

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perhatian pada penelitian ini mungkin tercakup sejumlah hasil penelitian sebelumnya, termasuk:

Ibukota Aceh dikenal dengan Banda Aceh. Kajian Pelaksanaan Permendag Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Pelayanan Transportasi, Komunikasi, dan Informatika Di Kota Banda Aceh (Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Teknis Unit Pelaksana (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor pada Pelayanan Transportasi, Komunikasi, dan Informatika di Kota Banda Aceh) (Nurul Aliya, Kebijakan Pengujian Emisi Kendaraan Roda Empat di Kota Banda Aceh) Diharapkan pendekatan penelitian untuk penelitian ini hampir identik dengan penelitian sebelumnya, dengan beberapa perubahan kecil yang harus dibuat.<sup>2</sup>

Anita Reski Amalia bekerja sebagai inspektur Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep, dimana beliau memeriksa kualitas pelayanan dan melakukan pengujian kelayakan kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data seperti reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan untuk mendapatkan hasil. Karena penemuan ini

---

<sup>2</sup>Nurul Aiya, 150802112 (2019) Kebijakan Pengujian Emisi Kendaraan Bermotor Roda 4 (Empat) Di Kota Banda Aceh (Studi Implementasi Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Banda Aceh). Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan penyediaan fasilitas, yang meliputi alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi lagi, kurangnya fasilitas tempat duduk, dan bangunan tempat kendaraan diuji. Itu perlu diperbaiki dan dipelihara dalam keadaan bersihkebersihannya.<sup>3</sup>

Florida Syakila Septianti, Implementasi Program E-Uji Kir Di Unik Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Tandes Kota Surabaya, fokus penelitian ini terletak pada elemen-elemen yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan .

Kabag pengujian UPTD PKB Tandes, bagian tata usaha, dan bagian teknis konsumen jasa pengujian kendaraan bermotor menjadi topik dalam penelitian ini. Wawancara, observasi, dan dokumentasi semuanya digunakan untuk memperoleh data. Pendekatan analisis data yang digunakan adalah salah satu dari pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Implementasi E-Test KIR di UPTD PKB Tandes Surabaya terbilang sangat baik, meski masih ada beberapa tantangan yang dihadapi.<sup>4</sup>

Nurul Aliya, Kebijakan Pengujian Emisi Kendaraan Bermotor Roda 4 (Empat) Di Kota Banda Aceh (Studi Implementasi Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit

---

<sup>3</sup>Anita reski Amalia (2021) analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pangkep, kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dapat dilihat dari dimensi Tangible (berwujud) yang belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan yang tidak

<sup>4</sup>Florida Syakila Septianti (2020) Implementasi Program E-Uji Kir Di Unik Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Tandes Kota Surabaya,

Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Banda Aceh), penelitian ini mempunyai metode penelitian yang hampir sama dan perbedaan yang akan di lakukan.<sup>5</sup>

Ikhron Nuradha, Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu Terhadap Truk Pengangkut Sawit Di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini terlihat dari jenisnya yang termasuk dalam bentuk penelitian yuridis sosiologis, yaitu penulis langsung melakukan penelitian ke lokasi penelitian, sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif.

Penulis melakukan penelitian ini pada Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu dan Masyarakat Kecamatan Ujungbatu. Konsekuensi dari penelitian ini menyarankan bahwa Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu bertentangan dengan Truk Angkut Kelapa Sawit di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan tidak selalu dimaksimalkan, hal itu dibuktikan melalui statistik dari pihak pengangkut yang menyatakan bahwa banyak kendaraan yang dapat diminta untuk KIR sekarang tidak hanya melakukannya, kekurangan pelaksanaan

---

<sup>5</sup>Nurul Aiya, 150802112 (2019) Kebijakan Pengujian Emisi Kendaraan Bermotor Roda 4 (Empat) Di Kota Banda Aceh (Studi Implementasi Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Banda Aceh). Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

tinjauan berkala ini juga diilhami oleh unsur-unsur dari pengangkut. sendiri dimana pengangkut sudah tidak memiliki pegawai lagi dan keuangan dianggap tidak mencukupi. untuk menguji langsung di jalan, itulah satu-satunya pendekatan untuk melakukan KIR semuanya.<sup>6</sup>

Christine Makawimbang, Implementasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hasilnya, pelaksanaan cakupan uji coba kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Sangihe kini sudah tidak maksimal lagi. Hal ini terlihat dari sebagian peralatan cek yang rusak, bahkan bangunan yang rusak, sehingga selama tahun 2020 pun, sesajen yang berkaitan dengan uji coba kendaraan sudah tidak dibuka lagi. Mengenai dedikasi dari para pelaksananya, sudah pasti bagus, artinya pemerintah daerah juga ikut membantu kebijakan yang ada. Tapi masalahnya mungkin tidak ada undang-undang lingkungan yang mengatur tentang uji coba kendaraan bermotor. Selain itu, aset manusia di Pusat Pengujian Kendaraan masih kurang.<sup>7</sup>

Sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Ikhnur Nuradha telah melaksanakan uji kendaraan bermotor secara berkala terhadap truk pengangkut kelapa sawit di Kecamatan Ujungbatu yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu sesuai dengan Dishub Kabupaten Rokan Hulu. Melayani. Menurut jenis penelitian yuridis

---

<sup>6</sup>Ikhnur Nuradha, Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu Terhadap Truk Pengangkut Sawit Di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (2021)

<sup>7</sup>Christine Makawimbang, Implementasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Sangihe

sosiologis yang terdapat dalam penelitian ini, penulis secara pribadi melakukan penelitian di tempat penelitian, dan sifat penelitian ini adalah deskriptif, yang menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini sudah tepat. Menurut penulis, penelitian ini dilakukan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu dan Masyarakat Kecamatan Ujungbatu. Menindaklanjuti temuan penelitian ini, nampaknya pelaksanaan uji kendaraan bermotor secara berkala melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu bertentangan dengan kepentingan truk pengangkut kelapa sawit di Kecamatan Ujungbatu. Seorang perwakilan dari pengangkut mencatat bahwa sejumlah besar mobil mungkin dicari untuk KIR saat ini tidak hanya melakukannya, tetapi tidak adanya pelaksanaan tinjauan berkala ini juga didorong oleh perwakilan dari pengangkut. situasi di mana pengangkut tidak lagi memiliki pekerja dan sumber daya keuangannya dinilai tidak memadai. Satu-satunya cara untuk melakukan hal-hal KIR adalah dengan mencobanya dalam kehidupan nyata di jalan terbuka.<sup>8</sup>

Uji Kir Angkutan Umum Kabupaten Jember dilaksanakan oleh Ahmad Subekti yang menulis makalah sebagai berikut: Dengan adanya dokumen ini, penulis ingin memberikan penjelasan bagaimana Uji Pelayanan Angkutan Umum dilaksanakan atau diselenggarakan di Kabupaten Jember, sesuai dengan Jember Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan Uji Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Jember, dan Keputusan Nomor

---

<sup>8</sup>Ikhnur Nuradha, Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu Terhadap Truk Pengangkut Sawit Di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (2021)

551/623/322/2017 tentang Kemauan Visi, Misi, dan Motto UPT. Data primer dan data sekunder digunakan untuk menyusun laporan ini. Edwards III (1980:10) mengatakan bahwa aspek dialog, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi semuanya berkontribusi pada pelaksanaan konsep, yang peneliti kembali ke dalam ulasan ini. Berdasarkan hasil penelitian atau pencarian fakta yang meliputi data primer dan data sekunder dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Uji Pelayanan Angkutan Umum di Kabupaten Jember telah berjalan dengan lancar dan efisien, hanya saja kendalanya adalah kurangnya keahlian masyarakat dalam persyaratan administrasi, yang sangat bermasalah bagi orang-orang yang memulai karir mereka untuk pertama kalinya. Saatnya melihat mobil di UPT. Uji Coba Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember berlangsung di Jember.<sup>9</sup>

## **2.2.Kerangka Konseptual**

### **2.2.1 Definisi Pelayanan**

Pengertian pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih adalah “Pelayanan adalah suatu minat atau mata rantai aktivitas yang mungkin tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang timbul karena interaksi antara pembeli dan personel atau hal-hal lain yang diberikan melalui perusahaan menyajikan layanan, penawaran dilakukan untuk menyelesaikan masalah pembeli. Definisi ini

---

<sup>9</sup>Ahmad subekti, Implementasi Uji Kir Angkutan Umum Di Kabupaten Jember, 2018

menekankan pada kegiatan pelayanan yang dapat menjadi jawaban atau solusi atas permasalahan pelanggan.<sup>10</sup>

Sedangkan definisi dari pelayanan sesuai dengan American Marketing Association seperti dikutip dari Donald dan Herdiyansah bahwa pelayanan sebagian besar merupakan aktivitas atau keuntungan yang disajikan dengan menggunakan satu pihak untuk setiap pihak lainnya dan sebagian besar tidak berwujud dan tidak hanya membawa kepemilikan sesuatu.<sup>11</sup>

Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan hal yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan manfaatnya, namun dengan semakin berkembangnya teknologi dan industri di dunia, pelayanan bukan hanya interaksi antar individu dengan individu lain tetapi juga dapat berupa layanan yang diberikan dalam bentuk fisik oleh sebuah mesin seperti yang diartikan sebagai pelayanan menurut Samparan dalam Sinambela.

Dengan kebutuhan jaringan untuk mendapatkan penyedia yang luar biasa, pihak berwenang mencari penyedia yang diinginkan dan sebagian besar untuk menawarkan kesenangan ke masyarakat.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:2)

<sup>11</sup> American Marketing Association seperti dikutip oleh Donald (1948:22) dalam Herdiyansah (2010:10)

<sup>12</sup> Samparan dalam Sinambela (2011:5).

### 2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi sifat setiap laki-laki atau perempuan untuk menginginkan pelayanan. Sejak pengiriman manusia memiliki keinginan penyedia, seperti yang dinyatakan Rusli bahwa dalam gaya hidupnya, manusia biasanya menginginkan pelayanan. Menurutnya, pelayanan sesuai dengan prinsip siklus gaya hidup kepemimpinan, yang menyatakan bahwa pada awal gaya hidup manusia (bayi), persembahan jasmani sangat tinggi, namun seiring bertambahnya usia, persembahan yang diinginkan akan berkurang. Pelayanan publik yang telah terjadi selama ini masih dicirikan dengan bantuan penggunaan hal-hal yang terdiri dari berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, dan tidak pasti. Keadaan ini terjadi karena masyarakat terus ditempatkan karena pihak yang "melayani" kini bukan lagi orang yang dilayani.<sup>13</sup> Fungsi dalam pengaturan sering dikaitkan dengan konsep negara modern sebagai negara yang memiliki hukum (legal state) dan memiliki hak untuk mengatur urusan pemerintahan maupun kebijakan di negaranya. Fungsi pelayanan berkaitan dengan konsep negara yang mengusahakan kesejahteraan rakyatnya (welfare state). Kedua fungsi tersebut berkaitan dengan setiap sisi kehidupan dalam bermasyarakat.

---

<sup>13</sup>Muksin A. & Avianto BN, Tata Inovasi: One-Stop Service Terpadu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Publik, (Jakarta : jurnal theoretical and empirical, 2021), hlm.3.



Dengandemikian pelayananpublikmerupakanbentukdari realisasi fungsi pelayanan kepada masyarakat umum yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN nomor 25 tahun 2009. Berdasarkan ulasan diatas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu suatu bentuk jasa pelayanan yang memberikan hasil berupa barang atau jasa dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang ditunjuk atau yang diberikan kepercayaan oleh pemerintah di pusat, daerah, dan dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitasmenurutISO-8402dalamLohyaitusuatutotalitasdarifasilitasdankarakteristiksuatuproduk atau jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara sersuratmaupundersirat.<sup>14</sup>

Dengandemikian kualitasdapatdiartikansebagai keseluruhan dariprodukataujasa baikdaribentukproduk,fungsi, maupunprosesdariproduktersebutyang dapatmemberikan manfaatuntukmenjawabkebutuhan masyarakatdanmampu

<sup>14</sup> Feigenbaum,1986:7,Nasution,2005:3 (Jakarta : jurnal kualitas publik,2018),hlm.23.

melebihi harapan penggunaannya atau pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan sepenuhnya.

Bagi penyedia jasa, kualitas adalah suatu tugas yang harus dilaksanakan dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut, sebagai bagian dari strategi perusahaan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan mempertahankan kondisi perusahaan dalam jangka waktu yang lama.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tahap kesenangan klien atau klien yang berhubungan dengan harapan atau keinginan klien. Sehingga suatu organisasi yang dapat menawarkan barang dagangan baik dalam bentuk produk atau penawaran sesuai dengan keinginan atau harapan klien dan klien senang dengan barang dagangan dan penawaran organisasi tersebut, maka kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut dapat dikatakan paling tinggi.

Sebaliknya, jika suatu grup terus tidak dapat menawarkan penawaran yang memenuhi keinginan atau harapan klien, maka kualitas pelayanan pada grup tersebut tidak dapat dinyatakan sebagai yang tertinggi. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat dikatakan paling tinggi jika jarak tempuhnya sesuai dengan harapan klien atau klien.

Di dalam lembaga pelayanan menjadial yang harus diperhatikan, dimulai dari sumber daya yang berkualitas, perawatan alat-alat yang lebih canggih, proses pelayanan hingga pelayanan.

#### 2.2.4 Elemen – Elemen Kualitas Pelayanan

TQM (*Total Quality Management*) memiliki pandangan mengenai kualitas secara luas, yaitu tidak hanya menilai dari aspek hasil pelayanan tetapi juga keseluruhan proses, sumber daya yang digunakan baik dari dalam maupun petugas yang melayani dan lingkungan dalam pelayanan yang diberikan.

Menurut Richard F. Gerson, kualitas atau mutu adalah segala sesuatu yang dianggap bermutu oleh masyarakat. Pengertian ini menyatakan bahwa suatu produk baik berupa barang maupun jasa akan dinilai bermutu jika sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Sehingga kualitas atau mutu menjadi faktor yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan atas suatu produk.<sup>15</sup>

Dalam menilai kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, terdapat beberapa Elemen- elemen kualitas pelayanan Menurut Fandy Tjiptono<sup>16</sup> meliputi:

<sup>15</sup> Richard F, Gerson, (Jakarta : Buku Mengukur kepuasan pelanggan, 2002)

<sup>16</sup> Fandy tjiptono, metode kualitas pelayanan public

### 1. Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Bentuk fisik adalah fasilitas tubuh system pekerja dan metode pertukaran verbal. Hal ini bisa dibuktikan dari tampilan bodi, khususnya kenyamanan ruangan, infrastruktur, tampilan personel. Hal ini tampaknya sangat penting untuk digunakan sebagai pelindung perhatian dalam memutuskan suatu produk.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan yang diberikan kepada pembeli di penyedia yang telah dicapai pertama kali. Agensi menghadirkan penawaran yang bertujuan untuk memenuhi berbagai hal, khususnya penyerahan produk sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan.

### 3. Ketanggapan

Daya tanggap adalah upaya personel untuk melayani pembeli dan membantu pembeli. Responsiveness adalah reaksi personel untuk membantu dan melayani apa yang diinginkan personel secara cepat.

### 4. Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan pekerja, kemampuan pekerja, perilaku pekerja, dan sifat pekerja sehingga dapat membuat pembeli percaya. Perusahaan dalam hal oposisi perlu memiliki peserta yang terinformasi dan memiliki pemahaman tentang bidang mereka.

## 5. Empati

Empati adalah cara pertukaran verbal yang tepat dengan pembeli, menunjukkan perhatian dan pengetahuan. Perusahaan dalam memahami pengetahuan mampu mengatur kerja sama yang tepat dengan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan tersebut penilaian akan kualitas pelayanan memiliki banyak faktor yang saling berkaitan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan baik dalam bentuk barang atau jasa

### 2.3. Pengertian KEUR

Berasal dari bahasa Belanda Keur, kir adalah prosedur aktivitas selesai untuk memeriksa kelayakan teknis sebuah kendaraan.

Aturan yang mengatur tentang sulitnya STNK adalah Pasal 53 ayat 1 Peraturan Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sedangkan paragraf 2 merinci tindakan yang dilakukan di sepanjang jalan sesuai dengan paragraf 54 dan 55.

Masalah ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 133/2015. Hal ini meliputi pemeriksaan rutin kendaraan bermotor serta pemeriksaan wajib setelah diperolehnya STNK. Selain itu, Kir melihat surat hasil yang paling efektif berlaku untuk enam bulan berikutnya, itulah sebabnya kendaraan memerlukan inspeksi dua kali setahun.

Secara alami, mobil yang tidak lulus tes Kir dapat menghadapi hukuman. Hukuman ini juga termasuk dalam Pasal 76 UU LLAJ Ayat 1. Ada empat kemungkinan sanksi: teguran tertulis, denda, pembekuan atau pembatalan izin masuk. Sanksi dapat bervariasi dari peringatan hingga pencabutan izin. Kalimat ini berlaku untuk semua jenis sepeda motor tanpa terkecuali jika terbukti terjadi pelanggaran uji KIR.

Ujian berkala kendaraan bermotor diselesaikan melalui Dinas Perhubungan di setiap Kabupaten di bawah Kementerian Perhubungan, Kementerian Perhubungan mendapat tantangan urusan kewenangan kegiatan di dalam bidang perhubungan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan kewenangan pemerintah.<sup>17</sup>

Penyelenggaraan angkutan dan pengunjung jalan raya, penggunaan kendaraan bermotor harus mampu menjamin jaminan dan penawaran melalui sarana yang mempertimbangkan keselamatan umum, kelestarian lingkungan dan pengenalan perlindungan dan ketertiban umum dalam pengelolaan pengunjung situs jalan dan transportasi.

Menurut aturan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, setiap kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya wajib diuji setiap kilometer yang dilaluinya di jalan raya. Namun, tugas inspeksi terbatas pada beberapa jenis sepeda motor, karena keterbatasan pusat inspeksi dan peralatan saat ini. Misalnya, kewajiban pemeriksaan terbatas pada

---

<sup>17</sup>Manajemen Mutu”. Jurnal Sain dan Tek Maritim. Vol. 7 No.1.

kendaraan barang, bus, sepeda motor khusus, dan angkutan umum. Model-model sepeda motor ini diwajibkan untuk pemeriksaan dan pemeriksaan kelaikan jalan, yang dapat diselesaikan setiap enam (enam) bulan sekali pada model-model ini<sup>18</sup>

#### 2.4. Kerangka Pikiran

KIR atau pemeriksaan kendaraan pada Dinas Perhubungan Darat Jakarta Timur merupakan salah satu bentuk pemberian yang diberikan kepada masyarakat melalui lembaga yang telah disetujui. Karena keragaman yang berkembang dari peralatan transportasi darat, lebih banyak uji coba kendaraan dilakukan untuk menjamin bahwa setiap kendaraan laik jalan. Misalnya, uji coba angkutan umum (bus dan angkot) bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman pelanggan angkutan umum, sehingga meningkatkan keragaman konsumen angkutan umum.

Contoh selanjutnya adalah truk uji. Karena wahana ini berpotensi sangat bermanfaat untuk pendistribusian barang-barang kebutuhan manusia, maka perlu dilakukan kajian-kajian untuk menopang dan mengarahkan pendistribusian produk dan jasa tersebut. Sesuai dengan uraian di atas, pengujian kendaraan bermotor sangat penting. Alhasil, Dinas Perhubungan Darat Jakarta Timur harus mengurus izin KIR dengan benar. Dengan pertumbuhan infrastruktur transportasi, seperti kendaraan yang memindahkan produk atau bus dan angkutan umum yang membantu mobilitas orang, sangat

---

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

penting untuk melakukan uji coba kendaraan bermotor di ketinggian yang lebih tinggi.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini akan menilai kualitas pelayanan KIR di Dinas Perhubungan Darat Jakarta Timur dengan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

