Namun dalam nyatanya, fungsi dari berkas uji tersebut belum sesuai dan maksimal, hal ini dapat dilihat dari penyimpanan yang tidak terstruktur sehingga menyulitkan penggunaan uji berkas.

Untuk memudahkan proses pelayanan publik maka pemerintah memiliki mekanisme proses pelayanan. Salah satunya mekanisme kendaraan yang wajib uji yang diwajibkan setiap 6 bulan untuk dilakukan uji KIR. Salah satu tugas pelayanan uji kir adalah menguji kondisi ban dan kendaraan, dilakukan pemeriksaan pada rem kendaraan yang menjadi poin penting dalam mempengaruhi kelayakan kendaraan, tidak hanya itu lampu pada kendaraan harus berfungsi lengkap dan baik. Maka setelah dilakukan pengecekan dan kendaraan dinyatakan lulus kelayakan maka kendaraan tersebut dapat dioperasikan dengan baik. Namun jika dalam pengujiannya, kendaraan masih dikatakan memiliki kekurangan pada rem atau lampu maka kendaraan tersebut tidak lolos uji kelayakan berkendara. Setelah proses selesai dan dikatakan bahwa kendaraan layak, maka kendaraan tersebut ditempel stiker yang baru, sebagai tanda bahwa

lolos uji dan pemilik kendaraan dapat mengetahui kapan mereka harus uji kir lagi dengan melihat batas waktu di stiker dan buku kir.

Dalam prosesnya, pemerintah telah mengatur mengenai pengujian berkala kendaraan bermotor yaitu, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 2 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor<sup>4</sup>, yaitu sebagai berikut:

- 
- a. Dapat memberikan jaminan keselamatan pada pengendara
  - b. Dapat mewujudkan dan mencegah terjadinya pencemaran lingkungan dengan mewujudkan kelestarian lingkungan dari polusi yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor.
  - c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. (Permenhub No. 133 Tahun 2015) Pentingnya pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis tidak lain adalah untuk menekan terjadinya kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

---

<sup>4</sup> Permenhub Nomor 133 Tahun 2015 Pasal 2 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Tahunan Pengujian Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2021**

<b>Tahun</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>	<b>Jumlah Total</b>
2016	180	160	250	2300	1500	600	450	300	5740
2017	200	175	270	2500	1650	705	560	430	6490
2018	195	190	290	2700	1800	885	800	400	7260
2019	230	200	280	3000	2000	900	1050	540	8200
2020	220	210	295	3200	2150	970	1200	600	8845
2021	240	205	306	3944	2230	1193	1293	662	10073

**Keterangan:**

- a. Mobil Penumpang (Angkot)
- b. Bus Besar (seat lebih dari 24 orang)
- c. Micro Bus (seat s/d 24 orang)
- d. Mobil Barang (pick up, box, bestel wagon, double cab)
- e. Truck (Tronton, Dump Truck)
- f. Tractor Head
- g. Kereta Tempelan/Gandengan
- h. Kendaraan Khusus (Ambulance, Ken. Dagang, dll)

Pada data tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan yang positif terhadap kenaikan jumlah kendaraan yang uji kir pada tahun 2021. Kendaraan

yang di uji pada tahun 2021 meningkat lebih banyak dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon telah meningkatkan kualitas pelayanan.

**Tabel 1.2**

**Data Kendaraan Wajib Uji Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di  
Dinas Perhubungan Kota Cilegon**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Capaian</b>	<b>% Realisasi</b>
2016	6000	5760	96%
2017	7000	6440	92%
2018	7000	7280	104%
2019	9000	8190	91%
2020	9000	9540	106%
2021	10000	10073	101%

Sumber : Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Cilegon

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa target kendaraan wajib uji setiap tahunnya meningkat. Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat diinterpretasikan bahwa terkait wajib uji dari target total 6000 kendaraan hanya terealisasi 96% dari target yaitu sebesar 5760 kendaraan. Pada tahun 2011 dari target total 7000 kendaraan hanya terealisasi 92% yaitu sebesar 6440 kendaraan. Lalu pada tahun 2018 ada peningkatan target realisasinya mencapai 104% yaitu sebesar 7280 kendaraan. Pada tahun 2019 realisasinya kembali menurun dari target 9000 kendaraan hanya



teralisasi 91% yaitu sebesar 8190 kendaraan. Namun pada tahun 2020 kembali meningkat dari target 9000 kendaraan teralisasi 106% yaitu sebesar 9540. Sedangkan pada tahun 2021 terjadi peningkatan dari target 10000 kendaraan teralisasi 101% yaitu sebesar 10073 kendaraan yang wajib uji.

Dapat diperlihatkan bahwa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih adanya kendaraan yang tidak melakukan wajib uji. Sudah diwajibkan oleh negara, namun masih banyak masyarakat yang kurang peduli dengan pengujian kendaraan bermotor tersebut. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya angkutan umum penumpang yang beroperasi tanpa adanya surat perijinan penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek (surat izin trayek), banyaknya kendaraan angkutan barang yang tidak layak jalan, banyaknya kendaraan orang yang tidak memiliki stnk/bpkb kendaraannya, adanya ditemukan kendaraan bermotor yang telah habis masa berlaku ujinya 3 bulan atau lebih. Hal ini disebabkan karena kurang optimalnya pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor oleh pelaksana pelayanan dan pengujian fisik/teknik kendaraan dan masih banyak masyarakat yang kurang pemahaman terhadap pelayanan pengujian kelayakan kendaraan bermotor.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lihat, masih terlihat adanya keluhan dari pendaftar tentang ketentuan biaya yang berlaku (papan biaya uji tidak dipasang secara jelas di loket pendaftaran) dan tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian. Dari fakta tersebut sangat menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam. Dengan menggunakan model Zeithaml, Berry dan Parasuraman,

peneliti ingin mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon. Apakah sudah memenuhi kriteria yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik yakni: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah melihat beberapa fenomena, dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan administratif pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Secara Teoritis:

Penelitian ini diharapkan mampu menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon

- b. Manfaat Secara Praktis:

- a) Bagi Peneliti

Seluruh rangkaian kegiatan dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti perkuliahan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan atau informasi seberapa banyak masyarakat yang paham betapa pentingnya pengujian kendaraan bermotor demi menekan terjadinya kecelakaan lalu lintas.

b) Bagi Dinas Perhubungan Kota Cilegon

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja dan evaluasi dalam Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.

c) Bagi Universitas Nasional

Hasil penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa Universitas Nasional pada umumnya dan program studi Administrasi Publik khususnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disertai dari tiga bagian. Berikut ialah penjelasan dari beberapa sistematika penulisan penelitian:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan ini mencakup tentang latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II Dalam bab kerangka teori menjelaskan tentang kerangka teori tugas dan wewenang pemerintah dalam mengambil keputusan atau kebijakan serta landasan dalam melakukan penelitian

### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III Metode penelitian ini menjelaskan tentang metode yang ingin di gunakan dalam meneliti. Metode ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam metode ini menggunakan teknik pengumpulan data, melalui sumber data, observasi, wawancara dan dokumentasi.

### 4. BAB IV PEMBAHASAN

Bab VI pembahasan menjelaskan tentang gambaran umum dan pembahasan dari hasil penelitian ini

### 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan dan saran hasil dari penelitian ini



