



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UJI KIR DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian Studi Strata Satu
(S1) untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh :

SILA PINASTIKA MUTTAQIN

NPM : 2120600018

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sila Pinastika Muttaqin
NPM : 2120600018
Progam Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan Skripsi ini dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UJI KIR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TEGAL** adalah benar-benar hasil penelitian kaya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat atau meniru hasil penelitian orang lain yang tingkat kemiripannya 90% dan muncul permasalahan terkait penelitian yang telah dilakukan saya. Maka saya bertanggungjawab terhadap keseluruhan skripsi ini.

Tegal, 31 Juli 2024

Pembuat Pernyataan



Sila Pinastika Muttaqin
NPM. 2120600018



PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UJI KIR DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN TEGAL**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian Studi Strata Satu
(S1) untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pancasakti Tegal

Tegal, 31 Juli 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing I

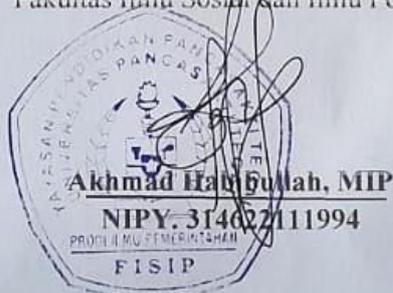
Dra. Erny Rosyanti, M.Si
NIPY. 3852391959

Dosen Pembimbing II

Akhmad Habibullah, MIP
NIPY. 314622111994

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UJI KIR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TEGAL

Telah dipertahankan dalam sidang terbuka skripsi Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal
Universitas Pancasakti Tegal

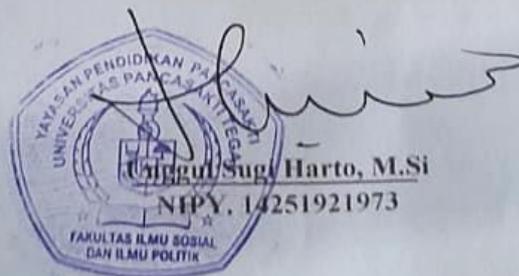
Pada Hari : Selasa
Tanggal : 6 Agustus 2024

1. Ketua Dewan Penguji : Unggul Sugi Harto, M.Si
NIPY. 14251921973

2. Anggota Dewan Penguji : Dra. Erny Rosyanti, M.Si
NIPY. 3852391959

3. Anggota Dewan Penguji : Akhmad Habibullah, MIP (
NIPY. 314622111994

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal



MOTTO

Demi mencapai tujuan hidup yang diharapkan Allah SWT, Manusia harus mengamalkan :

1. Awaluddin ma'rifatullah : Awal Agama adalah mengenal Allah SWT.
2. “Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya.” (QS. Ath Tholaq: 2-3)”.
3. “Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya“. [Ath-Thalaq/65 : 3].
4. Man Jadda Wa Jadda : Barang siapa yang bersungguh-sungguh, dia pasti berhasil.
5. Kun Fayakun : Jadilah, maka terjadilah : Apabila Allah SWT sudah berkehendak, maka akan terjadi walaupun tanpa proses yang rasional bagi akal manusia, karena akal manusia bersifat terbatas/secara hakikat adalah tidak sempurna. Berbeda dengan Allah SWT yang merupakan Zat yang secara hakikat adalah sempurna. Seperti ungkapan Sifat Mukholafatul Lilhawaditsi : Allah SWT berbeda dengan makhluk- makhluk ciptaanNya.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya Persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah mengizinkan Saya untuk membuat Skripsi ini.
2. Semua Malaikat, terutama 4 Malaikat Muqorrobin, yaitu Jibril, Mikail, Israfil dan Izrail yang telah mengatur urusan Manusia.
3. Semua Nabi dan Rasul, terutama 5 Rasul Ulul Azmi, yaitu Muhammad SAW, Isa AS, Musa AS, Ibrahim AS dan Nuh AS, juga 2 hamba pilihan, yaitu Ilyas dan Khidir, yang telah memberi petunjuk bagi Manusia.
4. Semua Wali, terutama Sulthonul Auliya, yakni Syekh Abdul Qadir Al-Jailani, juga Guru Spritual Saya, yakni Habib Abu Bakar Gresik, Mbah Rapingi, Mbah Warkilah, Mbah Mkrad, Mbah Komisah dan Mbah Sartono, yang telah membimbing Manusia.
5. Semua Mukmin, Muslim dan Muhsin, yang telah berbuat baik.
6. Semua Leluhur Saya, terutama Sultan Pajang, yakni Jaka Tingkir.
7. Kedua Orang Tua Saya, Bapak Drs. Bambang Susgiarto dan Ibu Iswanti Khonifah, SE, yang telah mendukung Saya.
8. Kedua Dosen Pembimbing Saya, Ibu Dra Erny Rosyanti, M.Si dan Bapak Akhmad Habibullah, SIP, MIP yang telah membina Saya dalam Skripsi.
9. Semua Keluarga Saya, Istri Saya, Semua Anak Saya, Semua Kerabat Saya, Semua Teman Saya, yang telah memotivasi Saya, Semua Masyarakat Indonesia, yang telah memajukan Negara dan Semua Makhluk, yang telah semangat berjuang dalam kehidupan yang penuh cobaan ini.
10. Diri Saya Pribadi, yang terus berusaha memperbaiki diri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal” dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini ucapan terima yang sebesar-besarnya penulis sampaikan khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Taufiqulloh, M.Hum., selaku Rektor UPS Tegal.
2. Bapak Unggul Sugi Harto, M.Si., selaku Dekan FISIP UPS Tegal.
3. Bapak Akhmad Habibllah, SIP, MIP selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan UPS Tegal dan Dosen Pembimbing II, atas waktunya untuk membimbing skripsi ini.
4. Ibu Dra. Erny Rosyanti, M.Si, selaku Pembimbing I yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Segenap jajaran bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal yang turut memberikan banyak bantuan dan pengarahan kepada penulis selama perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, motivasi dan tidak pernah mengeluh dalam membimbing menuju kesuksesan.

Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah membantu mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Tegal, 11 Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Nama : Sila Pinastika Muttaqin NPM : 2120600018 Judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal”**

Uji KIR adalah pengecekan kendaraan agar kondisi kendaraan dalam kondisi baik ketika berkendara di jalan, sehingga keselamatan pengendara terjamin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 8 orang. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data yang terdiri dari: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kepastian Hukum dikategorikan Sudah Baik, seperti Dasar Hukum Pelayanan Uji KIR yang sudah ada. Keprofesionalan dikategorikan Kurang Baik, Sarana dan Prasarana yang belum lengkap dan kurang layak. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dikategorikan Kurang Baik, seperti terdapat Masyarakat yang diperlakukan tidak adil. Ketepatan Waktu dikategorikan Cukup Baik, seperti Waktu penyelesaian satu buah kendaraan yang sudah ditentukan.

Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan dikategorikan Sudah Baik, seperti Fasilitas yang sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dikategorikan Sudah Baik, seperti Aplikasi Online yang membuat praktis. Berdasarkan 6 indikator diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan dikategorikan Cukup Baik, apabila dinilai dengan angka menggunakan skala 1-100, maka nilainya 70. Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal, yaitu ada Alat Uji rusak, jumlah Teknisi KIR kurang, ada Pegawai KIR yang bertindak diluar kewenangan, tidak ada Ruang Tunggu, tidak ada tulisan “PENDAFTARAN” dan faktor KKN Pegawai Seksi Uji KIR.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Uji KIR

ABSTRACT

Name: Sila Pinastika Muttaqin NPM: 2120600018 Title: "**Analysis of Service Quality in KIR Testing at the Tegal Regency Transportation Agency**"

KIR testing is a vehicle check so that the condition of the vehicle is in good condition when driving on the road, so that driver safety is guaranteed. This study aims to determine the quality of service in KIR Testing at the Tegal Regency Transportation Agency and to determine the obstacles faced in implementing KIR Testing at the Tegal Regency Transportation Agency. The research method used is descriptive qualitative, the number of informants is 8 people. This study uses data analysis techniques consisting of: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that Legal Certainty is categorized as Good, such as the Legal Basis for KIR Testing Services that already exist. Professionalism is categorized as Poor, Facilities and Infrastructure are incomplete and inadequate. Equal Treatment/Non-Discriminatory is categorized as Poor, such as there are People who are treated unfairly. Punctuality is categorized as Quite Good, such as the completion time for one vehicle that has been determined.

Facilities and Special Treatment for Vulnerable Groups are categorized as Good, such as Facilities that are already available and functioning well, Speed, Ease and Affordability are categorized as Good, such as Online Applications that make it practical Based on the 6 indicators above, it can be concluded that overall the quality of service is categorized as Quite Good, if assessed with numbers using a scale of 1-100, the value is 70. The obstacles faced in the implementation of the KIR Test at the Tegal Regency Transportation Agency, namely there are damaged Test Equipment, the number of KIR Technicians is lacking, there are KIR Employees who act outside their authority, there is no Waiting Room, there is no "REGISTRATION" writing and the KKN factor of KIR Test Section Employees.

Keywords: Quality, Service, KIR Test

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1. Penelitian Terdahulu.....	10
II.2. Kerangka Teori.....	12
II.2.1. Pelayanan.....	12
II.2.2. Kualitas.....	13
II.2.3. Kualitas Pelayanan.....	14
II.3. Definisi Konseptual.....	19
II.4. Pokok-pokok Penelitian.....	21
II.5. Alur Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
III.1. Jenis dan Tipe Penelitian.....	23
III.2. Lokus Penelitian.....	23
III.3. Jenis Sumber Data Penelitian.....	24
III.4. Informan Penelitian.....	24
III.5. Teknik Pengumpulan Data.....	26
III.6. Teknik Analisis Data.....	27

III.7. Teknik Pengabsahan Data.....	31
III.8. Sistematika Penulisan Penelitian.....	32
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH	
PENELITIAN.....	34
IV.1. Kabupaten Tegal.....	34
IV.1.1. Profil.....	34
IV.1.2. Peta.....	36
IV.1.3. Demografi.....	36
IV.1.4. Visi Misi.....	39
IV.2. Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.....	39
IV.2.1. Profil.....	39
IV.2.2. Visi dan Misi.....	40
IV.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	40
IV.2.4. Susunan Organisasi.....	46
IV.2.5. Sumber Daya Manusia.....	49
IV.3. Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor/Uji KIR.....	50
IV.3.1. Profil.....	50
IV.3.2. Sumber Daya Manusia.....	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
V.1. Hasil Penelitian.....	54
V.1.1. Kepastian Hukum.....	54
V.1.2. Keprofesionalan.....	59
V.1.3. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif.....	70
V.1.4. Ketepatan Waktu.....	76
V.1.5. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan.....	87
V.1.6. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.....	95
V.2. Pembahasan.....	110
V.2.1. Kepastian Hukum.....	110
V.2.2. Keprofesionalan.....	111

V.2.3. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif.....	112
V.2.4. Ketepatan Waktu.....	113
V.2.5. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan.....	116
V.2.6. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.....	118
V.3. Kendala pada Pelaksanaan Uji KIR.....	123
BAB	VI
PENUTUP.....	126
VI.1. Kesimpulan.....	126
VI.2. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Tabel Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel III.1.	Tabel Informan Penelitian.....	25
Tabel IV.1.	Luas Daerah Kabupaten Tegal menurut Kecamatan.....	35
Tabel IV.2.	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan & Jenis Kelamin.....	37
Tabel IV.3.	Jenjang Pendidikan pada Dishub Kab. Tegal.....	49
Tabel IV.4.	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan.....	50
Tabel IV.5.	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel IV.6.	Jumlah Data Kendaraan yang melakukan Uji KIR.....	52
Tabel V.1.	Alat Pengujian Kendaraan Bermotor.....	64
Tabel V.2.	Standar Pelayanan Uji KIR Dishub Kab Tegal.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Bagan Alur Pikir Penelitian.....	22
Gambar III.1. Model Analisis Data Interaktif dari Milas dan Hubermen.....	30
Gambar IV.1. Peta Kabupaten Tegal.....	36
Gambar IV.2. Bagan Struktur Organisasi Dishub Kab. Tegal.....	47
Gambar V.1. Prosedur Uji KIR di Dishub Kab Tegal.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pertumbuhan transportasi sudah sepatutnya menuntut lembaga pemerintah daerah untuk selalu melaksanakan pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berkualitas, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah dilakukan lembaga pemerintah. Terdapat beberapa strategi yang dapat dilaksanakan oleh lembaga pemda sebagai tujuan memenuhi kepuasan pelanggan, yakni dengan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan citra baik dalam pelayanan publik. Sudah tidak diragukan lagi, kendaraan berpengerak motor sebagai moda transportasi ialah salah satu unsur yang sangat fundamental untuk jalannya aktivitas politik, ekonomi, sosial, hukum, pertahanan dan keamanan sebuah bangsa, terutama bangsa yang besar seperti Indonesia.

Pada kehidupan Manusia yang bersosial terdapat 2 unsur peran yaitu Pemerintah dan Masyarakat. Seiring berjalanya waktu, kehidupan manusia pun semakin berkembang. Yaitu perkembangan yang mengarah kepada kemudahan cara hidup, kecepatan akses, kecanggihan teknologi dan serba hegemoni internet. Membuat masyarakat semakin pintar, cerdas dan berpikir kritis terhadap kinerja Pemerintah pada zaman milenial seperti sekarang ini, Pemerintah sebagai pemberi Pelayanan Publik dituntut agar selalu menempatkan dirinya sebagai pelayan Masyarakat, tanggap kepada suatu hal yang diharapkan masyarakat serta memberikan penyediaan layanan publik prima yang diselenggarakan dengan tulus sepenuh hati kepada Masyarakat.

Pelayanan kepada ranah publik diartikan sebagai daya upaya yang dilaksanakan pihak pemerintah atau pihak swasta dalam pemenuhan keperluan, keinginan dan kepentingan seluruh warga Negara, dalam hal ini Warga Negara Republik Indonesia. Oleh karena itu peran pemerintah menjadi penting saat memberi layanan yang memuaskan kepada rakyat. Penyediaan layanan bagi kepentingan masyarakat melingkupi bermacam segi, seperti kebutuhan akan logistik, niaga, persyaratan legal formal kependudukan, dan hankam. Pelayanan yang telah memenuhi standar yakni pelayanan yang telah mencapai tujuan, manfaat dan hasil sampai dimana pelayanan tersebut dapat disebut sebagai layanan terpercaya, terjamin dan terbukti sesuai dengan aturan standarisasi layanan unggul..

Makna yang tersirat pada kualitas pelayanan dalam lembaga pemerintahan adalah mengayomi pelanggan sesuai dengan kadar keperluannya, memberi pengetahuan bahwa setiap sesuatu yang berhubungan dengan penyediaan layanan telah ditanamkan sebagai suatu hal yang harus ada dalam pemberian layanan yang bagus kepada rakyat sebagai penuntut fasilitas negara. Pelayanan yang memiliki kualitas yaitu pelayanan yang memiliki sifat keterbukaan, dapat dipertanggung jawabkan serta pelayanan yang bersifat mau menerima kontribusi dari masyarakat sehingga akan bisa memotivasi Sumber Daya Manusia dalam aktivitas perwujudan pelayanan ranah publik dan pelayanan yang mencakup pada daya tampung produsen dan konsumen layanan atas dasar prinsip keefisienan dan keefektifitasan.

Sesungguhnya layanan publik harus dapat menjadi suatu hal yang dipentingkan Pemerintah untuk bisa terus dievaluasi agar terciptanya harapan

masyarakat dalam pelayanan yang dibutuhkan bagi masyarakat. Tuntutan untuk terus melakukan peningkatan pelayanan agar terbentuknya “good governance” yaitu perbaikan seluruh aspek kinerja birokrasi dimana sekarang menjadi *issue public* yang sedang digaungkan akan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik. Gerak-gerak Para Pengelola Negara Indonesia pada era gadget benar-benar sedang disoort. Ketidakefektifan dalam Pelayanan kepada Rakyat akan menjadi Trending Topic. Masyarakat sudah semakin bijak untuk menilai pelayanan publik dalam konteks pemerintahan.

PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) lebih sering disebut Masyarakat dengan istilah Uji KIR. Kata “KIR” adalah kata yang diserap dari bahasa Belanda “Keur”, yang artinya aktivitas seluruh proses/prosedur/langkah-langkah cek kendaraan demi menjamin kendaraan tidak mengalami gagal teknis ketika di jalan. Uji KIR dilakukan setiap 6 bulan sekali oleh Pengendara yang memiliki angkutan barang dan angkutan orang, seperti menguji administrasi, kesesuaian karoseri-mesin-rangka, lampu, kaca film, klakson, mesin bawah, tenaga, kecepatan berdasarkan transmisi dan rem.

Pada dasarnya kualitas layanan dinilai amat urgen, sebagai ukuran dalam pengadaan layanan yang sesuai dengan ketentuan pada Peraturan-peraturan yang berlaku. Layanan oleh lembaga kepada konsumen perijinan, dalam hal ini UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, karena kinerja layanan yang disajikan akan berpengaruh terhadap penentuan kepuasan penikmat jasa layanan publik yang disebut Uji KIR. Puasnya konsumen bisa memunculkan energi positif bagi staf supaya memperbaiki layanan jadi lebih bagus lagi. Apabila kualitas layanan berkualitas, maka dapat dikategorikan bahwa performa layanan yang disediakan

sudah standar, berbobot dan tetap dalam koridor baik, seperti yang diamanatkan oleh cita-cita NKRI.

Pada kehidupan dengan mobilitas tinggi, Uji KIR ialah salah satu pelayanan ranah publik yang memiliki peran signifikan dalam kelancaran dan ketertiban lalu lintas masyarakat ketika berkendara, bepergian, terutama di Jalan Raya. Dinas Perhubungan yang bertindak selaku unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor sangat berperan dan berpengaruh dalam penyediaan layanan yang berkualitas kepada masyarakat luas, terutama kepada pengguna kendaraan angkutan barang atau angkutan orang.

Mekanisme Uji KIR merupakan suatu cek keadaan atau kondisi fisik kendaraan yang akan melaksanakan pengujian, dalam hal tersebut, sudah dikatakan memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak. Pengujian kendaraan bermotor dilakukan melalui prosedur langkah-langkah yang berlaku, seperti, melakukan pendaftaran di loket, pemeriksaan persyaratan-persyaratan administrasi dan penetapan jumlah biaya. Pemeriksaan kelengkapan berkas termasuk merupakan hal yang dibebankan kepada Dishub dalam menyelenggarakan cek mutu mesin-rangka-karoseri setiap angktan yang diuji supaya memberikan ketenangan kepada masyarakat dalam berkendara, berlalulintas dan beraktifitas menggnakan moda sarana kendaraan

Kita banyak menjumpai kecelakaan yang disebabkan kegagalan mekanis kendaraan. Seperti yang dimat dalam media online kompas.com yakni kecelakaan yang terjadi di simpang Muara Rapak, Balikpapan, Kalimantan Timur, Jumat Pagi (21/01/2022). Akibat rem blong, truk menabrak pemotor di perempatan sehingga menyebabkan empat orang meninggal dunia, seorang

kritis, tiga orang patah tulang dan lima orang lainnya luka ringan. Setelah dilakukan investigasi oleh tim gabungan polres dan dishub Balikpapan ditemukan bahwa truk tersebut tidak datang ke tempat pelaksanaan Uji KIR, sang supir hanya memesan buku KIR kepada oknm pengji.

Media online tribunbanyumas.com menginformasikan telah terjadi kecelakaan maut di exit tol Bawen, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah pada Jumat (03/05/2024). Truk Tronton berpelat AD 8911 IA mengalami rem blong sehingga menabrak sejumlah mobil dan motor. tiga orang meninggal dunia dan 27 orang mengalami luka. Dari hasil pemeriksaan oleh satlantas dan dishub semarang, kondisi Truk tidak terawat dengan baik dan buku KI sudah tidak aktif sejak 2015.

Berita dari media online detik.com, dimana terjadi kecelakaan yang baru-baru ini viral menggempakan jagat maya yakni Bus PO Putra Fajar yang membawa rombongan studytour SMK terlibat kecelakaan di Kecamatan Ciater, Subang Jawa Barat pada Sabtu 11 Mei 2024. Bus yang membawa 48 orang itu, menabrak mobil, motor dan warung sehingga mengakibatkan 11 orang meninggal, terdiri dari 9 orang siswa, seorang guru dan seorang pengendara sepeda motor. Sementara korban lainnya adalah penumpang Bus yang mengalami luka berat dan ringan. Dari hasil investigasi gabungan KNKT, Satlantas Subang dan Dishub Subang ditemukan fakta bahwa Bus pernah terbakar di tol Cipularang, kemudian dirubah karoserinya sehingga tidak sesuai dengan rangka dan mesinnya sehingga menyebabkan bus tidak stabil, selanjtnya kecelakaan karena tidak mampu mengendalikan arahnya. Juga ditemukan Buku KIR tidak aktif sejak 6 Desember 2023. Masih banyak lagi kejadian

kecelakaan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu akibat meremehkan, melalaikan dan mencurangi pelaksanaan Uji KIR.

Kejadian diatas menegaskan akan pentingnya Uji KIR sebagai langkah pencegahan akan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Sebagai OPD milik Pemerintah, Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal mempunyai struktur organisasi dalam menjalankan tugas Pengujian Kendaraan Bermotor/Uji KIR, disebut juga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang melakukan uji kelayakan kendaraan secara periodik yang memiliki tujuan untuk menghindari dari bahaya kecelakaan lalu lintas, lingkungan sekitar dan memberikan keamanan serta kenyamanan bagi penumpang. Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor tersebut di selenggarakan atas dasar UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 53 Ayat 1 dan 2 serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133/2015.

Sebagai Pelaksana Uji KIR yang memegang peranan sangat penting terhadap keselamatan transportasi manusia di jalan raya , akan tetapi Dishub Kab Tegal pada kenyataanya masih mempunyai masalah yang membelenggu instansi tersebut. Mencermati sikon (situasi dan kondisi) di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal, Peneliti menemukan permasalahan mengenai Pelayanan di Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)/Uji KIR. Peneliti menemukan tiga permasalahan yakni Tindakan Pegawai Seksi Uji KIR yang melanggar aturan, bahkan Seksi Uji KIR pernah di nonaktifkan oleh Kementerian Perhubungan, Ada pegawai Seksi Uji KIR yang bukan Teknisi, akan tetapi ikut menguji kendaraan dan tidak ada bangunan untuk melindungi Masyarakat dari panas dan hujan saat menunggu antrian kendaraan yang sedang Uji KIR.

Permasalahan tersebut membuat kualitas pelayanan Uji KIR Dishub Kab. Tegal perlu dipertanyakan (layak mendapat perhatian/pengawasan). Karena apabila kualitasnya buruk, maka masyarakat akan malas menguji kendaraan mereka dan karena pengujian dilakukan tidak sesuai prosedur, maka hasil dari pengujian menjadi tidak valid.

Berdasarkan *issue public*, yakni sekarang ini sedang digaungkanya “good governance”, fakta tentang pentingnya Uji KIR dan tiga uraian permasalahan pada Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)/Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal diatas, maka peneliti tertarik mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanannya kepada Masyarakat, selanjutnya Peneliti mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UJI KIR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TEGAL”** yang diharapkan dapat menjadi penelitian yang dapat memberikan informasi, pengetahuan dan pertimbangan sebagai sarana memperbaiki kualitas pelayan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal ?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.

I.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bermanfaat untuk menambah literatur dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian yang sejenis.
 - b. Bermanfaat sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang konsep dalam ranah ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada stakeholder terkait keadaan pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal dalam membuat kebijakan agar dapat tercipta gagasan yang yang dapat dilakukan pihak-pihak terkait untuk mengoptimalkan tercapainya pelayanan publik yang berkualitas, khususnya pada pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya Media Massa untuk memberi kritik dan saran dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal, sehingga dapat saling bertukar pandangan sehingga tercipta pelayanan Uji KIR yang berkualitas.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi untuk penelitian ini, maka penelitian terdahulu yang relevan dapat dilihat pada tabel II.1:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Akbar (2016): Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif ❖ Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indikator Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kategori “memuaskan” : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kemudahan SOP pengujian ➤ Beban persyaratan ➤ Kecakapan petugas ➤ Keamanan dalam pelayanan. ❖ Kategori “belum memuaskan” : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kecepatan layanan ➤ Kewajaran biaya ➤ Kepastian biaya
2.	Darmawati (2016): Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif ❖ Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indikator Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kualitas Pelayanan seperti Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty sudah cukup baik.

No.	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
3.	Ramuddin (2018): Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif ❖ Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indikator Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kualitas Pelayanan Baik ❖ Poin Kelebihan : Ruang Pendaftaran sudah dilengkapi dengan sarana pendukung, seperti lemari arsip, scanner, meja & kursi yang nyaman ❖ Poin Kekurangan: Perlengkapan mekanis pengujian cek fisik kendaraan perlu di upgrade
4.	Syaifuddin (2020): Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif ❖ Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indikator Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kategori Baik : Pegawai taat aturan, disiplin dalam bekerja dan merespon dengan baik keluhan masyarakat ❖ Kategori Krang Baik : Pelayanan berjalan belum sepenuhnya cepat dan mudah ,asih ada masalah fasilitas (rusak dan kurang), jumlah Pegawai minim.

5.	Anita Rezki Amalia (2021): Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Pehubungan Kabupaten Pangkep	❖ Persamaan : ➤ Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif ❖ Perbedaan : ➤ Indikator Penelitian	❖ Secara Keseluruhan Kualitas Pelayanan Cukup Baik ❖ Kekurangan : Perlengkapan Uji nonfungsi, Penyediaan Buku KIR perlu diperbaiki dan Ruang gedung Uji perlu direnovasi sedikit agar sesuai kebijakan Kemenhub RI ❖ Kelebihan : ❖ Pegawai ramah, tidak diskriminatif, layanan cepat
----	--	---	--

II.2. Kerangka Teori

II.2.1 Pelayanan

Menurut Rangkuti dalam (Supeno 2018:53), menyatakan bahwa “Pelayanan adalah proses untuk mengubah produk yang biasa-biasa saja menjadi produk yang sangat luar biasa”. Dalam teorinya membahas tentang kepuasan pelanggan berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan..

Menurut Gronroos dalam (Supeno, 2018:54) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Definisi pelayanan menurut Kotler dalam (Sugiyah, 2018:57) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Normann (2002) dalam Fikri (2016, hlm. 121) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
- 2) Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 3) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata.

II.2.2. Kualitas

Seorang Pakar, Gaspersz dalam Sinambela (2017:6) mengemukakan bahwa kualitas pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok yakni kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik itu keistimewaan langsung maupun atraktif. Pengertian Kualitas menurut Sutrisno (2018:49) adalah sesuatu yang dianggap bernilai, mahal, tahan lama, kuat, dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan persyaratan dan ketentuan tertentu yang ada. Kata kualitas sendiri mempunyai banyak pengertian, akan tetapi bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Crosby dalam Arbangi (2016:22) mengemukakan bahwa kualitas merupakan kesesuaian dengan syarat suatu produk sehingga memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar yang telah ditentukan, standar yang dimaksud yaitu bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut Utami (2006) adalah:

- a) Memberi informasi dan pelatihan
- b) Menyediakan dukungan emosional
- c) Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung
- d) Menyediakan perangsang

II.2.3. Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution dalam Rusydi, (2017:39), “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Berdasarkan pandangan Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PanRb) Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2022, ada 12 indikator kualitas pelayanan publik, meliputi :

- 1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 7) Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
- 8) Keprofesionalan, yaitu mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 9) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, yaitu menjamin bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang adil dan merata, tanpa memandang latar belakang pribadi mereka.
- 10) Ketepatan Waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 11) Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, yaitu pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kaum penyandang disabilitas/difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui.

- 12) Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah harus melaksanakan pelayanan yang cepat atau efektif, memberikan kemudahan akses dan menyesuaikan kemampuan masyarakat.

Fitzsimons dan Fitzsimons dalam Thahir (2010;6) menyatakan bahwa perspektif yang dapat diukur dari kualitas pelayanan publik antara lain adalah :

- 1) Muatan (content)
- 2) Proses (process)
- 3) Struktur (structure)
- 4) Hasil atau keluaran (outcome)
- 5) Dampact (impact)
- 6) Dan lain-lain.

Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Ratminto dan Atik (2010:177) mengemukakan indikator Kualitas Pelayanan ialah :

- 1) Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya
- 2) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
- 3) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
- 4) Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

- 5) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Gespersz dalam Hardyansyah (2011:51), Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan;
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas;
- 3) Kesopanan dan keramahan;
- 4) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas yakni penanganan/permintaan Khusus;
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- 10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Menurut Davis dan Heineke (2003: 295) kualitas layanan itu sendiri adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi diantaranya adalah:

- a) Keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan,
- b) Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan,
- c) Pengetahuan karyawan,
- d) Kecepatan pelayanan kepada pelanggan,
- e) Kenyamanan saat menunggu pelayanan.

II.3. Definisi Konseptual

Kualitas Pelayanan

Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) mengemukakan “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PanRb) Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2022, indikator kualitas pelayanan publik, meliputi :

- 1) Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
- 2) Keprofesionalan, yaitu mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, yaitu menjamin bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan

pelayanan yang adil dan merata, tanpa memandang latar belakang pribadi mereka.

- 4) Ketepatan Waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 5) Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, yaitu pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui.
- 6) Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah harus melaksanakan pelayanan yang cepat atau efektif, memberikan kemudahan akses dan menyesuaikan kemampuan masyarakat.

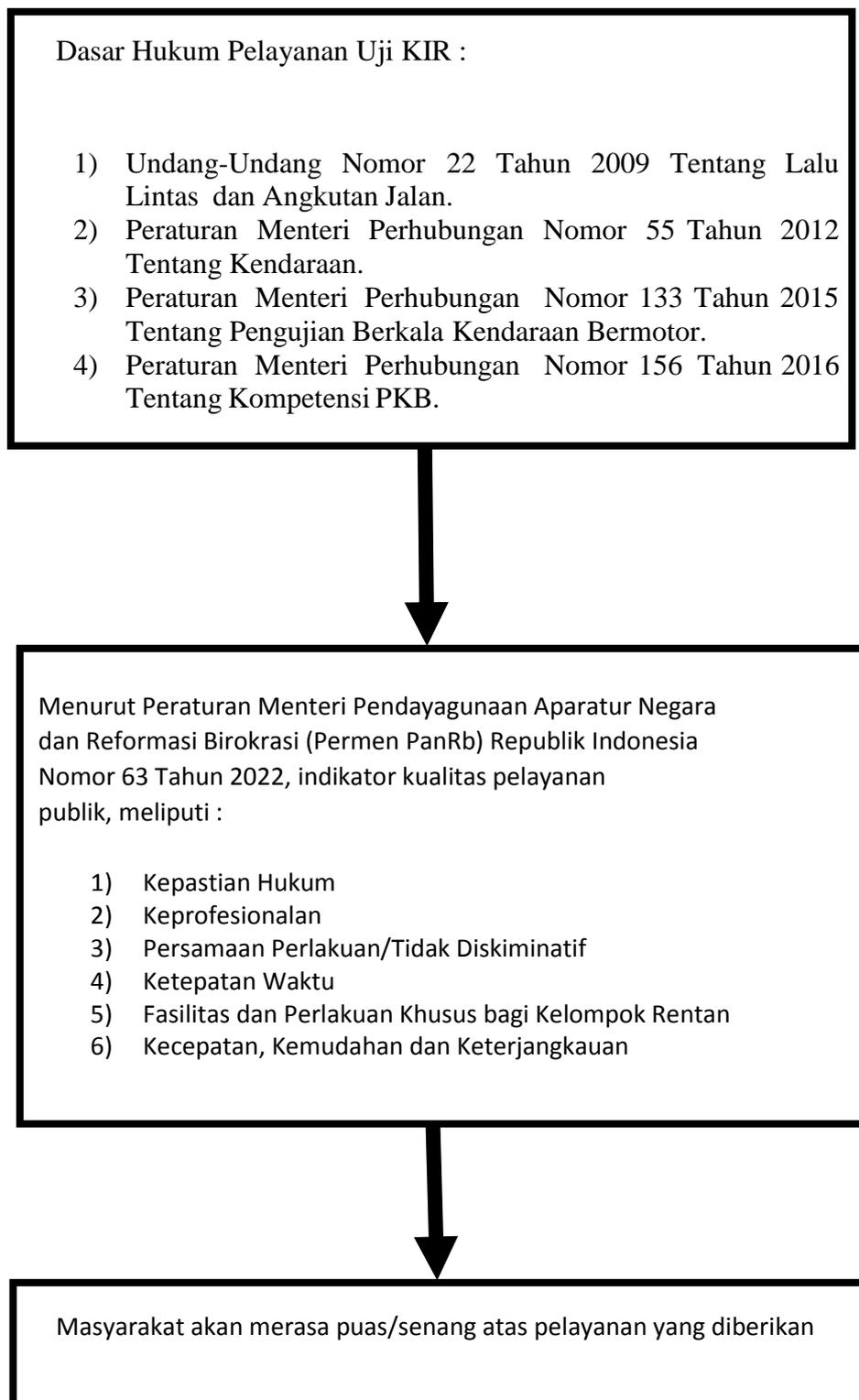
II.4. Pokok-pokok Penelitian

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PanRb) Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2022, indikator kualitas pelayanan publik, meliputi :

- 1) Kepastian Hukum
- 2) Keprofesionalan
- 3) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
- 4) Ketepatan Waktu
- 5) Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan
- 6) Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

II.5. Alur Pikir Penelitian

Gambar II.1 Alur Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini ialah kualitatif, selanjtnya, untuk Tipe penelitian ini memakai deskriptif kualitatif atas dasar mengacu pada penilaian kepuasan masyarakat dalam penyediaan layanan publik. Sementara itu, tujuan penelitian deskriptif kualitatif ialah untuk memberikan penggambaran atas dasar peristiwa, kenyataan yang berlangsung dilapangan penelitian, melaksanakan analisis dan melakukan observasi, kemudian berujung pada akhirnya untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dishub Kab. Tegal.

III.2. Lokus Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk menyelenggarakan penelitian ini yakni berlangsung dengan lama dua bulan, dari 20 Mei 2024 sampai dengan 20 Juli 2024. Penelitian ini bertempat pada wilayah operasional Dishub Kab Tegal. Peneliti memutuskan memilih lokasi lokasi penelitian ini berdasarkan bahwa Instansi yang dimaksud ialah yang berwenang yang memberikan pelayanan Uji KIR, paling bertanggung jawab atas lancarnya pelaksanaan Uji KIR di teritorial Kabupaten Tegal, diharapkan dapat menyelenggarakan, menyediakan, melaksanakan pelayanan yang memiliki kualitas baik, sehingga memuaskan Masyarakat, memberikan pengesahan laik pakai dan laik jalan, dengan memberikan tanda lulus kelayakan kendaraan untuk melaju di jalan raya, sehingga dapat menjamin keselamatan Masyarakat yang berkendara di Kab.Tegal dan sekitarnya.

III.3. Jenis Sumber Data Penelitian

Jenis sumber data penelitian ini, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer disebut juga data utama, didapatkan dengan cara langsung oleh penulis di lokasi wilayah penelitian yakni Komplek Dishub Kab. Tegal. Peneliti mendapatkan data tersebut dengan melakukan wawancara kepada informan yang bersangkutan langsung dengan persoalan penelitian yang sedang dibahas, serta dilakukan lewat observasi, yakni peneliti mengamati dengan cara langsung dengan cermat, seksama dan sungguh-sungguh atas suatu objek bahan yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Data Sekunder disebut juga data pendukung. Data sekunder dalam penelitian ini yakni peneliti peroleh melalui dokumen-dokumen, berkas-berkas, buku-buku informasi, Banner, Papan Pengmman yang berisi proses-proses, prosedur-prosedur, pedoman-pedoman baik cetak maupun elektronik/digital, serta pengetahuan apapun tentang Pelayanan Seksi PKB/Uji KIR. Data sekunder ini peneliti peroleh di Dishub Kab. Tegal.

III.4. Informan Penelitian

Peneliti menerapkan teknik *Purposive Sampling* pada penelitian kali ini yaitu penetapan informan tidak berdasarkan pada status sosial, strata/kedudukan, ataupun kewilayahan/teritorial, akan tetapi atas dasar tujuan yang sesuai dengan pengambilan penelitian. Selanjtnya, Peneliti menimbang kemudian menetapkan

siapa informan yang dapat mewakili secara obyektif terhadap penelitian yang sedang dikerjakan Peneliti, yakni mengenai kualitas pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.

Adapun Informan Penelitian ini terlihat pada tabel berikut :

Tabel III.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jenis Sumber Data Penelitian
1.	Singgih Wibowo, SH	Kepala Seksi Uji KIR	Primer
2.	Andien Putri Utami, S.Kom	Pegawai Administrasi Uji KIR	Primer dan Sekunder
3.	Agung Danu Santosa, A.md.T	Teknisi Uji KIR	Primer dan Sekunder
4.	Johan Efendi	Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR	Primer
5.	Slamet Raharjo	Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR	Primer
6.	Rahmat Iman Mukhlisin	Masyarakat	Primer

		pelanggan jasa Uji KIR	
7.	Jumadi Antono	Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR	Primer
8.	Wahyani	Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR	Primer

III.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data pada Penelitian ini ialah :

1. Wawancara

Wawancara atau istilah inggrisnya disebut “Interview”, dilaksanakan untuk teknik pengumpulan data utama yakni peneliti melaksanakan wawancara dengan cara langsung terhadap para informan yang terlibat penyelenggaraan Uji KIR di Dishub Kab. Tegal seperti Kepala Dishub Kab. Tegal, Kepala Bidang Angkutan Dishub Kab. Tegal, Kepala Seksi PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor)/Uji KIR Dishub Kab. Tegal, Pegawai Pendaftaran Uji KIR, Teknisi Uji KIR serta masyarakat selaku Pelanggan pelayanan Uji KIR di Dishub Kab. Tegal serta Pribadi atau Badan yang

dianggap perlu untuk penelitian ini. Wawancara ini terselenggara dengan maksud mencari jawaban mengenai kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dishub Kab. Tegal, memakai indikator kualitas pelayanan publik yang kredibel. Kemudian berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menggambarkan bagaimana sesungguhnya kualitas UPT yang ditunjuk Penda ini dalam penyediaan pelayanan pada Uji KIR di Dishub Kab. Tegal.

2. Studi Dokumentasi

Peneliti mengerjakan kegiatan Studi Dokumentasi dengan maksud agar memperoleh data pendukung, yakni mengoleksi data dan informasi pembantu dari sumber yang berkesinambungan dengan Layanan Uji KIR, seperti dokumen legal baik digital atau cetak berupa berita-berita, buku-buku, dan pengumuman-pengumuman. Dokumen yang dikoleksi akan berfungsi mempermudah peneliti saat mempelajari bagaimana performa Dishub Kab. Tegal dalam penyelenggaraan Uji KIR. Dokumentasi memang sangat diperlukan untuk pendukung data dan dapat menjadi bahan acuan pada penelitian yang sedang diteliti ini. Sementara itu, Dokumentasi yang berbentuk foto harus dicantumkan apabila Penelitian ini ingin lebih terpercaya benar-benar telah terselenggara.

3. Observasi

Observasi mempunyai arti ialah, Pengamatan pada obyek yang diteliti. Peneliti bertindak selaku pengamat pada obyek yang dikaji. Dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara pengamatan terhadap lokasi digelarnya pelayanan PKB/Uji KIR yakni di Dishub Kab. Tegal. Data dari observasi ini akan berguna pada perjalanan penelitian disebabkan melihat

langsung fenomena, kejadian, peristiwa berbentk fakta dilapangan. Oleh karenanya dapat diketahui secara presisi etos kerja pegawai, Dalam hal ini UPTD Uji KIR. Metode observasi ini juga sangat efektif dan efisien dalam menentukan kualitas pelayanan pada Instansi Pemda itu.

III.6. Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan Teknik analisis data yang dalam penelitian ini yakni teknik analisis data deskriptif kualitatif. Teknik analisis ini mengejawantahkan fakta yang peneliti dapatkan dari kajian dilapangan, untuk selanjtnya peneliti menganalisis dan menarasikanya memenuhi landasan dan pedoman penulisan artikel ilmiah/skripsi. Oleh karena itu semua, langkah-langkah dalam analisis data, ialah seperti berikut :

1. Pengumplan Data

Proses pengumpulan ialah kegiatan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk melakukan melalui wawancara narasmber/informan yang dianggap memiliki kapabilitas, observasi atau pengamatan yang membutuhkan kejelian serta berusaha mencari, pengetahuan, pemahaman dan ilmu melalui studi dokumentasi. Dalam hal ini mengumpulkan semua data yang diperlukan bagi penelitian kualitas layanan publik pada Uji KIR di Dishub Kab Tegal.

2. Reduksi Data,

Reduksi Data memiliki makna pengurangan data, yaitu mengurangi informasi tidak penting. Pengurangan data yang dilakukan peneliti yakni dengan menyortir dan merangkum informasi yang diidentifikasi cocok atau tidak cocok dari perolehan wawancara narasumber atau dokumentasi yang berupa berkas-berkas yang berhubungan dengan hal yang sedang dibahas peneliti.

Dalam hal ini mengurangi data sehingga hanya data penting yang digunakan, kemudian dikelompokkan datanya sesuai tujuan penelitian kualitas layanan publik pada Uji KIR di Dishub Kab Tegal.

3. Penyajian Data.

Penyajian Data memiliki istilah lain Tampilan Data. Penulis melakukan tampilan data menggunakan uraian dalam bentuk tulisan, grafik, tabel, gambar, foto. Tampilan data harus berdasarkan fakta yang sesungguhnya. Adapun dengan melakukan tampilan data dapat membantu untuk memahami kejadian yang berlangsung, kemudian menyusun tindakan setelahnya atas dasar pencernaan pengetahuan peneliti. Dalam hal ini data dimanifestasikan menjadi tabel, bagan grafik agar lebih praktis, cepat dan mudah dipahami sehingga penelitian kualitas layanan publik pada Uji KIR di Dishub Kab Tegal tersaji dengan efektif dan efisien.

4. Penarikan Kesimpulan.

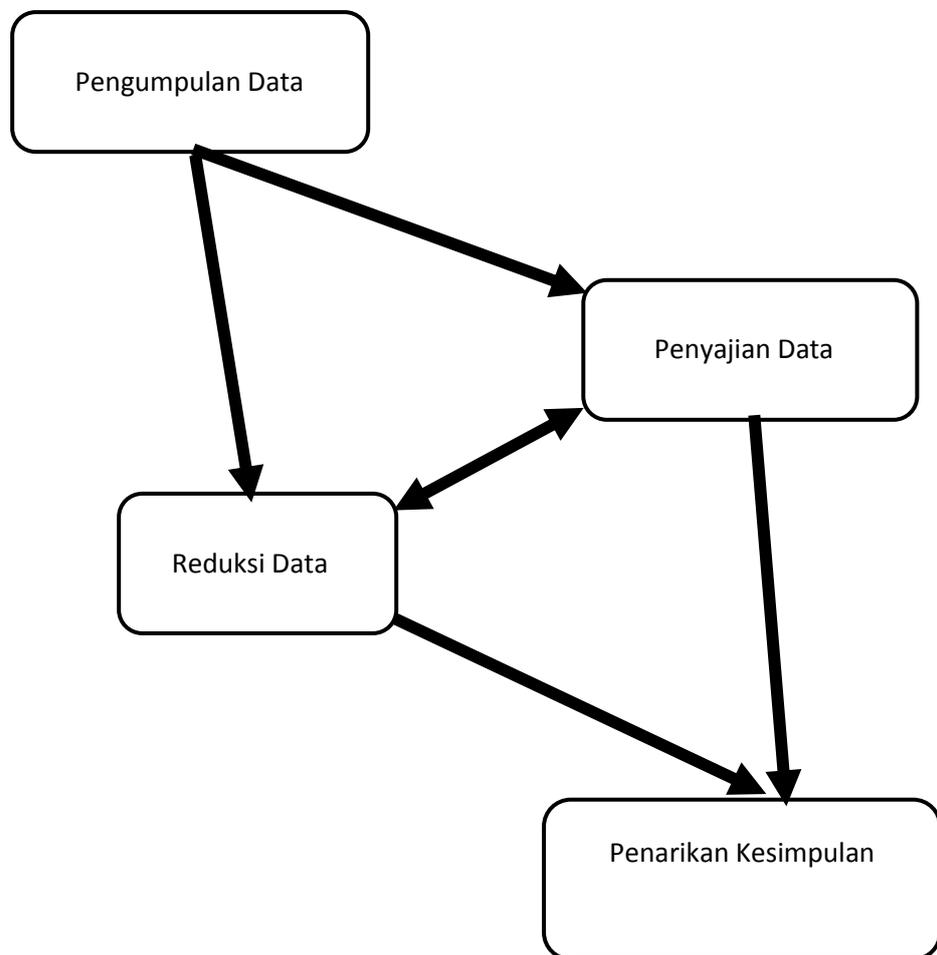
Penarikan kesimpulan dilaksanakan peneliti secara seksama dengan memakai teknik validasi berupa review pada tulisan-tulisan dengan tujuan data tersebut dapat dipastikan kebenarannya. Dimana menjadi penelitian *teruji* yang bersifat rasional, terjamin dan terpercaya. Penarikan kesimpulan ialah proses terakhir pada analisis data yang dikerjakan dengan mengikutsertakan hasil reduksi data yang bersandar pada rumusan masalah dan tujuan yang akan diharapkan. Data yang sudah dirancang saling di crosschecks yang satu dengan yang lainnya dengan maksud dilakukan penarikan simpulan agar masalah yang ada dapat terjawab. Dalam hal ini data disimpulkan sehingga penelitian kualitas layanan publik pada Uji KIR di Dishub Kab Tegal dapat dimengerti

dengan baik kemudian menjadi bahan pengetahuan semua kalangan.

Teknik Analisis Data ini agar lebih mudah untuk dipahami, maka digambarkan dengan model analisis data interaktif dari Milas dan Hubermen yakni sebagai berikut:

Gambar III.1

Model Analisis Data Interaktif dari Milas dan Hubermen



III.7. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data dilaksanakan sebagai pembuktian penelitian ini memang betul ialah suatu penelitian ilmiah dengan melakukan uji data yang didapatkan. Teknik pengabsahan data dalam penelitian kali ini memakai teknik triangulasi. Triangulasi dalam peninjaan kevalidan dapat dimaknai sebagai suatu cek data dari bermacam sumber dengan bermacam waktu. Oleh karenanya terdapat triangulasi sumber, teknik pengumpulan data dan waktu.

Berikut penjelasan triangulasi :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yakni uji kevalidan data yang dilaksanakan dengan cara cek data pada permasalahan yang sama akan tetapi dilakukan kepada narasumber yang berbeda. Sebagai contoh, untuk melakukan cek data dapat melalui wawancara kepada Kepala Seksi, Pegawai, Teknisi, Masyarakat dengan pertanyaan yang sama tetapi ternyata jawabannya berlainan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yakni uji kevalidan data yang dilaksanakan menggunakan cek data pada sumber yang sama akan tetapi dilakukan teknik yang berbeda-beda. Sebagai contoh, untuk mengecek data yang diperoleh dari seorang Kepala Seksi, ternyata diperoleh fakta yang berlainan saat melalui wawancara, observasi serta dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yakni uji kevalidan data yang dikoleksi menggunakan cara wawancara pada teknik dan sumber yang sama, akan tetapi pada waktu

yang berbeda-beda. Sebagai contoh wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan kepada Narasumber yang terkadang kondisi tubuhnya lelah dalam bekerja sehari-hari seperti Teknisi Uji KIR pada waktu yang pagi, siang dan sore, ternyata data hasil penelitian yang diperoleh dapat berlainan.

III.8. Sistematika Penulisan Penelitian

Dalam Penelitian ini, agar pembaca mudah memahami maksud yang terkandung, Peneliti membuat Sistematika Penulisan Penelitian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini Peneliti membahas tentang Latar Belakang,

Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini Peneliti membahas tentang Penelitian Terdahulu, Kerangka Teori, Definisi Konseptual, Pokok-pokok dan Alur Pikir Penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini Peneliti membahas tentang Jenis dan Tipe, Lokus, Jenis Sumber Data, Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Teknik Pengabsahan Data dan Sistematika Penulisan Penelitian.

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Dalam bab ini Peneliti membahas tentang identitas Kabupaten Tegal, Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal dan Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji KIR) Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini Peneliti membahas tentang hasil penelitian kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal, Pembahasan kualitas pelayanan pada Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal,, dan Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

IV.1. Kabupaten Tegal

IV.1.1. Profil Kabupaten Tegal

Kabupaten Tegal adalah salah satu kabupaten yang terletak di bagian barat laut provinsi Jawa Tengah, Indonesia yang memiliki luas 878,79 km². Ibu kotanya terletak di Kecamatan Slawi. Letak menurut mata angin, ialah

Utara : Laut Jawa, dan Kota Tegal

Timur : Kabupaten Pemalang, dan Kabupaten Purbalingga

Selatan : Kabupaten Brebes dan, Kabupaten Banyumas

Barat : Kabupaten Brebes, dan Kota Tegal

Tabel IV.1

Luas Daerah Kabupaten Tegal menurut Kecamatan

Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase (%)
Margasari	86,84	9,88
Bumijawa	88,55	10,08

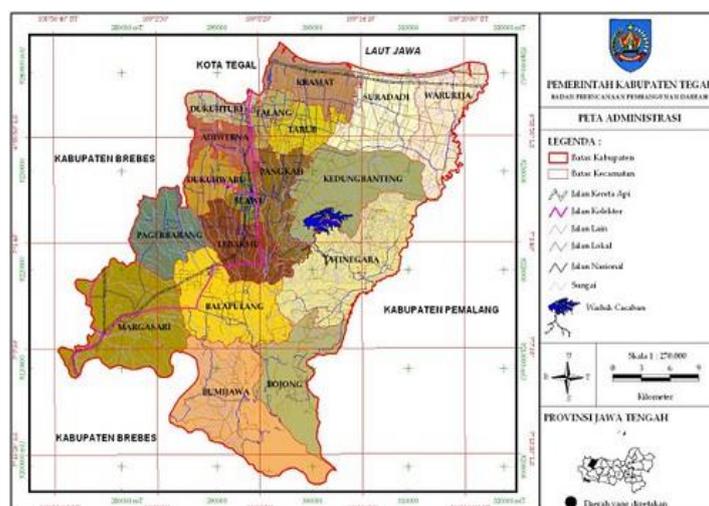
Bojong	58,52	6,66
Balapulang	74,91	8,52
Pagerbarang	43,00	4,89
Lebaksiu	40,95	4,66
Jatinegara	79,62	9,06
Kedungbanteng	87,62	9,97
Pangkah	35,51	4,04
Slawi	13,63	1,55
Dukuhwaru	26,58	3,02
Adiwerna	23,86	2,72
Dukuhturi	17,48	1,99
Talang	18,37	2,09
Tarub	26,82	3,05
Kramat	38,49	4,38
Suradadi	55,73	6,34
Warureja	62,31	7,09
Kabupaten Tegal	878,79	100,00

Sumber: *BPS Kabupaten Tegal*

Kabupaten Tegal merupakan salah satu banyak Kabupaten yang terletak di Jawa Tengah yang memiliki 18 Kecamatan. Kecamatan yang paling luas wilayahnya yaitu Kecamatan Bumijawa dengan luas 88,55 km². Adapun Kecamatan dengan wilayah paling kecil yakni Kecamatan Slawi dengan luas 13,63 km² yang merupakan Ibukota Kabupaten.

IV.1.2. Peta Kabupaten Tegal

Gambar IV.1
Peta Kabupaten Tegal



Sumber: *BAPPEDA Kabupaten Tegal*

IV.1.3. Demografi Kabupaten Tegal

Hasil Sensus Penduduk 2020 (SP 2020) mencatat, jumlah penduduk Kabupaten Tegal, Jawa Tengah sebanyak 1,59 juta jiwa pada 2020. Dalam satu dekade terakhir, jumlah penduduk Kabupaten Tegal bertambah 202 ribu jiwa atau rata-rata 20 ribu jiwa setiap tahun.

Penduduk Kabupaten Tegal didominasi oleh generasi milenial yang sebanyak 26,66% dari total populasi. Disusul generasi Z sebanyak 25,96% dan

generasi X sebanyak 21,16%. Generasi ini sebagian besar masuk dalam usia produktif yang dapat menjadi peluang mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah.

Tabel IV.2

Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Tegal

Kacamatan	Jumlah Penduduk Laki-laki	Jumlah Penduduk Perempuan	Jumlah Penduduk Total
Margasari	55.147	54.261	109.408
Bumijawa	49.775	46.911	96.686
Bojong	37.277	36.116	73.393
Balapulang	46.750	45.940	92.690
Pagerbarang	31.269	30.901	62.170
Lebaksiu	46.750	47.075	93.825
Jatinegara	30.715	29.295	60.010
Kedungbanteng	22.714	22.082	44.796
Pangkah	57.955	56.211	114.166
Slawi	39.571	39.312	78.883

Dukuhwaru	34.527	33.822	68.349
Adiwerna	66.422	63.802	130.224
Dukuhturi	51.104	48.784	99.888
Talang	54.774	52.374	107.148
Tarub	43.477	42.455	85.932
Kramat	59.891	58.916	118.807
Suradadi	47.460	45.741	93.201
Warureja	34.306	33.114	67.420
Kabupaten Tegal	809.884	787.112	1.596.996

Sumber: BPS Kabupaten Tegal (Hasil SensusPenduduk) Tahun 2020

Berdasarkan data jumlah penduduk yang tertuang pada tabel IV.2 diatas, maka jumlah penduduk terbanyak di wilayah Kabupaten Tegal adalah Kecamatan Kramat yakni mencapai 118.807 jiwa, kemudian disusul oleh Kecamatan Pangkah dengan jumlah penduduk mencapai 114.166 jiwa. Adapun jumlah penduduk paling sedikit terdapat pada Kecamatan Kedungbanteng dengan jumlah penduduk 44796 jiwa.

IV.1.4. Visi Misi Kabupaten Tegal

Visi yaitu Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Tegal yang Sejahtera, Mandiri, Unggul, Berbudaya, dan Berakhlak Mulia. Sedangkan Misi Kabupaten Tegal yakni :

1. Mewujudkan pemerintahan yang bersih, terbuka, akuntabel, dan efektif melayani rakyat.
2. Memperkuat daya saing melalui pembangunan infrastruktur yang handal, berkualitas, dan terintegrasi serta berwawasan lingkungan.
3. Membangun perekonomian rakyat yang kokoh, maju, berkeadilan, dan berkelanjutan.
4. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia melalui penguatan layanan bidang pendidikan, kesehatan, dan sosial.
5. Menciptakan tata kehidupan masyarakat yang tertib, aman, tentram, dan nyaman dengan tetap menjaga dan melestarikan nilai-nilai budaya serta kearifan lokal.

IV.2. Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

IV.2.1. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal atau dapat disingkat Dishub Kabupaten Tegal yang terletak di lingkungan Terminal baru yang beralamat di Jalan Gatot Subroto No.32, Blok Sampir, Desa Dukuhsalam, Kec. Slawi, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah 52419 dibangun pada Tahun 1996 yang awalnya Bernama Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Tegal atau dapat disingkat Dishubpar Kab. Tegal dimana pada saat itu Kabupaten Tegal dipimpin

oleh Drs. H. Soetjipto. Kemudian Pada 2008 Berubah menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tegal atau dapat disingkat Dishubkominfo Kab. Tegal. Lalu 2016 sampai sekarang bernama Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal atau dapat disingkat Dishub Kab, Tegal.

IV.2.2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

Visi yakni "TERWUJUDNYA KINERJA PERHUBUNGAN YANG HANDAL DALAM MENDUKUNG PEMBANGUNAN DAERAH."

Adapun, Misi yakni:

- a. Menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan Perhubungan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat.
- b. Menyelenggarakan dan meningkatkan mutu sumber daya manusia
- c. Mewujudkan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung peningkatan pelayanan publik.
- d. Memberdayakan masyarakat di bidang Perhubungan beserta teknologinya.
- e. Membangun sistem informasi Perhubungan serta data yang cepat, tepat dan akurat

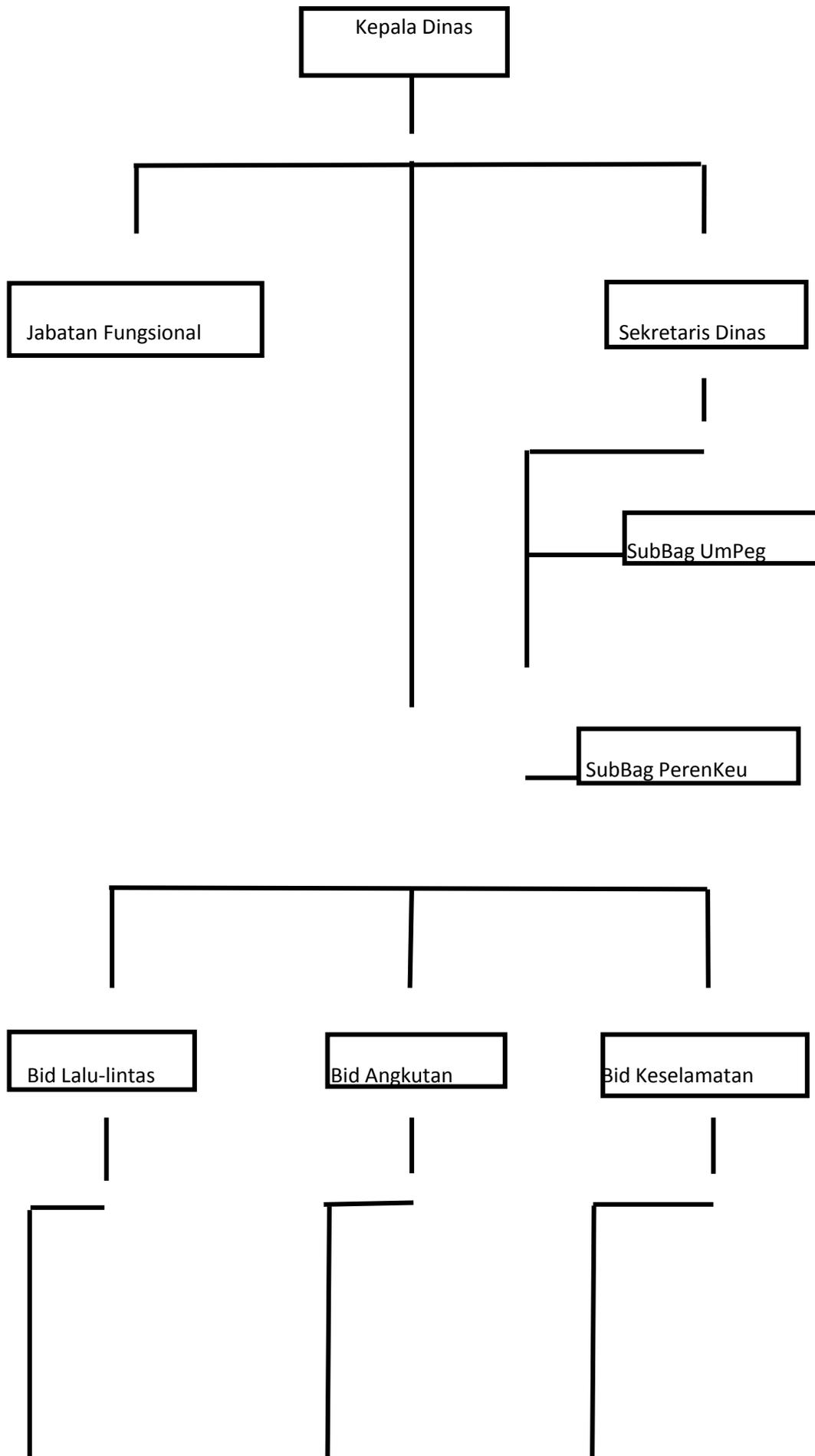
IV.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

Dishub Kab. Tegal memiliki Tugas Pokok menjadi kepanjangan tangan Bupati pada pelaksanaan kegiatan Pemda di Bagian keamanan, kelancaran dan ketertiban transportasi di wilayah hukum Kab. Tegal. Sementara itu, fungsi Dishub Kab. Tegal :

- a. Pembuatan aturan di Divisi Lalin , Divisi Rekayasa dan Divisi Perlintasan sebidang.

- b. Pelaksanaan kegiatan layanan publik di bidang transportasi.
- c. Penindakan, Pengawasan dan Pemantauan selaku delegasi dari Dirjenhubdat.
- d. Pemberdayaan masyarakat dalam segi kemajan teknologi Perhubungan.
- e. Membangun sistem konektifitas informasi Perhubungan yang mumpuni.

Gambar IV.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal



Seksi MenBek
Seksi AngTer
Seksi BinKes

Seksi WasDalOp
Seksi PKB
Seksi PUU

Berikut Nama para Pejabat Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal :

1) Kepala Dinas :

MUHAMMAD BUDI EKO SETIAWAN , ST, MM

2) Sekretaris Dinas :

MUHAMMAD NUH, S.Sos,M.Si

a) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan :

ENDANG MARHAENI, SE

b) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian :

DYAH INTAN PERMATASARI, SE, MM

3) Kepala Bidang Lalu-lintas :

Ir. AGIL SUPRAYOGI, S.ST, MT

a) Kepala Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu-lintas :

ABDUL HARIS, S.IP

b) Kepala Seksi Pengawasan Pengendalian Lalu-lintas dan

Perparkiran: BAYU ATMOWIYANTO, S.ST, MM

4) Kepala Bidang Angkutan :

EDI WIDYANTO, SE

a) Kepala Seksi Angkutan Jalan dan Terminal :

HASANUDIN, S.Kep, Ns

b) Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor :

SINGGIH WIBOWO, SH

5) Kepala Bidang Keselamatan :

TUTI HERI PURWATI, B.Ac

a) Kepala Seksi Bina Keselamatan :

WANGINING MELATI, SE

b) Kepala Seksi Penerangan Jalan Umum :

MUHAJIR, S.IP

6) Kelompok Jabatan Fungsional

a) Penguji Kendaraan Bermotor :

HASYIM ASYARI, Am.d.T

b) Penguji Kendaraan Bermotor :

AGUNG DANU SANTOSA, Am.d.T

c) Penguji Kendaraan Bermotor :

SULTHONI AKBAR, Am.d.T

IV.2.5. Sumber Daya Manusia Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan individu yang bertugas sebagai penggerak suatu instansi atau organisasi sebagai pelaksanaan fungsi dan tugasnya.

a. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tabel IV.3
Jenjang Pendidikan pada Dinas Perhubungan Kab. Tegal

No	Jenjang Pendidikan	ASN
1	SMA/SMK	38
2	S1	31
3	S2	7
Jumlah		76

Sumber data: *Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal Tahun 2024*

b. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan

Tabel IV.4
Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah
1	Golongan II	44
2	Golongan III	34
3	Golongan IV	8
Jumlah		76

Sumber data: *Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal Tahun 2024*

c. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.5
Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	ASN	THL	Jumlah
1	Laki-laki	52	103	155
2	Perempuan	24	25	49
Jumlah		76	128	204

Sumber data: *Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal Tahun 2024*

IV.3. Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji KIR) Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

IV.3.1. Profil Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor

Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal beroperasi sama dengan Kantor Pusat Dishub Kab Tegal yakni di lingkungan Terminal baru yang beralamat di Jalan Gatot Subroto No.32, Blok Sampir, Desa Dukusalam, Kec. Slawi, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah 52419.

Merujuk pada Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam pasal 49 ayat (2), menyebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor terdiri dari dua, yaitu :

- a. Uji tipe, dan
- b. Uji berkala.

Uji kelayakan kendaraan bermotor terdiri dari dua jenis, yaitu uji tipe dan uji berkala. Uji tipe merupakan uji kendaraan yang dilakukan sebelum kendaraan tersebut di jual ke pasaran (masyarakat), sedangkan uji berkala merupakan pengujian kendaraan bermotor setelah kendaraan tersebut dijual ke pasaran (masyarakat) dan sistem uji KIR ini dilaksanakan setiap enam bulan sekali sebagai upaya pemeriksaan kondisi kendaraan.

Berikut tabel IV.6 data jumlah pengujian kendaraan bermotor (PKB) Tahun 2023.

Tabel IV.6

Jumlah Data Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

Jenis Kendar aan	Bulan												Jumah Kendaraan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Pick Up	46	38	51	44	36	36	35	32	55	45	43	44	505
TR.4	5	4	0	7	3	2	1	0	5	2	0	3	32
TR.6	31	40	27	23	27	29	24	36	28	30	31	27	353
TR.10	17	22	11	39	13	15	29	14	32	21	19	22	254
MP	4	2	5	4	0	2	5	6	0	0	1	0	29
Bus	2	0	1	0	6	4	3	0	1	0	5	0	22
Bus 3/4	2	5	4	1	6	2	0	1	0	5	0	2	28
Jumlah Kendar aan	107	111	99	118	91	90	97	89	121	103	99	98	
Jumlah												1223	

Sumber: *Data Pengujian Kendaraan Bermotor (2023) Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal*

Berdasarkan tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa, jumlah pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal pada tahun 2023 terlihat cukup banyak Kendaraan yang melakukan Uji KIR. Hal ini berarti, Insan Transportasi di Kabupaten Tegal patuh dan sadar terhadap aturan lalu-lintas. Demi menyambut antusiasme Pelanggan Jasa Uji KIR tersebut, sudah sepatutnya pelayanan yang berkualitas pada Uji KIR harus terus ditingkatkan. Oleh karenanya banyak hal yang harus dikerjakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten

Tegal, khususnya UPTD selaku penyedia layanan pengujian kendaraan bermotor, agar kualitas pelayanan terus meningkat.

IV.3.2. Sumber Daya Manusia Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor/Uji KIR

Untuk menjalankan Tuposiknya, Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

- 1) Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor :
Singgih Wibowo, SH
- 2) PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor :
Waras Sugiharto, S.ST, MH
- 3) Sekretaris Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor
Suyitno, SE
- 4) Bendahara Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor :
Novri Wijayanti, SE
- 5) Staf Administrasi Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor :
Andien Putri Utami, S.Kom
dan
Ghani Nur Wicaksono, S.Kom
- 6) Teknisi Uji KIR : Hasyim Asyari, Am.d.T
- 7) Teknisi Uji KIR : Agung Danu Santosa, Am.d.T
- 8) Teknisi Uji KIR : Sulthoni Akbar, Am.d.T
- 9) Pembantu Teknisi Uji KIR : Momon Siswanto

- 10) Pembantu Teknisi Uji KIR : Mohammad Naufal Hanif
- 11) Pembantu Teknisi Uji KIR : Wicak Wibisana
- 12) Pembantu Teknisi Uji KIR : Reza Putra Perdana

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan pada Uji KIR di Dishub Kab. Tegal

V.1.1. Kepastian Hukum

a) “Apa dasar hukum pelayanan Uji KIR ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Ada, yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi PKB.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“UU lalu-lintas dan dari Peraturan Kementerian Perhubungan.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Tentu saja ada, yaitu UU tentang lalu-lintas dan angkutan jalan serta Peraturan dari Dirjen Perhubungan Darat.”

- Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Mohon maaf, Saya kurang tahu, Saya hanya mengikuti saja, Saya hanya fokus kepada pekerjaan Saya mengangkut barang, yang Saya tahu kalau tidak KIR nanti ditilang.”
- Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Ada, Saya pernah melihat di Buku KIR, dasar hukumnya Menteri Perhubungan.”
- Rahmat Iman Mukhlisin (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Aturan dari Pemda dan Dinas Perhubungan ”
- Jumadi Antono (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Kalau sudah menyelenggarakan Pelayanan Publik pasti sudah memiliki Dasar Hukum. Dasar Hukumnya adalah UU lalu-lintas dan Peraturan Menteri Perhubungan.”
- Wahyani (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Setahu Saya ada, peraturan dari Menteri Perhubungan, sebab Uji KIR dilakukan di seluruh wilayah Indonesia.”
- ❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Pelayanan Uji KIR mempunyai Dasar Hukum sebagai Landasan Penyelenggaraan Pelayanannya yang wajib diikuti oleh Seluruh Rakyat Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi PKB.

b) “Bagaimana kepastian pemenuhan unsur keselamatan serta kepastian hukum asuransi kecelakaan kerja saat melakukan cek kendaraan pada pelayanan Uji KIR ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Safety sudah diterapkan pada Seksi Uji KIR, Para Pelanggan yang sedang menunggu giliran uji ditempatkan dihalaman sehingga ruangan Uji KIR steril. Hanya supir yang kendaraanya sedang diuji diizinkan masuk. Akan tetapi apabila musibah tidak terelakkan sehingga terjadi kecelakaan kerja, Pegawai di Seksi Uji KIR sudah didaftarkan semua ke BPJS Ketenagakerjaan, tagihan iuran perbulanya ditanggung Pemda, jadi apabila terjadi kecelakaan, mendapat jaminan gratis perawatan di RS apabila luka dan mendapat sejumlah dana apabila cacat permanen atau meninggal dunia, sedangkan untuk Masyarakat Pelanggan jasa Uji KIR yang mengalami kecelakaan sehingga merasa dirugikan oleh kecerobohan dari Teknisi Uji KIR dapat menghubungi Saya untuk poses mediasi damai kekeluargaan, akan tetapi apabila tidak mencapai kesepakatan damai, dipersilahkan untuk menempuh jalur hukum yakni membuat laporan perdata ke kepolisian atau kejaksaan, dengan menggunakan pasal pada Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Prosedur pengecekan kendaraan sudah aman, tapi kalau terjadi kecelakaan kerja, kami pegawai Seksi Uji KIR sudah didaftarkan semua ke BPJS Ketenagakerjaan, sehingga dari resiko terkecil sampai terbesar sudah dijamin. Bagi Masyarakat yang mengalami kecelakaan dapat mengajukan keluhan ke Dinas Perhubungan agar mendapat dana bantuan atau membuat laporan ke Polisi jika tidak puas dengan penyelesaian di Dinas.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Saya sebagai Teknisi Uji KIR Selalu fokus kepada kerjaan Saya, Karena Saya memahami bahwa pekerjaan yang saya jalani penuh dengan resiko yang berbahaya, harus benar-benar cermat mengerjakannya. Kadang Saya harus bersikap tegas kepada Pelanggan Uji KIR yang bandel, hal itu Saya lakukan demi keselamatan bersama. Apabila yang tidak kita harapkan terjadi yakni amit-amit kecelakaan kerja, Alhamdulillah Kami semua Pegawai Uji KIR sdah didaftarkan BPJS Ketenagakejaan sehingga jaminan kecelakaan ringan dan berat, bahkan meninggal dunia sudah tercover disana. Bagi Masyaakat yang mengalami kecelakaan kerja karena kesalahan Kami, maka akan mendapat ganti rugi dari Dinas Perhubungan.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Saya lihat proses Uji KIR sudah aman, yang saya tahu jika terjadi kecelakan kerja akibat kesalahan Pemerintah, kemudian kita tidak terima,

selanjutnya kita menuntut, nanti akan diberi uang ganti rugi oleh pemerintah.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Penanganan cek kendaraan disini sudah rapi dan terkordinasi dengan baik, penunggu berada diluar ruangan dan arahan Penguji juga jelas sehingga keselamatan kami diperhatikan. Mengenai apabila terjadi kecelakaan kerja, Saya bekerja di PT. Sosro jadi sudah mempunyai kartu BPJS Ketenagakerjaan. Saya melakukan Uji KIR saat jam kerja dan atas perintah pimpinan Saya, jadi itu termasuk dihitung saya sedang bekerja apabila terjadi kecelakaan kerja, Saya bisa mengklaim BPJS Ketenagakerjaan milik Saya. Oleh karenanya saya merasa tenang karena sudah ada asuransi untuk menjamin perawatan dan dana untuk Saya. Saya juga dilindungi oleh Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

➤ Rahmat Iman Mukhlisin (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Pelaksanaan Uji KIR di Dinas ini sudah bagus, keamanan dan keselamatan menurut saya sudah baik. Biasanya apabila terjadi kecelakaan kerja atau musibah yang terjadi kepada Masyarakat akibat kesalahan Pemda akan diberi bantuan uang. Sepeti kasus tetangga Saya belum lama ini yang tertimpa pohon tumbang, Dia mendapat santunan dari Pemda. Saya yakin pada Uji KIR akan sama, karena masih Dinas milik Pemda. Tetapi memang korban harus melaporkan kejadiannya tidak berdiam diri.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Saya merasa aman ketika melakukan Uji KIR disini, tidak ada hal yang membuat khawatir, tata cara cek kendaraanya terlihat hati-hati. Jika terjadi kecelakaan kerja, sepertinya pihak Dinas Perhubungan akan bertanggung jawab, karena Zaman sekarang Pelayanan sudah baik karena jika tidak baik akan viral di internet.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Sekitar tiga tahunan saya melakukan Uji KIR disini dan Saya merasa Petugas melakukan tugasnya dengan baik sehingga masyarakat merasa keselamatanya aman dari kecelakaan kerja. Saya sendiri bekerja di Perusahaan yang sudah terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan sehingga apabila Saya mengalami kecelakaan kerja, Saya sudah terjamin.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, semua Orang yang terlibat Pelayanan Uji KIR keamanannya sudah terjamin, karena Ruangan cek kendaan sudah dipisahkan, Teknisi sudah cermat dalam bekerja. sedangkan kepastian asuransi keselamatan dilindungi oleh BPJS Ketenagakejaan, Khusus bagi Masyarakat adalah Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dapat melakukan langkah hukum dengan tuntutan Perdata apabila merasa dirugikan oleh Pelayanan Uji KIR.

✓ Kesimpulan menurut semua wawancara diatas, Kepastian Hukum dinilai Sudah Baik.

V.1.2. Keprofesionalan

a) “Apa Pegawai di Seksi Uji KIR berkompeten dibidangnya ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Semua Pegawai di Seksi Uji KIR Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal sudah sesuai atau kompeten dengan TUPOKSInya, untuk unsur Kepala adalah Saya sendiri, lulusan Sarjana Hukum, cocok pada ranah sosial, kordinasi dan komunikasi, untuk unsur PPNS adalah Pak Waras, sudah memiliki banyak sertifikat penghargaan diklat, beliau satu-satunya ahli penyidikan hukum kelaikan kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal, untuk unsur Bendahara adalah Bu Novri, lulusan Sarjana Ekonomi, cocok pada akuntansi anggaran dan keuangan, untuk unsur Sekretaris, adalah Pak Suyitno, lulusan Sarjana Ekonomi, ahli manajemen yang handal, sebagai kepercayaan Saya, menjadi tangan kanan Saya dan sebagai wakil Saya apabila Saya sedang berhalangan, untuk unsur Administrasi adalah Mba Andien dan Mas Ghani, lulusan Sarjana Komputer, cocok untuk olah data digital dan penggunaan hardware canggih kekinian, untuk unsur Teknisi Uji KIR adalah Mas Agung, Mas Hasyim dan Mas Akbar, lulusan DIII Pengujian Kendaraan Bermotor PKTJ (Politeknik Keselamatan Transportasi Darat) Kota Tegal. Jadi Seksi Uji KIR mempunyai Tim yang terjamin, terpecaya dan handal sebagai UPT (Unit Pelayan Teknis) di Kabupaten Tegal.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Iya, Para Pegawai disini sudah berkompeten di bidangnya. Saya sendiri juga lulsan S, Kom, jadi sangat sesuai dengan pekerjaan Saya yang selalu

berhadapan dengan laptop atau komputer untuk menginput data, sedangkan untuk menghadapi, berkomunikasi dan memahami keinginan masyarakat agar mereka puas dengan pelayanan yang diberikan, saya belajar sendiri, bagaimana skill yang harus dimiliki sebagai pelayan publik. Kalau untuk Teknisi Uji KIR, mereka adalah lulusan sekolah khusus untuk Uji KIR, jadi mereka sudah sangat berkompeten.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Penempatan Pegawai-pegawai di Seksi Uji KIR sudah tepat sesuai bidang kerjanya. Kalau untuk Teknisi Uji KIR Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal ada 3 orang termasuk Saya sendiri. 3 orang tersebut adalah lulusan sekolah ikatan dinas PKTJ Tegal. Test ujian yang Kami hadapi saat masuk PKTJ ada 2, yakni test ujian CPNS dan test ujian yang dibebankan oleh pihak sekolah itu sendiri. Karena dari sekolah ikatan dinas maka saat kami lulus, kami langsung diangkat menjadi PNS, kemudian ditempatkan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal sebagai Pejabat Fungsional. Dengan segala apa yang dijelaskan Saya tadi, loyalitas, integritas dan kemampuan kami sudah tidak perlu diragukan lagi. Hasil dari cek Kendaraan di Uji KIR Dishub Kab. Tegal saya pastikan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Dilihat dari gerakan yang cekatan dan sikap yang tegas saya yakin para pegawai di Uji KIR pas di Bidangnyanya, di Bidang Pendaftaran (Administasi) sangat jelas memberikan informasi, juga dari Petugas Uji KIR, mereka bersungguh-sungguh dalam bekerja, menerapkan SOP

(Standar Operasional) dengan baik, dalam mengecek detail mesin kendaraan sudah baik. Bisa dilihat dari kekurangan apapun dari kondisi kendaraan masyarakat, pasti terdeteksi oleh Para Petugas Uji KIR.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Saya tahu kalau para Penguji disini adalah lulusan PKTJ yang ada di Jalan Poso Kota Tegal. Sekolah Ikatan Dinas yang kalau lulus langsung jadi PNS, jadi Saya yakin dengan keahlian mereka mengecek Kendaraan Saya.”

➤ Rahmat Iman Mukhlisin (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Bagi Saya, Saya hanya mengikuti aturan Pemerintah yang menyuruh Uji KIR. Saya yakin Pemerintah kalau mau memilih penguji mereka akan menyeleksi kemampuannya dulu. Oleh karena itu kendaraan yang dinyatakan lulus cek disini, saya yakin kondisinya bagus. Sebenarnya Saya juga sedikit-sedikit paham tentang mesin, jadi kendaraan saya selalu lulus kalau diuji disini.”

➤ Jumadi Antono (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Saya pernah berbincang dengan Penguji disini yang bernama Mas Hasyim, menurutnya Dia adalah lulusan Sekolah Kedinasan Khusus PKB, jadi Dia memang diberikan ilmu khusus otomotif kendaraan angkutan barang dan angkutan orang sehingga dipersiapkan dengan tujuan untuk bekerja di Seksi Uji KIR Dinas Perhubungan dimanapun diseluruh wilayah Indonesia. Oleh karenanya saya yakin dengan keahlian Penguji KIR di Dishub Kab. Tegal. Pada bagian Berkas

Pendaftaran (Administasi) juga orangnya terlihat disiplin, Saya yakin Dia Juga sudah ahli disitu.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Petugas Uji KIR itu lulusan Politeknik Kendaraan milik Pemerintah yang seleksinya susah dan biaya sekolahnya gratis. Saya diberi tahu oleh keponakan Saya yang bekerja di Dishub. Jadi Saya tahu kalau Penguji di sini lulusan Politeknik itu. Saya percaya mereka punya ilmu untuk mengecek kendaraan. Akan tetapi saya ingin memberi masukan kepada Dishub Kab, Tegal. Karena saya pernah mengalami seorang pegawai yang hanya bertugas membantu Teknisi Uji KIR, tetapi ikut mengecek mesin kendaraan. Mesin kendaraan itu hal yang vital, tidak boleh sembarang orang menangani. Jadi pembantu Teknisi Uji KIR seharusnya mengerjakan hal yang ringan-ringan saja, seperti menyiapkan alat perlengkapan cek kendaraan. Demikian saran dari Saya, semoga dapat menjadi perhatian, agar Seksi Uji KIR menjadi semakin baik.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Pegawai di Seksi Uji KIR sudah berkompeten dibidangnya, Masyarakat sudah sepatutnya percaya dan tidak perlu ragu-ragu dengan hasil cek kendaraan. Akan tetapi ada oknum Pegawai Uji KIR yang bertindak diluar kewenangannya.

b) “Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana Pelayanan Uji KIR ?”

➤ **Singgih Wibowo, SH (Kepala Seksi Uji KIR) :**

“Kelengkapan fasilitas/sarana dan prasarana Seksi Pengjian Kendaraan Bermotor/Uji KIR sudah cukup baik. Peralatan pengjian kendaraan

bermotor cukup lengkap, gedung cek fisik kendaraan layak. Memang untuk ruang tunggu yang belum tersedia, hal ini berawal dari gagalnya pembangunan kantor Dinas Perhubungan Terpadu Kabupaten Tegal karena pandemi Covid-19. Akibatnya, kantor Seksi PKB harus dibagi-bagi untuk Bidang lain. Akibatnya, Masyarakat yang menunggu ketika giliran kendaraan mereka dicek duduk di tempat parkir, kadang Saya kasihan melihat mereka kepanasan dan kehujanan. Kenyamanan mereka menjadi terganggu. Saya, sudah mengusulkan dibangunnya ruang tunggu kepada Pemda, tetapi belum dipenuhi. Peralatan selal dimonitoring, akan tetapi saat ini, ada alat uji kendaraan yang rusak yaitu Emission Analyzer (Alat mengukur ketebalan asap kendaraan) yang fungsinya sebagai alat menilai ambang batas maksimal polusi udara asap knalpot kendaraan yang dapat ditoleransi oleh kesehatan manusia. Alat tersebut akan kami usahakan untuk diperbaiki.

Tabel V.1
Alat Pengujian Kendaraan Bermotor

No.	Jenis Alat>Nama Alat Pengujian Kendaraan	Keadaan Barang	
		Baik	Rusak
1	Kamera Uji	√	
2	Komputer PC	√	
3	<i>Brake Tester</i> (Alat Uji Rem)	√	
4	<i>Speaker</i>	√	
5	<i>Speedometer</i> (Alat Uji Kecepatan)	√	
6	<i>Slide Slip Tester</i> (Alat menilai jumlah slip roda depan (kanan dan kiri))	√	
7	<i>Compressor</i>	√	
8	<i>Emission Analyzer</i> (Alat mengukur ketebalan asap kendaraan)		√
9	Genset	√	
10	Monitor Besar	√	

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Fasilitas/sarana dan prasaana sudah lengkap, gedung Uji bagus dan alat pengujian cukup canggih. Sedangkan fasilitas di ruangan administrasi sudah sangat memuaskan seperti lemari loker, lemari arsip, AC, komputer, printer, galon air minum panas/dingin, kulkas, kursi dan meja yang bagus. Semua yang sudah disediakan ini membuat Kami semakin bersemangat dalam bekerja melayani masyarakat.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Di Seksi Uji KIR fasilitas/sarana dan prasana termasuk dalam kategori yang lengkap. Gedung cek fisik sudah sesuai standar dari Kementerian Perhubungan. Alat Pengujian juga selalu di tune up dan upgrade generasi terbaru, kemudian ada WC khusus bagi Pelanggan jasa Uji KIR. Bagi Teknisi Uji KIR diberikan kulkas, galon air minum, lemari, dll. Tapi sebagai manusia biasa kami tidak dapat menjadi sempurna, kami juga memiliki kekurangan, yakni belum dibangunnya ruang tunggu bagi para supir dan terdapat alat pengujian yang rusak karena ada kerusakan sistem di didalam alat tersebut yang mendetail sehingga sukar untuk diperbaiki.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kalau menurut Saya, fasilitas yang tersedia belum lengkap, gedung cek kendaraan memang besar, alat uji kendaraan memang kualitas baik , tapi dibalik itu ruang tunggu belum ada, kami merasa kurang nyaman jika berada di luar kantor saat menunggu giliran menguji kendaraan, jadi saya ingin disediakan ruang tunggu.”

➤ **Slamet Raharjo (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Fasilitas disini cukup baik, Bangunan terlihat mewah, alat-alat pengujian saya lihat juga berfungsi dengan baik, alat-alatnya tidak ketinggalan jaman. Saya usul kalau bisa kami diberikan ruang tunggu supaya tidak kepanasan. Kalau tidak memberatkan juga diberi galon air minum untuk kami.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Di Seksi Uji KIR fasilitasnya, Saya merasa kurang puas. Bangunan disini bagus, tetapi ruangan sangat sedikit, jadi Saya bingung kalo mau nunggu giliran cek kendaraan. Kala nunggu didalam mobil terasa panas, karena mobil saya tidak berAC. Kalau nunggu diluar, kondisi pepohonan disini masih kecil-kecil sehingga tidak bisa dijadikan tempat berteduh.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Ada dua hal yang menjadi kritik Saya tentang fasilitas, satu yaitu toilet. Toilet yang disediakan di sini letaknya terlalu jauh, di ujung kompleks kantor ini. Saya harus memutari gedung Uji apabila ingin kesana. Kondisi toilet juga kurang terawat, kadang ada sampah sedikit disana. Petugas Kebersihan disini kurang teliti dalam bekerja. Yang kedua adanya bangunan yang seharusnya tidak berada di sekitar pengujian, yaitu warung liar, membuat kesan kumuh terhadap lingkungan Uji KIR.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Seperti yang sudah diketahui tujuan diberikanya fasilitas agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Fasilitas yang disediakan membuktikan perhatian dari penyedia pelayanan kepada pelanggan. Kondisi fasilitas pun harus dijaga dengan baik. Rasa nyaman menurut saya hal yang sangat penting bagi masyarakat. Kami tidak mendapatkannya disini, karena kami tidak diberikan ruang tunggu. Apabila masih menganggap kami sebagai manusia, tolonglah disediakan ruangan tunggu bagi kami.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Sarana dan Prasarana secara keseluruhan belum cukup lengkap, Ruang Tunggu tidak ada dan Alat Pengujian ada yang rusak. Terdapat Prasarana yang kurang baik seperti letak Toilet yang kurang strategis dan kurang terawat serta keberadaan Bangunan Liar (Warung) disamping Bangunan Uji KIR yang membuat lingkungan menjadi kumuh.

c) “Bagaimana budi pekerti Pegawai Uji KIR saat membeikan pelayanan ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

”Dalam rapat internal, Saya selalu memberikan wejangan kepada bawahan Saya untuk mempunyai Budi Pekerti yang baik, selama ini Saya sendiri belum pernah mendengar keluhan dari Masyarakat tentang perangai buruk Pegawai Saya. Memang Saya melihat sendiri ada Pegawai Seksi Uji KIR yang suka mengeluarkan Baju Dinasnya dari Celana dan suka memakai sandal jepit, Saya berulangkali menegur, tetapi Dia Tidak mentaatinya, mungkin karena karakter dari kecil seperti itu, sepertinya hanya itu saja hal yang kurang elok mengenai Budi Pekerti Pegawai Uji KIR.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Jika Saya memperhatikan Pegawai yang ada di Uji KIR, menurut Saya Budi Pekerti mereka sudah baik. Pada bagian Administrasi seperti Saya, yang mana adalah Pegawai yang Pertama kali berhadapan dengan masyarakat, harus mempunyai first impression atau kesan pertama yang baik. Tutur kata bahasa yang halus, sikap ramah tamah dan memahami

apa yang disampaikan masyarakat dengan latar belakangnya yang bermacam-macam harus benar-benar saya tanamkan dalam-dalam pada kepribadian Saya. Dengan begitu Masyarakat akan merasa nyaman berinteraksi dengan Saya.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Budi Pekerti Para Pegawai di Seksi Uji KIR tentu sudah Baik. Saya sebagai Teknisi Uji KIR menyadari bahwa Kami adalah Pelayan Masyarakat. Sebagai Pelayan tentu selalu menjunjung tinggi adab kepada Majikannya. Saya selalu sopan saat berbicara kepada Masyarakat. Saya kadang tegas, tetapi bukan kasar, itu dua hal yang berbeda. Di Era ini Pelayanan Publik sangat disorot oleh Pemerintah Pusat, Masyarakat akan langsung memviralkan ke sosial media apabila ada pelayanan publik yang mengecewakan hati mereka. Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik pun diukur untuk dijadikan lomba sehingga memperoleh penghargaan, sehingga Pelayanan Publik sekarang ini sudah jadi ajang persaingan Pemerintah Daerah.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Budi Pekerti Pegawai Uji KIR sudah baik. Orang-orangnya ramah, membuat Saya merasa dilayani dengan baik. Sikap seperti ini harus tetap dipertahankan.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Pegawai disini orangnya baik, tidak sombong kalau diajak bicara . Hanya ada satu yang apabila diperbaiki maka, akan menjadi kesan yang indah, yaitu pakaian. Pakaian para Penguji Kendaraan sudah rapi, bersih

dan seragam dengan yang lainnya, Tapi ada sebagian yang baju dinasya dikeluarkan dari celana sehingga terkesan kurang formal sebagai Aparatur Negara. Saya melihat ada yang menggunakan sandal jepit, seharusnya sepatu. Selain untuk keamanan jari kaki, juga untuk menghormati Masyarakat.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Petugas Uji KIR disini orangnya Sopan kepada masyarakat biasa seperti Saya, padahal mereka adalah PNS. Sebagai seroang yang berpendidikan tinggi sudah semestinya memiliki akhlak yang baik.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Para Pegawai di Seksi Uji KIR sikapnya baik. Di Bagian Pendaftaran (Administasi) orangnya cantik tetapi tetap rendah hati. Juga para Petugas Uji KIR, ketika Saya berbicara mereka mendengarkan dan menanggapi dengan seksama, berarti mereka menghormati Saya.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kepribadian Pegawai di KIR mencerminkan Birokrat yang tulus melayani Masyarakat, Mba Pendaftaran (Administasi) melayani dengan semboyan senyum,salam dan sapa. Penguji KIR disini juga berbicara dengan sopan, tidak bernada memerintah, saya salut dengan Budi Pekerti Pegawai disini.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Pegawai Seksi Uji KIR sudah memiliki Budi Pekerti yang baik, salam-sapa-senyum, sopan-

santun, ramah-tamah, tidak sombong, mudah diajak komunikasi. Hanya sedikit yang perlu diperbaiki, yaitu kerapihan dalam berpenampilan.

- ✓ Kesimpulan menurut semua wawancara diatas, Keprofesionalan dinilai Kurang Baik.

V.1.3. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

- a) “Apa ada perlakuan tidak adil oleh Pegawai Seksi Uji KIR ?”

- Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Saya selalu mewanti-wanti bawahan Saya, agar dapat menjunjung nilai keadilan, bahwa jangan pernah membeda-bedakan Pelayanan yang diberikan karena faktor apapun. Faktor suap uang atau barang yang sering disebut gratifikasi, faktor status sosial, ataupun faktor kenalan. Pokoknya alasan apapun jangan membuat pelayanan kita merugikan seseorang. Alhamdulillah, selama ini Saya belum pernah mendengar ada masyarakat yang diperlakukan tidak adil. Saya menghimbau kepada Masyarakat agar segera melaporkan Kepada Saya apabila ada oknum yang mencurangi proses pelayanan, dari segi apapun.”

- Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Tidak ada Masyarakat yang diperlakukan dengan tidak adil. Sebagai ASN saat menjalani pelantikan, kami sudah disumpah untuk tidak menyeleweng dai prinsip kebenaran, jadi kami tidak berani melakukan tindakan yang melawan aturan . Di Bagian Administrasi, Saya selalu

jujur dalam bekerja, seperti menyampaikan informasi berkas apa saja yang harus dilengkapi Masyarakat ketika akan mendaftar Uji KIR, Besaran Biaya retribusi Jasa Uji KIR sesuai dengan ketentuan, Tidak mempersulit terbitnya Buku Uji KIR, dll. Begitulah Saya menerapkan Prinsip Kejujuran, sehingga tidak ada masyarakat yang protes karena ditipu. Masyarakat sekarang juga sudah cerdas manipulasi sekecil apapun, akan ketahuan.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Kami Tim Teknisi Uji KIR selalu memperlakukan Masyarakat dengan adil, Kami tidak pernah berbuat seenaknya kepada masyarakat. Kendaraan yang di cek disini apabila lulus, kami katakan lulus, apabila tidak lulus kami katakan tidak lulus. Kerusakan apa saja yang terjadi pada Angkutan Barang dan/atau Angkutan Penumpang milik Masyarakat selalu kami katakan apa adanya, tidak pernah Kami buat-buat. Kami selalu mengecek sesuai dengan SOP yang berlaku, Kami benar-benar mengecek kendaraan dengan detail, jadi kerusakan akan terdeteksi. Kami juga tidak pernah membedakan perlakuan kepada masyarakat, kami anggap semuanya adalah sama.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Kalau Saya Pribadi belum pernah mengalami dilayani dengan tidak adil, tidak tahu kalah orang lain gimana. Pegawai disini melayani dengan baik, informasi jelas dan terbuka.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Pelayanan disini belum sepenuhnya adil, walaupun ketidakadilan yang terjadi adalah hal kecil, seperti yang pernah Saya Alami, saat saya mengantri giliran pemasangan stiker dan plat uji, kendaraan Saya belum dipasang stiker dan plat uji, sedangkan kendaraan milik orang lain sudah dipasangi stiker dan plat uji, Padahal Saya tahu kendaraan Saya lebih dulu melaksanakan cek daripada kendaraan milik orang lain tersebut. Saya merasa ada kongkalikong antara Petugas dan Pelanggan untuk lebih mendahulukan kendaraan tertentu. Ketika Saya melakukan protes, Petugas bilang kalau kendaraan Saya membutuhkan proses yang lama, padahal, jenis kendaraan kami sama, Saya semakin yakin ada permainan. Tetapi Saya tidak melanjutkan protes Saya, Saya menerima dengan ikhlas. Saya merasa diperlakukan tidak adil. Kongkalikong ini jelas membuat cara kerja Petugas tidak adil, pasti mengutamakan kepentingan Orang yang terlibat daripada Kepentingan Saya. Praktik KKN kemudian mengarah kepada ketidakadilan yang korbannya adalah Saya.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Saat Saya melakukan KIR disini, tidak pernah diperlakukan dengan tidak adil. Mulai dari pendaftaran, jumlah bayar biaya KIR sesuai dengan aturan, Penguji Kendaraan juga tidak pernah berbuat tidak adil, tidak memandang siapapun yang mau KIR, semua diperlakukan sama rata.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Menurut Saya belum cukup adil, karena saya pernah mendapati bahwa kendaraan milik teman Saya dan Saya adalah hasil perubahan dari Truk Dam menjadi Truk Kayu. Kami juga tahu kalau Truk Dam tidak boleh

dirubah menjadi Truk kayu, demikian pula sebaliknya. Karena perbedaan kemampuan dan ukuran,. Tetapi entah mengapa kendaraan Saya tidak lulus Uji KIR, sedangkan kendaraan teman Saya lulus Uji KIR.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Pegawai disini sudah adil terhadap masyarakat, tidak ada yang diperlakukan istimewa, semua orang kendaraanya dicek semua, tidak ada yang terlewatkan. Karena diperlakukan adil Masyarakat tertib mengikuti proses Uji KIR.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Pegawai Uji KIR belum dapat dikatakan sepenuhnya adil, masih ada tindakan yang merugikan Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR karena faktor KKN.

b) “Bagaimana penerapan prinsip kepentingan umum masyarakat diatas kepentingan pribadi Pegawai Seksi Uji KIR ?”

➤ **Singgih Wibowo, SH (Kepala Seksi Uji KIR) :**

“Saya yakin segenap Seksi Uji KIR sudah mementingkan urusan pelayanan Masyarakat daripada mementingkan urusan Diri sendiri. Performa Kami dalam keseriusan melayani Masyaakat menjadi tolak ukur Kinerja OPD. Bahkan apabila ada permintaan masyarakat yang agak rumit, Kami akan berusaha memenuhinya semampu Kami.”

➤ **Andien Putri Utami, S.Kom (Pegawai Administrasi Uji KIR) :**

“Prinsip tersebut sudah kami jalankan. Kami selalu memperhatikan gerak-gerik Masyarakat, Kami segera merespon Masyaakat yang menghampiri. Keperluan Masyarakat kami utamakan daripada keperluan kami, contohnya, seperti apa yang terjadi pada bagian administrasi.

Ketika itu Saya sedang telfon Ibu Saya, Kami membahas masalah Keluarga yang cukup penting, kemudian datang Seorang Bapak yang akan mendaftar Uji KIR. Selanjutnya Saya segera mematikan Handphone Saya, lalu segera melayani Bapak tersebut. Hal tersebut Saya lakukan memang karena sudah sepantasnya itu yang dilakkan sebagai seorang ASN.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Masyarakat seharusnya dilindungi, diayomi dan dilayani dengan baik. Meletakkan kepentingan Masyarakat diatas kepentingan Pribadi atau Golongan sudah sewajarnya diterapkan di Instansi milik Pemerintah, Sehingga Seksi Uji KIR Dinas Perhubungan juga sepakat dengan Prinsip tersebut. Khususnya Kami selaku Tim Teknisi Uji KIR selalu berusaha sebaik mungkin tidak mengabaikan keperluan Masyarakat, sebisa mungkin kami menunda dulu keperluan Kami. Jangan sampai masyarakat kecewa dengan kinerja Kami.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Berdasarkan pengamatan Saya, Kepentingan Masyarakat di Seksi Uji KIR sudah diakomodir dengan baik. Tidak ada Pegawai yang sibuk dengan kegiatannya sendiri. Meeka fokus melayani Masyarakat.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Substansi kepentingan Masyarakat sudah dipenuhi dengan baik. Tetapi belum jadi hal yang prioritas. Walaupun hanya sebagian kecil atau

Oknum yang bepeilaku menyepelkan hal tersebut. Saya pernah memergoki pada saat pengecekan kendaraan sedang berlangsung, ada sebagian Pegawai Seksi Uji KIR yang merokok, jajan dan bermain HP di Warung sekitar tempat Pengujian Kendaraan Bermotor. Hal ini berarti mereka belum bisa menghormati Masyarakat yang sedang meminta pelayanan Publik.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Pegawai Seksi Uji KIR sangat memiliki semangat yang tinggi dalam melayani masyarakat, pada bagian Pendaftaran (Administrasi) Kepentingan Saya yang diluar pelayanan pun masih sempat dikerjakan. Saat bekas Saya ada yang lupa belum di fotokopi, Beliau membantu dengan menggunakan mesin scan yang ada di dalam kantor untuk fotokopi berkas Saya.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Prinsip tersebut memang benar-benar dipraktekkan disini, Petugas Uji KIR tidak hanya mengecek kendaraan, tetapi memberikan arahan kepada Saya, bagaimana cara membetulkan Kendaraan Saya agar lulus Uji KIR. Dia bahkan tak segan untuk turun tangan membetulkan kendaraan Saya, apabila dirasa Dia tidak Sanggup membetulkan, karena misalnya alat-alat yang kurang memadai, Dia menunjukan kepada Saya dimana tempat bengkel yang bagus. Masalah yang sedang Saya hadapi, seakan-akan menjadi masalah Dia juga.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kepentingan Masyarakat sangat menjadi perhatian Seksi Uji KIR, saat itu Buku KIR habis, sehingga harus menunggu tersedianya Buku KIR. Pegawai Uji KIR meminta nomor What’s App Saya, agar Dia bisa segera menghubungi Saya apabila Buku KIR sudah tersedia. Biasanya kalau di Pelayanan lain, akan bilang “ datang lagi bulan depan ya... ”, Saya juga dibuatkan Surat Keteangan Buku KIR Sementara agar tidak ditilang dijalan. Hal ini membuktikan etos kerja yang luar biasa.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Kepentingan Masyarakat saat sedang melaksanakan Pelayanan Uji KIR sudah didahulukan daripada Kepentingan Pribadi Pegawai Uji KIR. Pegawai sudah memiliki pendirian yang baik dalam menekan keegoisan dalam Diri. Hal ini membuat Masyarakat merasa keperluannya diperhatikan dengan baik.

✓ Kesimpulan menurut semua wawancara diatas, Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dinilai Kurang Baik

V.1.4. Ketepatan Waktu

a) “Bagaimana kepastian waktu mengenai Hari dan Jam Buka, tutup pada hari-hari tertentu pelayanan Uji KIR ?”

➤ **Singgih Wibowo, SH (Kepala Seksi Uji KIR) :**

“Hari Buka adalah Senin-Jumat, Untuk Jam Buka Hari Senin-Kamis adalah Jam 08.00-15.00, sedangkan khusus Hari Jumat Jam 08.00-10.00. Apabila Pelayanan Uji KIR tutup karena suatu sebab tertentu, seperti ada rapat atau bongkar-pasang perlengkapan Uji KIR dan/atau peringatan

Hari Besar Tertentu, maka akan ditempel kertas pengumuman pada bagian depan Ruangan Administrasi/Pendaftaran, juga diinformasikan lewat Sosial Media yang dimiliki Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Pelayanan Uji KIR buka pada hari Senin-Jumat Pukul 08.00-15.00, kecuali hari Jumat, tutup Pukul 10.00. Ketika tutup karena suatu hal tertentu, maka diumumkan melalui pengumuman yang ditempel di depan Ruangan ini (Administrasi), Karena Pelayanan Publik sekarang dituntut untuk memaksimalkan penggunaan Piranti Daring, maka pengumuman juga dilakukan melalui Akun Facebook dengan nama id : Dinas Perhubungan

(Dishub Kab Tegal), yang foto Profilnya bergambar Petugas Dishub memakai Rompi Orange. Dishub Kab. Tegal juga mempunyai Instagram dan Twitter, tetapi digunakan untuk sharing hal lain, karena Masyarakat menengah kebawah lebih familiar dengan Facebook.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Hari dan Jam Buka Pelayanan Uji KIR hampir sama dengan Hari dan Jam Kerja PNS Struktural, hanya bedanya pada jam buka mundur 1 jam menjadi Jam 08.00 dan jam tutup maju 1 jam, karena untuk pengkondisian perlengkapan Uji KIR yang memakan cukup banyak waktu. Berbeda Pimpinan, Berbeda Pula Kebijakan, pernah Hari Sabtu Pelayanan Uji KIR dibuka, seperti Hari Kerja PNS Fungsional, tetapi karena pertimbangan bahwa Pelayanan Uji KIR bukan Pelayanan Publik yang fundamental seperti Kesehatan maka akhirnya Jam Buka Sabtu

dihilangkan. Selain itu, ada THL (Tenaga Haian Lepas) yang bekerja di Seksi Uji KIR, mereka digaji 5 hari Kerja, jadi Pimpinan merasa kasihan Kepada Mereka. Pelayanan Uji KIR juga kadang tutup karena suatu kepentingan, biasanya ada pengumuman kertas didepan Ruangan Administrasi, juga diberitahu lewat Facebook Dinas.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Saya sudah sering kesini, jadi Saya sudah tahu kapan Uji KIR dibuka. Pernah Saya kesini ternyata Uji KIR tutup, Saya lihat ada pengumuman di depan Ruangan Pendaftaran (Administrasi). kalau Uji KIR libur.”

➤ **Slamet Raharjo (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Iya, sudah pasti. Hari dan Jam Buka Pelayanan Uji KIR tentu sama persis dengan waktu PNS berangkat kerja. Tapi kalo Saya boleh usul Hari Sabtu lebih baik tetap Buka, Jadi Masyarakat punya banyak waktu untuk melakukan Uji KIR.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Waktu Operasional Pelayanan Uji KIR sudah jelas bagi Masyarakat. Seperti Jam-jam Dinas Pelayanan lainnya yang diberikan Pemerintah. Jika tidak Beroperasi, Pelayanan Uji KIR selalu menginformasikannya melalui Status Facebook. Saya sudah berteman dengan Dishub Kab. Tegal di Facebook. Jadi informasi apa saja mengenai Dishub Kab Tegal

Saya tahu. Seperti Lampu Penerangan Jalan Umum, Rekayasa Lalu-lintas karena ada Acara Masyarakat, Info Mudik Gratis, dll.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Hari Buka Uji KI sudah tepat dan pasti, karena berbentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka setiap hari bukanya. Kalau Uji KIR akan tutup pasti sudah di cantumkan pengumuman jauh-jauh hari sebelum hari H tutup. Bagus sekali, jadi masyarakat tidak kaget ketika sudah datang kesini ternyata tutup.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Jadwal Buka dan Tutup Uji KIR sudah diketahui Masyarakat dengan baik. Setiap hari sangat tertib juga, selalu buka, jarang sekali tutup. Biasanya tutup pada tanggal merah. Jika terpaksa tutup karena sesuatu tinggal dilihat di Facebook Dishub Kab. Tegal.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, Jadwal Hari dan Jam Buka, tutup pada hari-hari tertentu pelayanan Uji KIR sudah pasti, jadi tidak sembarangan Buka dan sembarangan tutup. Hal ini membuat Masyarakat tahu dengan jelas jam operasional Pelayanan PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor)/Uji KIR.

b) “Apa disiplin waktu pada Jam Kerja Pegawai Uji KIR sudah baik ?”

➤ **Singgih Wibowo, SH (Kepala Seksi Uji KIR) :**

“Sekitar Pukul 08.00 Buka, Pukul 11.30-13.00 Duhuran. Pkl 15.00 Tutup, agar ada waktu untuk merapikan alat perlengkapan uji. Sehingga

tidak telat rekam absen sore. Itu adalah Jam Kerja Pegawai disini. Yang saya amati Pegawai disini sudah disiplin mentaati Jam Kerja.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Kedisiplinan harus dimiliki oleh seorang ASN, begitu pula kedisiplinan Jam Kerja. Saya berangkat dari rumah Saya di Banjarn Pukul 06.45, sampai di Kantor Pukul 07.00, Sebelum Pukul 07.15 PNS harus sudah absen, kalau sampai lewat, TPP akan dipotong. Lalu Saya menginput data para Pendaftar Uji KIR. Saya selalu Stanby di ruangan ini, Saya membawa bekal makanan ringan sendiri, jadi tidak perlu ke kantin . Nanti Dhuhur Kami Istirahat. Kadang Saya bawa bekal nasi atau beli makanan diluar. Kurang lebih Jam 13.00, Pengujian Kendaraan Bermotor dibuka kembali, Saya juga sudah siap barangkali masih ada Pelanggan yang akan mendaftar. Tepat Jam 15.00 Pendaftaran benar-benar Saya tutup. Karena Teknisi Uji KIR harus membereskan alat uji. Setelah itu Kami sama-sama absen pulang Pukul 16.15 lebih. Saya merasa sudah sangat disiplin mematuhi aturan Jam Kerja.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Saya dan teman-teman semua di Gedung Uji sudah mengikuti Jam Kerja yang ditetapkan di Seksi Uji KIR. Kami membuka cek kendaraan jam 08.00 tepat. Pegawai juga sudah sampai dikantor semua, tidak ada yang telat. Kami terus berada di Gedung uji sampai tengah hari, terus kami makan siang dan istirahat, ada yang pulang/makan diluar, ada juga yang makan disini. Jam 13.00 lebih sedikit kami kembali memulai cek kendaraan masyarakat. Sekitar Jam 15.00 Pengujian Kendaraan harus

sudah tutup kaena kalau tutup Jam 16.00 Kami tidak akan sempat absen sore. Begitu keseharian kegiatan Kami di Seksi Uji KIR. Kami sudah semaksimal mungkin efektif penggunaan Jam Kerja.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kedisiplinan jam kerja menurut Saya sudah berjalan dengan baik. Semuanya sudah baik, Pegawai di bagian Pendaftaran (Administasi) atau Petugas Uji KIR selalu ada kalau Jam kerja. Semoga bisa terus dipertahankan kedisiplinannya.”

➤ **Slamet Raharjo (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Disiplin waktu dapat menjadi patokan kesungguhan kerja Pegawai. Apabila masalah waktu mereka Disiplin, maka hal-hal yang lainnya mereka pasti Disiplin. Disini Kedisiplinan waktu saya katakan cukup baik. Sedikit Koreksi dari Saya, Setelah istirahat Jam makan siang, Jangan terlalu lama di Warung belakang. Kalau sudah Jam 13.00 harus segera kembali ke Gedung Uji untuk melakkan cek Kendaaan. Waktu Saya makan siang di Warung, Ada beberapa Teknisi Uji KIR yang masih berada disana, padahal sudah pukul 13.15.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Pegawai disini disiplin. Jam berangkat dan jam pulang sudah pas, Bagus. Pelayanannya sudah tepat waktu. Peraturanya sudah sesuai dengan harapan Masyarakat.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Saat Saya datang ke Pendaftaran (Administrasi), disana pasti ada orang, Saya lihat Petugas Uji KIR juga selalu berada di tempat cek kendaraan, Pegawainya juga banyak dan lincah. Saya ada keinginan barangkali bisa disampaikan. Saya Supir Damtruk , yang berebut Pasir di Sungai “Gung”, bagi Saya waktu adalah uang, maka kalau bisa Pengujian Kendaraan Bemotor dibuka lebih Pagi lagi.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Secara keseluruhan Pegawai disini sudah tertib menjalani Jam Kerja Mereka. Pagi Buka gasik, tepat Waktu, sore juga tutup di waktu yang pas. Tetapi Kalau siang kurang bisa tepat waktu. Saya waktu itu, Jam 13.00 tepat sudah datang ke Gedung cek kendaraan, Tetapi Penguji disana belum ada, kosong sama sekali ruangnya. Hal yang kelihatan kecil, tetapi perlu diperhatikan, terutama bagi Kepalanya, agar Pelayanan Uji KIR semakin membuat masyarakat puas.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, dapat dikatakan disiplin waktu pada Jam Kerja Pegawai Uji KIR cukup baik. Keterlambatan pada Jam Istirahat siang hanya beberapa menit, masih dapat dimaklumi. Tetapi alangkah sempurna apabila dapat tepat waktu.

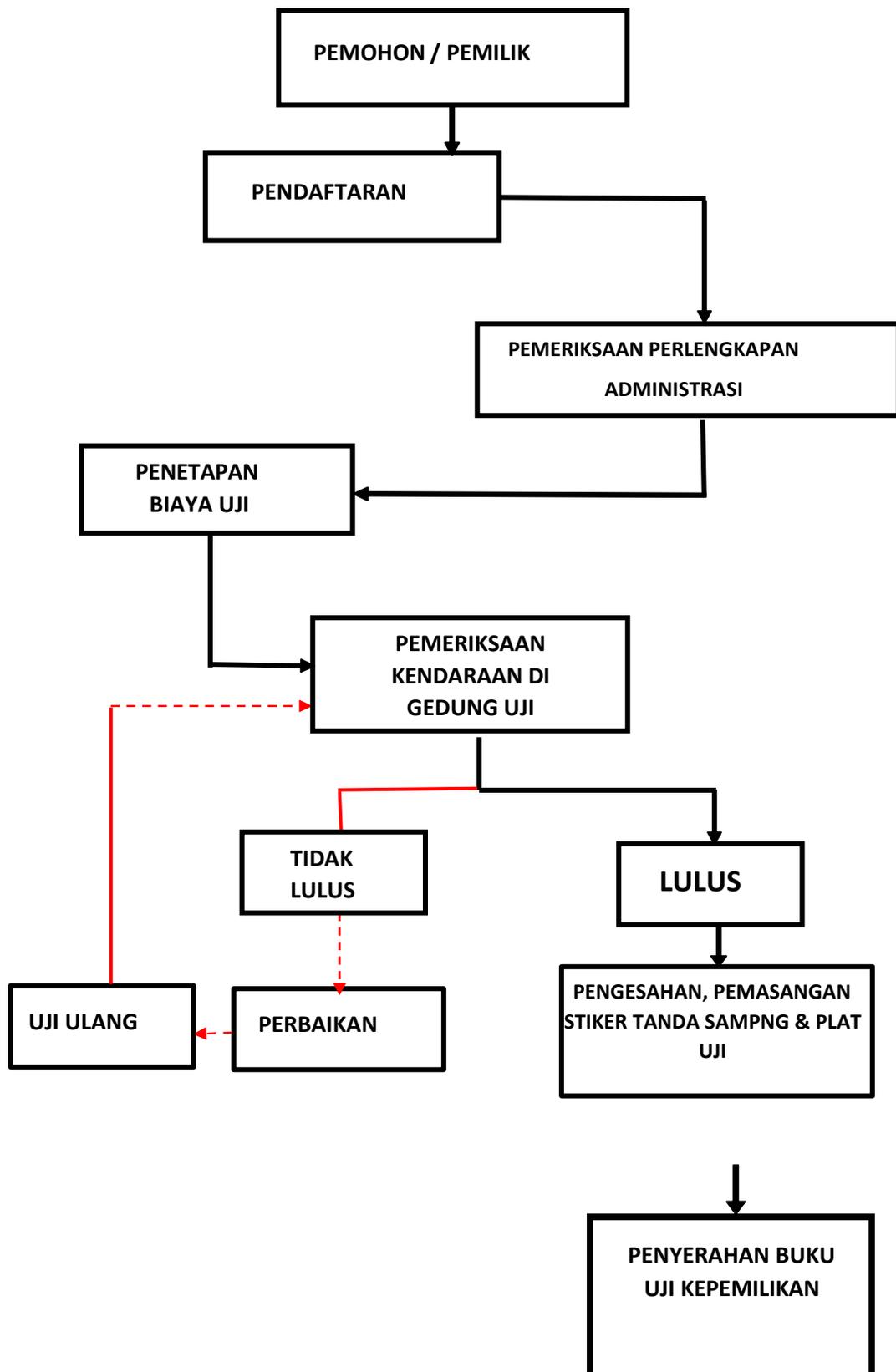
c) “Bagaimana penentuan waktu penyelesaian maksimal bagi sebuah kendaraan yang sedang menjalani serangkaian pelayanan Uji KIR ?”

➤ **Singgih Wibowo, SH (Kepala Seksi Uji KIR) :**

“Jadi karena Kami bekerja dengan waktu perkiraan 6 Jam sehari, sedangkan semua kendaraan yang hadir wajib di cek pada hari itu, maka

kami harus menetapkan target waktu maksimal penyelesaian pengecekan bagi sebuah kendaraan yang menjalani serangkaian Uji KIR. Yaitu 1 Kendaraan diprediksi harus selesai dalam 10 menit.

Gambar V.1
Prosedur Pelayanan Uji KIR Di Dinas Perhubungan Kab. Tegal



➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Iya, waktu penyelesaian bagi sebuah kendaraan yang sedang Uji KIR harus sudah dijatah jadi waktu tidak mulur. Kalau Anda tanya bagaimana di Bagian Administrasi, maka disini syaratnya kan foto copy KTP, asli/foto copy STNK, Sertifikat Uji Tipe, foto copy Sertifikat Registrasi Uji Tipe, Buku Uji KIR lama (apabila perpanjangan), jadi berkas administrasinya sedikit, Biasanya masalah yang terjadi adalah berkas belum difotokopi, Saya bantu menggunakan mesin scan yang ada di kantor, Hal tersebut Saya lakukan demi target waktu tercapai sehingga semua orang yang datang kesini segera terinput semua, tidak ruwet. Disini kalau berkasnya lengkap paling cuma 2 menit kendaraan sudah terdaftar sebagai peserta Uji KIR. Demikian Pula di Gedung Uji, ada target waktunya, yang kerusakannya berat di tunda dulu sampe uji ulang hari itu juga.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Setelah Masyarakat melewati cek berkas di Administasi dan mendaftarkan kendaraanya yang paling hanya memakan waktu beberapa menit, yakni sekitar 1-2 menit. Selanjtnya masyarakat secara bergilir mengecek kendaraan mereka di Gedung Uji. Supaya pekerjaan terarah, tidak tergesa-gesa maka penyelesaian satu buah unit kendaraan harus sudah diukur, diprediksi harus selesai sekian menit. Kalau kami jangan sampai lebih dari 8 menit. Makanya Tim Uji KIR harus dibagi-bagi tugasnya dengan baik. Kami memiliki 4 Orang Pembantu Teknisi Uji KIR, 2 orang menata parkir kendaraan, 1 Orang Pencetak Plat Uji dan 1

Orang lainya memasang Stiker Uji dan Plat Uji. Jadi pekerjaan tertata dengan baik. Didalam Gedung ada 3 Orang Teknisi yang siap bekerjasama satu sama lain dalam menguji kendaraan. Bagi kendaraan yang lulus ya Syukur, bagi yang gagal, segera meninggalkan Gedung Uji untuk membenahi kendaraan mereka untuk cek ulang mengambil antrian selanjutnya. Maka dari itu arus aliran kendaraan akan lancar. Seperti itu caranya agar tepat waktu sesuai jam kerja.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Waktu yang diperlukan saat Saya mengumpulkan berkas untuk pendaftaran KIR adalah sekitar 1 menit. Sedangkan saat kendaraan Saya diuji tidak sampai 10 menit sudah selesai. Dulu Saya punya pengalaman pernah tidak lulus, kemudian Saya disuruh menryevis kendaraan Saya. Terus Saya melakukan Uji ulang tanpa membayar uang lagi dan Saya Akhirnya lulus. Waktu penyelesaiannya memang sudah diatur.”

➤ **Slamet Raharjo (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Sudah bagus cara kerjanya, sepertinya sebelum digelar Uji KIR sudah direncanakan dengan cermat prosedur pengujiannya. Jadi kerjanya tenang dan santai tetapi sigap. Dari mulai urusan berkas pendaftaran sampai cek kendaraan semua sudah ada batas waktunya, yaitu beberapa menit saja. Saya sangat apresiasi dengan cara kerjanya.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Sebuah Kendaraan hanya memiliki kesempatan tidak lebih dari 10 menit untuk membuktikan dirinya layak pakai dan layak jalan. Kalau gagal uji harus, dibetulkan dulu kemudian melakukan uji ulang dengan mengambil

antrian paling belakang. Makanya kalau Supir yang sudah sering kesini, sudah punya pengalaman, mereka berusaha tidak gagal, karena kalau gagal nunggunya cukup lama. Dengan penentuan batas waktu uji, maka jalannya Uji KIR tidak macet ditengah jalan.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Berdasarkan informasi Dishub dari internet yaitu, alur Pengujian Kendaraan Bermotor. Saya langsung tahu kalau Prosedurnya akan seperti apa. Ada batas waktu bagi sebuah kendaraan yang akan Uji KIR. Intinya begini, Uji KIR itu mengecek kendaraan, bukan bengkel kendaraan, jadi kalau mau membetulkan kendaraan bukan di Gedung Uji, tetapi dibengkel, kemudian baru melakukan uji ulang . Kalau aturan dari pemerintah memang sudah dikaji dengan baik, jadi kerjanya sudah sangat diperhitngkan dengan baik.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Baik di Pendaftaran kendaraan atau di Gedung Uji kendaraan sudah ditarget dengan pas waktu penyelesaiannya. Sudah kerja cerdas pokoknya. Ini prinsip Orang Bijaksana, Pekerjaan yang mudah diselesaikan dulu, sedangkan pekerjaan yang sulit ditunda dulu, baru setelah ada waktu pekerjaan yang sulit tersebut diusahakan dengan maksimal untuk diselesaikan. Jadi yang kendaraannya sehat tidak dirugikan oleh kendaraan yang bermasalah, waktu bagi Pekerja Swasta seperti Kami sangat penting.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, waktu penyelesaian maksimal bagi sebuah kendaraan yang sedang menjalani serangkaian

pelayanan Uji KIR sudah dibatasi dengan baik, yakni tidak boleh lebih dari 10 menit, agar kendaraan di belakangnya tidak dirugikan waktunya oleh kendaraan yang bermasalah didepannya. Sudah sangat baik strateginya, sesuai Standarisasi dari Kemenhub.

- ✓ Kesimpulan menurut semua wawancara diatas, Ketepatan Waktu dinilai Cukup Baik.

V.1.5. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

- a) “Apa ada fasilitas yang memudahkan bagi kelompok rentan, yakni penyandang disabilitas/difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui di Seksi Uji KIR ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor atau yang disingkat menjadi PKB (Uji KIR), Bidang Angkutan, Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal yang bangunan kantornya baru saja selesai didirikan pada 2016 yang lalu sudah direncanakan tata ruangnya dengan presisi, termasuk sudah memikirkan anjuran pemerintah mengenai penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan. Ada 2 Fasilitas bagi kelompok rentan. Yang pertama Terdapat jalan panjang yang landai tanpa tangga menuju Ruangan Pendaftaran, di Ruangan Pendaftaran juga terdapat kursi yang nyaman bagi kelompok rentan dan yang Kedua, ada Ruangan Laktasi bagi Ibu Menyusi. Seperti itulah fasilitas yang diberikan bagi kelompok rentan, hal ini sebagai komitmen Kami terhadap kepedulian terhadap kelompok rentan sesuai amanat dari Pemerintah Pusat.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Ada, terdapat jalur tidak terlalu menanjak menuju Ruang Pendaftaran bagi kelompok rentan, jalur tersebut didesain mudah bagi seseorang yang memiliki kemampuan fisik yang terbatas atau anak-anak yang penalaran otaknya belum sempurna, sehingga tindakannya kurang hati-hati, jadi diharapkan tidak membahayakan, meminimalisir resiko terpeleset yang mengakibatkan terjatuh dengan fatal. Fasilitas yang kedua adalah Ruang Laktasi untuk Ibu Menyusui, Ruang ini disediakan untuk menghargai kehormatan Seorang Wanita.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Sudah tersedia, Seksi Uji KIR sudah merespon dengan baik apa yang menjadi harapan Pemerintah kepada Penyedia Layanan dengan memberikan Sarana atau Prasarana bagi kelompok rentan. Disini Baru ada 2 fasilitas bagi Kelompok rentan yang Saya amati. Pertama tanjakan tanpa tangga untuk menjangkau Ruang Pendaftaran yang tempatnya cukup tinggi dan Yang kedua adalah Ruang Laktasi, berguna jika ada Supir Luar Kota yang membawa istrinya yang sedang menyusui. Memang baru ada 2 Fasilitas yang kami sediakan, Hal ini sama dengan Penyebab belum tersedianya Ruang Tunggu, yakni Perencanaan Pendirian Dishub Terpadu yang gagal total akibat corona. Sebenarnya Saya ingin ada fasilitas anak-anak bermain, karena tanah disini sangat luas, bisa dimanfaatkan untuk apa saja. Saya senang melihat anak-anak bermain, selain itu lebih aman, tidak berlarian di tempat parkir, mengganggu aktivitas KIR.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Ada, fasilitas bagi kelompok rentan yaitu jalur mendaki yang dibuat rata tanpa anak tangga ke Ruang Pendaftaran (Administrasi), jadi kelompok rentan yang sulit mengangkat kaki dapat terbantu dan Ruang Laktasi untuk Ibu yang sedang menyusui supaya tidak malu karena dilihat orang.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Kelompok Rentan, terutama disabilitas pada akhir-akhir ini memang sedang menjadi hal yang di perbincangkan. Pemerintah benar-benar menerapkan Pelayanan Publik yang mengakomodasi kebutuhan Mereka, Saya melihat sudah banyak fasilitas bagi mereka di ruang-ruang publik. Bahkan ada keramik khusus di trotoar jalan dan taman kota yang sengaja di pasang bagi Tunanetra. Saya melihat di Seksi Uji KIR juga mengikuti. Sudah ada jalur landai dan Ruang Laktasi. Sudah cukup baik.”

➤ Rahmat Iman Mukhlisin (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Sudah sepatutnya Pemerintah melayani Masyarakatnya dengan maksimal, seperti apapun Kondisi Masyarakatnya. Macam-macam bentuk keterbatasan seperti keadaan fisik yang kurang sempurna, Pemerintah harus tetap adil dengan menyediakan fasilitas pembantu sebanyak mungkin. Karena pembuatan fasilitas itu juga dari uang Rakyat, gaji pemerintah juga dari uang Rakyat, Di Pengujian KIR ini cuma ada 2, yaitu jalan tanjakan tanpa tangga, cocok buat difabel, jadi mudah kalau ada yang pakai kursi Roda, tinggal dorong, tanpa perlu diangkat. Yang

kedua Ruangan Laktasi atau Menyusui. Supaya Ibu merasa aman ketika menyusui bayinya. Saya meminta fasilitasnya ditambah lagi.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Yang Saya tahu di Pelayanan KIR ada 2, yaitu Jalur Khusus kelompok rentan dan Ruangan Laktasi/Menyusui. Saya Pernah mengajak Ibu Mertua Saya menguji KIR kendaraan Saya. Itung-itung Saya anggap sedang jalan-jalan, hiburan, mencari angin, supaya tidak bosan dirumah terus, karena kalau dirumah Belia cuma tiduran di kamar karena mengalami struk ringan. Ibu Mertua Saya memang orangnya sudah tua, Sekitar 70 Tahunan, jadi wajar kalau suka sakit-sakitan, berjalannya harus dibantu tongkat. Dengan adanya jalur khusus tersebut Ibu Saya merasa lebih gampang berjalan, karena jalannya sangat panjang dan tidak ada tangganya, jadi sepeti tidak kelihatan menanjak.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Pemerintah di masa generasi milenial ini dengan warganya yang berotak kritis, mau tidak mau harus selalu memiliki perfoma yang gemilang di mata masyarakatnya. Seperti kewajiban pemenuhan hak-hak atas kelompok rentan terutama disabilitas yang hendak menikmati fasilitas publik. Bahkan Pemerintah sampai membuat banyak aturan sebagai tanggungjawabnya atas fungsi pengayomannya tersebut. Dishub Kab. Tegal, lewat Uji KIRnya sudah mempunyai 2 fasilitas bagi kelompok rentan. Yaitu jalur ramah penyandang disabilitas dan Ruangan Laktasi Ibu dan Bayi. Alangkah lebih baik apabila ditambah lagi.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, fasilitas yang memudahkan bagi kelompok rentan, yakni penyandang disabilitas/difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui di Seksi Uji KIR sudah tersedia serta berfungsi dengan baik, Yaitu Pijakan Landai dan Ruang Laktasi. Seksi PKB/Uji KIR mencurahkan perhatiannya dengan memberikan media bagi kebutuhan khusus kelompok rentan.

b) “Bagaimana sikap pegawai Uji KIR apabila menjumpai kelompok rentan?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Jika menjumpai kelompok rentan saya selalu berpesan kepada anak buah saya untuk memenuhi kebutuhannya sebisa mungkin. Saya memotivasi mereka bahwa kerja itu sama dengan ibadah, dapat pahala, jadi harus ikhlas. Ketika Saya sedang duduk berbincang dengan mereka, Saya kadang menyisipkan ilmu Agama, karena hanya Agama yang mengajari hal semacam ini.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Apabila menjumpai kelompok rentan, Saya selalu memandang sama dengan pelanggan yang lainnya, maksudnya tidak saya kucilkan, bahkan harus diutamakan kebutuhannya, karena mereka kurang dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, harus dibantu dalam hal-hal tertentu. Saya sebagai Pegawai yang berada di ruangan dan dibatasi oleh sekat, yakni meja loket pendaftaran, sebisa mungkin menangkap hal-hal yang meringankan bagi mereka, contohnya saat Saya menjumpai Kakek Tua yang merupakan

Juragan, Beliau ingin tahu proses KIR sehingga ikut anak buahnya saat menguji KIR. Ketika mereka berdua memasuki ruangan, Saya langsung menyapa mereka, Saya melihat si Kakek agak sulit berjalan, kemudian Saya langsung mempersilahkan si Kakek agar duduk di kursi khusus yang empuk supaya nyaman. Saya juga pernah bertemu anak kecil diruangan ini, disini ada TV LCD yang terhubung dengan youtube, Saya kemudian mengganti Channel menjadi acara kartun agar anak tersebut senang, juga berfungsi agar anak tersebut tidak rewel karena kalau anak tersebut menangis, suara Saya sulit terdengar oleh Pelanggan lain. Demikian pengalaman Saya saat memberikan layanan kepada kelompok rentan.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Tim Teknisi disini orangnya sangat baik , punya rasa kasihan yang tinggi kepada kelompok rentan. Ada aturan tidak tertulis, jika Supir Kendaraan sudah kelihatan Tua, dan gerak-geriknya terlihat lambat maka Dia tidak disuruh mengendarai kendaraan ketika di uji. Karena KIR membutuhkan intruksi yang sulit dari Teknisi. Pegawai KIR disini yang pekerjaannya sedang senggang akan mengendarai kendaraan tersebut. Si Supir Tua hanya berdiri mengamati disamping kendaraannya yang sedang di cek. Jadi Teknisi disini kalau Supirnya sudah tua merasa kasihan. Oleh Karena itu, Saya pastikan Seksi Uji KIR sangat baik sikapnya kepada Masyarakat kelompok rentan.”

➤ Johan Efendi (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Karena anak-anak termasuk kedalam kelompok rentan, maka Saya akan menceritakan yang menunjukkan bahwa Pegawai Seksi Uji KIR sikapnya baik kepada anak Saya yang kebetulan ikut waktu Saya sedang Uji KIR. Waktu itu Pegawai KIR yang Saya Sampai hafal namanya, yaitu Mas Naufal, saat Dia tidak ada pekerjaan yang sedang dikerjakan, Dia bermain dengan anak Saya. Menghibur dengan bermain HP miliknya. Saya merasa senang dengan sikapnya.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Berdasarkan penuturan teman Saya, Saya jadi mengetahui kalau ada Supir yang tua, atau muda akan tetapi kelihatan ragu-ragu mengendarai kendaraan mereka yang hendak diuji, maka Petugas disini rela menjadi Supir pengganti untuk mereka. Saya coba bertanya langsung kepada Penguji, ternyata memang benar demikian adanya. Dengan dasar ini Saya menyimpulkan hati nurani Penguji KIR patut diacungi jempol. Padahal mereka bisa saja menolak. Jadi sikapnya boleh dibilang sangat baik kepada kelompok rentan.”

➤ Rahmat Iman Mukhlisin (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Mohon maaf Saya kurang dapat menilai secara Obyektif bagaimana sikap Pegawai Uji KIR disini terhadap kelompok rentan, karena Saya sendiri bukan kelompok rentan dan belum pernah melihat kelompok rentan mendapat Pelayanan. Tetapi apabila Terhadap Saya, Rakyat kecil, Pegawai disini bicaranya Sopan, suka menyapa, apabila ditanya,

jawabnya memaskan. Saya yakin kepada kelompok rentan, Pegawai disini juga baik sikapnya, tidak jauh berbeda.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Hal ini ada kaitanya dengan pertanyaan sebelumnya, yaitu ketika Saya mengajak Ibu Mertua Saya. Ketika Ibu Saya dan Saya memasuki Ruangan Pendaftaran (Administrasi), kami langsung disapa oleh front office disana. Ibu Saya dipersilahkan Duduk. Kemudian Saya melakukan Pendaftaran. Pegawai Wanita disana menyarankan supaya Ibu Saya dititipkan sementara disana dulu saat Saya cek kendaraan, Setelah Saya selesai Uji KIR dan menjemput Ibu Saya, kemudian Kami pulang kerumah, Ibu Saya diperjalanan bercerita kalau Mba Adminnya baik sekali, Ibu Saya diajak Ngobrol dan dibuatkan teh panas. Mendengar itu Saya kagum dengan Dia melayani Ibu Saya yang keadaanya seperti ini. Dia mungkin juga ingat Ibunya yang dirumah. Sikap Pegawai KIR terhadap kelompok rentan Saya akui baik sekali.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Saya mempunyai teman yang agak kurang baik pendengarannya, kalau istilah tegal “budek”, Kami Sengaja membuat Uji KIR kendaraan Kami berbarengan. Dia sengaja membuat telat Uji KIRnya, Dia mengorbankan uangnya untuk membayar denda. Itu semua Dia lakukan agar tanggal Uji KIRnya sama dengan Saya. Dengan maksud Dia dapat meminta bantuan Saya apabila mengalami kesulitan ketika melakukan Uji KIR. Selain itu mobil miliknya juga Saya yang mengendarai untuk di cek. Dia merasa tidak enak hati jika terus-terusan meminta tolong Petugas KIR. Ketika

Saya bersama Dia melewati tahap demi tahap Pengujian KIR, Kami mendapati perlakuan yang menghargai dari Pegawai disini. Baik Pegawai Pendaftaran (Administasi) atau Para Penguji KIR, Mereka semua berkomunikasi dengan teman Saya yang budek ini dengan baik, kadang Saya lihat mereka bergerak seperti berusaha bahasa isyarat, supaya teman Saya segera menangkap maksud mereka Kadang malah Pegawai disini bercanda dengan teman Saya. Pokoknya Pegawai disini baik terhadap kelompok rentan.”

- ❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, sikap pegawai Uji KIR apabila menjumpai kelompok rentan sangat baik. Tanggap kepada apa yang diinginkan kelompok rentan, Bahkan kepada seseorang yang memiliki kekurangan mereka mau menghibur dengan bercanda dengannya. Pegawai melayani dengan hati yang tulus. Memiliki kasih sayang kepada kelompok rentan.
- ✓ Kesimpulan menurut semua wawancara diatas, Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan dinilai Sudah Baik.

V.1.6. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

a) “Apa proses pelayanan Uji KIR dapat dikatakan cepat ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Disini sistem komputerisasi sudah terintegrasi dengan baik secara horizontal, yaitu dari unsur Kepala, PPNS, Sekretaris, Bendahara, Administrasi, Teknisi Uji KIR. Juga secara Vertikal, yaitu Dishub dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub. Jadi, bisa dibayangkan betapa cepatnya, contohnya tidak ada istilahnya sekarang

admin bolak-balik mencangking berkas untuk diberikan ke Teknisi PKB. Pelayanan Uji KIR Saya nyatakan sudah dapat dibilang cepat.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Kalau di Bagian Saya, Administrasi, Saya sudah cepat, seperti jelas, mendetail dalam memberikan arahan sehingga Masyarakat tidak bolak-balik bertanya yang menyebabkan banyak memakan waktu, karena dibalik itu jika Saya cepat mendaftarkan Masyarakat ke Teknisi, adalah sebuah keuntungan buat Saya, Saya bisa segera memiliki waktu senggang untuk rileks sebentar menghibur diri Saya seperti sekedar memegang HP. Selain itu disini juga sudah cepat, karena kami sudah terhubung menjadi 1 server jaringan komputer.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Seperti yang sudah diketahui, Saya adalah mantan Seorang Siswa Taruna yang dididik secara Semi Militer di PKTJ Tegal. Kecepatan sudah mendarah daging, menjadi kebiasaan keseharian saat kami menginap di Asrama. Segala Kegiatan ada batas waktunya, harus diselesaikan dengan cepat, tepat dan akurat. Oleh para Dosen disana Kami diwanti-wanti supaya tetap memiliki Jatidiri Seorang Taruna walaupun sudah lulus dari sana, termasuk cepat dalam bertindak, bekerja dan menyelesaikan masalah. Berbekal latar belakang ilmu yang Saya miliki. Maka Saya Memanifestasikan ilmu tersebut di Seksi Uji KIR. Anda juga bisa lihat sendiri bagaimana kecepatan Saya bergerak ketika Saya bekerja. Kalau soal kecepatan sistem disini, jangan khawatir, karena

data disini sudah terkoneksi kepada semua Bagian yang ada di Seksi Uji KIR. Peralatan uji juga digital semua, tidak ada yang manual, jadi cepat.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Sudah dapat dikatakan cepat, cepat di setiap bagian, cepat di pendaftaran (Administrasi), cepat saat cek kendaraan. Akan lebih hebat lagi apabila pemberian Buku KIR lebih cepat lagi.”

➤ **Slamet Raharjo (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Petugas cek kendaraan sangat cepat saat mereka bekerja, lincah, cekatan dan sigap. Postur mereka juga Proporsional, ideal, gagah. Siapa yang liat pasti kagum. Saya percaya, mereka lulusan Poltek Perhubungan Kota Tegal jika melihat cara kerjanya.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Secara keseluruhan sudah layak disebut cepat, tetapi Saya ingin Pegawai yang memasang Plat Uji dan Stempel Uji ditambah lagi, karena terutama memasang Plat Uji itu harus dipahat dulu platnya, jadi cukup memakan waktu, kalau pegawainya ditambah lagi, saya yakin akan lebih cepat, Masyarakat akan semakin suka.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Proses Uji KIR mantap cepatnya. Pegawai di sini bergerak dengan cepat. Dari mulai proses sampai selesai proses tidak ada yang lelet. Pada Pendaftaran (Administrasi) yang saya suka cepatnya adalah dapat membayar dengan transaksi tunai dan non tunai atau transfer via rekening, QRIS, malah ada mesin untuk gesek kartu ATM, jadi tidak usah repot mencari uang kembalian.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kalau proses Saya katakan sudah cepat, yang kurang cepat adalah kedatangan para Pegawai di kantor setelah istirahat siang. Jadi istilahnya ketepatan standby. Karena ini juga berhubungan dengan kecepatan. Kecepatan waktu secara keseluruhan. Bagi pelanggan, waktu kami jadi terbang, walaupun hanya beberapa menit. Jika ini dapat diperbaiki, sempurna sudah kecepatan Pelayanan Uji KIR disini.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, proses pelayanan Uji KIR dapat dikatakan cepat, hal tersebut karena komputer di setiap bagian ruangan pada Uji KIR sudah terintegrasi satu sama lainnya. Jadi sudah tidak menggunakan proses manual dalam pengolahan data. Membuktikan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dapat dikatakan handal, mengikuti progres generasi milenial yang serba cepat.

b) “Apa kemudahan yang diberikan pada Pelayanan Uji KIR dan Apa Aplikasi di Google Playstore yang bernama SINGKEREN memudahkan saat melakukan Uji KIR ?”

➤ **Singgih Wibowo, SH (Kepala Seksi Uji KIR) :**

“Berbicara Kemudahan, sudah menjadi fitrahnya bahwa manusia pasti tidak menyukai hal yang rumit, berbelit-belit dan semrawut. Kemudahan yang diberikan oleh Seksi Uji KIR yang pertama adalah Seksi Pengujian Kendaraan Bemotor atau Uji KIR terletak di Jalan Nasional. Kita tahu Kalau pembagian Jalan itu terdiri dari, Jalan Kabupaten, Jalan Provinsi dan Jalan Nasional, itulah alasan mengapa pada Tahun 2016 Seksi Uji KI dipindah. Jadi Kemudahan yang pertama adalah lokasi yang mudah

ditemukan. Yang Kedua berkas Administrasi mudah dilengkapi, bahkan pengisian formulir pendaftaran Masyarakat dilakukan oleh Admin, hal ini bertujuan apabila ada poin di dalam formulir tersebut yang tidak diketahui Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR, maka tidak tanya terus. Yang ketiga prosedur cek kendaraan sudah standar Kemenhub, jadi sudah teroganisir dengan baik, cek kendaraan menjadi praktis, sehingga mudah dipelajari, dipahami dan dilaksanakan Masyarakat. Yang keempat, Masyarakat mudah mendapatkan berita tentang Uji KIR lewat media online. Yang Kelima Seksi Uji KI memiliki Aplikasi SINGKEREN di Google Playstore yang dapat digunakan Masyarakat melakukan Pendaftaran Uji KIR online, jadi Masyarakat tidak Perlu datang ke Ruang Administasi. Sudah tercatat ada cukup banyak Masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Ini bukti bahwa aplikasi berhasil berguna sehingga memudahkan Masyarakat, di Aplikasi ini juga ada jumlah Pendapatan retribusi KIR dalam sehari dan dalam setahun, ini merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Demikianlah kemudahan yang terdapat di Seksi Uji KIR. Pelayanan di seksi Uji KIR sudah menerapkan kemudahan bagi Masyarakat.”

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Mudah sekali bagi Masyarakat melaksanakan Uji KIR disini. Sudah pernah Saya jelaskan, Syarat berkas apa saja yang harus dilengkapi Masyarakat. Berkasnya sedikit dan bukan berkas yang sulit disediakan. Sebenarnya sudah Saya sampaikan, apa saja syarat berkasnya di kertas pengumuman atau facebook, tetapi bagi kendaraan yang baru keluar dari

pabrik, kemudian melakukan pengujian pertama kali disini, biasanya ada berkas yang tertinggal dirumah, atau uang yang dibawa kurang. Karena kalau brua pertama Uji KIR, biayanya bisa 3 kali lipat dai Uji Berkala Sebagai bentuk kemudahan yang Saya berikan, walaupun mereka pulang untuk mengambil kekurangan syarat, akan tetapi nomor antrian mereka tetap saya anggap tetap, jadi ketika mereka kembali lagi, mereka bisa langsung Saya daftarkan tanpa mengambil nomor antrian paling akhir. Itulah cara Saya memberikan kemudahan bagi mereka. Setelah Pendaftaran seorang Pelanggan selesai biasanya Saya mengenalkan Aplikasi SINGKEREN kepada Mereka . Dengan aplikasi ini Masyarakat dapat mengefisienkan tenaga, waktu dan biaya karena bisa mendaftar PKB secara online. Sudah banyak Masyarakat yang daftar lewat aplikasi ini. Aplikasi ini sudah memdahkan Masyaakat.”

➤ Agung Danu Santosa, A.md.T (**Teknisi Uji KIR**) :

“Seksi Uji KIR jelas sudah mempertimbangkan bahwa Pelayanannya harus mudah untuk Masyarakat, Juga sudah secara praktek diimplementasikan. Dari mulai awal masyaakat mendaftar sampai memperoleh Buku Uji KIR, semuanya sangat dimudahkan oleh Pegawai disini. Bisa di cek semuanya. Kami Tim Teknisi disini tidak pernah mempersulit Masyaakat. Kami tidak kaku terhadap aturan yang ada. Kami luwes dengan melihat sikon Masyarakat. Contohnya apabila Masyarakat menggunakan ban hasil vulkanisir, sebenarnya ban seperti ini kemampuannya kurang menggigit di jalan. Tetapi Kami disini tetap membolehkanya karena memikirkan dengan keadaan ekonomi

Masyarakat. Karena biasanya yang menggunakan adalah Truk Pasir yang juga tidak beroperasi terlalu jauh dari Wilayah Kabupaten Tegal, dan lebih banyak bergelut di tepian sungai untuk mencari pasir. Tetapi tetap ada ada syaratnya, vulkanisirannya tidak boleh terlalu tipis. Kaena akan membahayakan kalau sampai habis. Mengenai Aplikasi SINGKEREN, Saya rasa sudah berjalan dengan baik untuk memudahkan Masyarakat. Masyarakat bisa mendaftar KIR secara online, di aplikasi itu juga ada pengetahuan yang bagus untuk Masyarakat, Segala informasi tentang Pelayanan Uji KIR sudah ada disana, cocok bagi orang yang suka mempelajari sesuatu. Saya juga sering dimintai tolong oleh Masyarakat untuk menjelaskan cara memakainya karena ada yang bingung menggunakannya.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Mudah sekali cara menguji KIR disini. Aturanya jelas, tidak membat Saya pusing, Maaf, kalo Saya sendiri belum pernah menggunakan Aplikasi SINGKEREN , Saya tidak terlalu suka dengan yang online-online, ruwed, Saya lebih suka langsung datang kesini untuk mendaftar.”

➤ **Slamet Raharjo (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kemudahannya cukup banyak, hampir semuanya mudah, cara cek kendaraanya mudah di ikuti Masyaakat, tidak membingungkan, Saya juga sudah pakai SINGKEREN, perlu dioptimalkan lagi fitur-fiturnya, pada Aplikasi SINGKEREN ada yang pengoperasian menunya gagal dan sering bolak-balik tidak jelas waktu akan melakukan Pendaftaran. Hal ini

Saya yakin membuat Masyarakat cukup kesal. Haruss segera dibenahi Aplikasi SINGKERENnya.”

➤ **Rahmat Iman Mukhlisin (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Segalannya disini sangat mudah, bahkan sangat memanjakan Masyarakat sebagai Pelanggan Jasa Uji KIR. Disini tempatnya sangat luas, jadi memudahkan kendaraan bermanuver. Saya pengguna setia Aplikasi Pendaftaran online SINGKEREN. Sangat memudahkan bagi orang yang tidak suka antri. Yang Saya heran kenapa Aplikasi milik Pemerintah masih ada iklannya, “apa Pemerintah masih kekurangan uang?”. Lebih baik dihilangkan itu iklannya. Bikin malu saja.”

➤ **Jumadi Antono (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kemudahan yang paling berkesan disini adalah Formulir Pendaftaran langsung diisikan oleh Pegawai Pendaftaran (Administasi), Setelah Pegawai administrasi mengisi Formulir Pendaftaran milik Saya, Kemudian Dia memberikan Formulir Pendaftaran tersebut kepada saya untuk di cek, apakah sudah cocok data pengisiannya. Sungguh mudah KIR disini. Aplikasi SINGKEREN juga sudah membantu membuat mudah Saya dalam mendaftar daring. Tetapi kadang Saya menggunakannya, kadang tidak menggunakannya, Saya suka mencari hal-hal baru, bagaimana perkembangan fasilitasnya apabila mendaftar secara tatap muka.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Layanan disini memudahkan bagi Masyarakat, apapun keterbatasan yang dimiliki oleh Masyarakat, Pasti bisa dicover dengan bijak oleh

Pegawai disini. Iya, Dishub punya aplikasi SINGKEREN di Google Playstore, benar-benar keren sekali, cocok dengan namanya. Aplikasi ini sangat-sangat memudahkan bagi Masyarakat, Saya sampaikan terima kasih, Pemeintah sudah berjuang membuat aplikasi ini, aplikasi yang menjadi kesukaan orang yang mengikuti kecanggihan jaman now, melekat teknologi dan selalu ingin maju.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, sangat banyak sekali kemudahan yang di berikan Pelayanan PKB/Uji KIR. Bahkan Masyarakat ada yang merasa dimanjakan, seperti pengisian formulir pendaftaran yang dikerjakan oleh admin. Seksi Uji KIR benar-benar dalam hal ini membuat masyarakat kagum, sementara itu Aplikasi SINGKEREN memang sudah bisa digunakan sebagai pendaftaran online, namun masih terdapat menu yang pengoperasiannya gagal, tersendat memutar-mutar saat akan melakukan Pendaftaran online dan banyak terdapat iklan seperti aplikasi tidak bermodal. Hal ini cukup mengganggu Masyarakat. Masyarakat ingin SINGKEREN menjadi aplikasi yang dapat berfungsi dengan baik.

c) “Bagaimana kesempatan akses Masyarakat atas Pelayanan Uji KIR dan Bagaimana kewajaran biaya retribusi pelayanan Uji KIR ?”

➤ Singgih Wibowo, SH (**Kepala Seksi Uji KIR**) :

“Semua Pihak memiliki kesempatan yang sama menikmati pelayanan Uji KIR. Jadi Semua Rakyat Indonesia diperbolehkan mendapat layanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Jadi sudah jelas Pelayanan Uji KIR terbuka untuk semua Warga NKRI . Selanjutnya tentang kewajaran biaya

retribusi Uji KIR, penetapan Biaya KIR sudah melalui rapat panjang dengan mencermati untung dan rugi bagi Pemerintah dan Masyarakat. Jadi menurut Saya Biaya yang ditetapkan disini sudah wajar. Saya juga belum pernah menemukan Masyarakat yang keberatan dengan besaran biaya retribusi Uji KIR.”

Tabel V.2
Standar Pelayanan Uji KIR Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 4) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi PKB
2	Persyaratan Administrasi	1. Foto Copy KTP 2. Asli/ Foto Copy STNK 3. Sertifikat Uji Tipe 4. Foto Copy Sertifikat Registrasi Uji Tipe 5. Buku Uji KIR lama (apabila perpanjangan)
3	Sistem, Mekanisme Prosedur Pengujian Kendaraan	1. Pemilik kendaraan melakukan pendaftaran pada bagian administrasi dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan 2. Pemilik kendaraan mengisi formulir permohonan (apabila merasa sulit dapat diisikan oleh Pegawai Pendaftaran) 3. Pemohon melunasi biaya uji 4. Pemohon membawa kendaraan untuk di uji 5. Penguji melakukan pemeriksaan

		<p>kendaraan meliputi:</p> <p>a. Pra Uji</p> <p>b. Uji Mekanik</p> <p>6. Petugas melakukan verifikasi data dan kelengkapan administrasi kendaraan</p>
--	--	---

		<p>7. Petugas administrasi menyetor buku uji untuk di sahkan serta kartu kendali untuk tanda tangan kepada petugas yang berwenang</p> <p>8. Buku uji di serahkan ke pemohon.</p>
4	Waktu Penyelesaian	<p>1. Pendaftaran berkas (± 5 menit)</p> <p>2. Pemeriksaan fisik (± 10 menit)</p>
5	Produk Layanan	Buku uji kendaraan beromotor (Buku KIR)
6	Biaya	<p>Perda Kabupaten Tegal Nomor 5 Tahun 2019 tentang Biaya Retribusi Kendaraan Bermotor yaitu sebagai berikut:</p> <p>1. Bus Besar Rp. 120.000</p> <p>2. Bus Kecil Rp. 95.000</p> <p>3. Pick Up Rp. 75.000</p> <p>4. Mobil Penumpang Umum Rp. 65.000</p> <p>5. Kendaraan Khusus Rp. 70.000</p> <p>6. Kendaraan Niaga Roda Tiga Rp. 40.000</p> <p>7. Truck 8 Roda Keatas Rp. 120.000</p> <p>8. Truck 6 Roda Rp. 95.000</p> <p>9. Truck 4 Roda Rp. 80.000</p>

7	Jumlah Kendaraan yang melakukan pengujian tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pick Up sebanyak 505 unit 2. Truk 4 Roda sebanyak 32 unit 3. Truk 6 Roda sebanyak 353 unit 4. Truk 10 Roda sebanyak 254 unit 5. Mobil Penumpang Umum sebanyak 29 unit 6. Bus sebanyak 22 unit 7. Bus $\frac{3}{4}$ sebanyak 28 unit
---	--	---

		Jumlah unit yang di cek ialah 1223
8	Fasilitas/Sarana dan Prasarana	Kompresor, perlengkapan alat uji, pengeras suara, WC, meja, kursi, komputer PC, AC, CCTV, lemari loker dan arsip, kulkas, galon
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah Pegawai pelaksana KIR PKB terdiri dari 13 Orang yakni: 1 Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor, 1 Staf PPNS, 1 Staf Sekretaris, 1 Staf Bendahara, 2 Staf pencatat lakalantas LLAJ, 3 Staf Teknisi Uji KIR, 2 Staf pemasang stiker tanda samping dan plat uji, 1 Staf penerima biaya retribusi dan 1 Staf penginput data kendaraan.

Sumber: *Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal Tahun 2024*

➤ Andien Putri Utami, S.Kom (**Pegawai Administrasi Uji KIR**) :

“Keadilan bagi seluruh Rakyat Indonesia, isi dari Sila ke-5 Pancasila harus Kita amalkan dengan baik. Keadilan dalam memberikan kesempatan mengikti Pelayanan Uji KIR, seperti diberikan kepada siapa saja tanpa terkecuali, tidak disembunyikan, diinformasikan dengan

terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Semuanya itu sudah dilakukan disini. Sedangkan untuk Pertanyaan kewajaran biaya retribusi Uji KIR, menurut Saya biayanya sudah wajar, sudah sesuai dengan rata-rata pendapatan perkapita Masyarakat Kabupaten Tegal.

➤ **Agung Danu Santosa, A.md.T (Teknisi Uji KIR) :**

“Rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku harus mendapatkan keadilan dalam bentuk apapun salah satunya adalah mempunyai kesempatan mengakses semua layanan Pemerintah. Seksi Uji KIR juga demikian, Setiap orang boleh langsung menghadapkan dirinya sendiri dengan datang ke Pendaftaran dan Mengendarai kendaraanya sendiri, duduk di kursi supir untuk menyetir kendaraanya yang hendak di cek. Kami disini selalu memberikan kesempatan bagi Masyarakat memperoleh haknya, dalam kadar sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing. Dan untuk kewajaran biaya retribusi Uji KIR, Saya rasa sudah wajar. Dalam kisaran 6 bulan tidak berat mengeluarkan uang segitu. Walaupun Saya pernah ngobrol dengan Masyarakat yang ingin biaya retribusinya dikurangi lagi.”

➤ **Johan Efendi (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Kesempatan akses sudah baik, bebas siapa saja boleh Uji KIR. Lebih baik lagi kalau tidak usah membawa KTP, jadi Saya bisa menyuruh adik Saya untuk melakukan Uji KIR. Untuk jumlah uang yang harus dibayar

ke Pegawai, Saya merasa oke-oke saja, tidak masalah, tidak terlalu mahal.”

➤ Slamet Raharjo (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Pelayanan Publik tentu saja bersifat terbuka untuk umum, bagi seluruh Masyarakat Indonesia, kesempatan dibuka lebar. Tidak ada satu Orangpun yang tidak boleh menikmati fasilitas Pemerintah. Uji KI disini Saya lihat juga sudah seperti itu, jadi setiap WNI dapat menjangkau akses Uji KIR. Sedangkan untuk hal kewajaran biaya retribusi cek kendaraan, Saya ingin dimusyawarahkan lagi nominalnya, menurut Saya bisa dikecilkan lagi, karena akhir-akhir ini ekonomi semakin sulit, kebutuhan pokok semakin mahal.”

➤ Rahmat Iman Mukhlisin (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Pelayanan Uji KIR sudah dibuka seluas-luasnya untuk Masyarakat. Tidak ada Masyarakat yang dicegah, dilarang, dan di anak tirikan, Biaya layanan sudah sesuai dengan kemampuan Masyarakat, tetapi Saya mau protes, seharusnya Biaya Retribusi kendaraan Angkutan Barang/Pick Up disamakan dengan kendaraan Angkutan Orang/Angkot, yaitu 60.000. Karena Kami sama-sama roda 4, isi silindernya sama, yaitu 1200 cc, bahkan merknya juga sama, yaitu Suzuki Carry. Kalau boleh disetarakan saja bayarnya.”

➤ Jumadi Antono (**Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR**) :

“Iya, kesempatan yang diberikan kepada Masyarakat dalam memperoleh manfaat jasa Pemerintah sudah diselenggarakan sesuai dengan semestinya disini. Semua Orang boleh meminta jasa KIR. Tidak ada

yang dihalangi. Tidak dibuat aturan yang mengada-ada. Sementara itu, urusan kewajiban Biaya, Saya menyarankan agar ada keringanan bagi Masyarakat. Anda bisa lihat sendiri, sekarang cari uang sedang sulit.”

➤ **Wahyani (Masyarakat pelanggan jasa Uji KIR) :**

“Mengenai kesempatan atas akses bagi Masyarakat, yakni semua Orang penduduk Indonesia dibolehkan menjangkau/memperoleh/menikmati Pelayanan Publik. Pengujian Kendaraan Bermotor yang di laksanakan disini menurut pendapat Saya, telah menjalankan hal tersebut. Sudah sangat maksimal memberi tahu, mengumumkan dan menginformasikan pelayanannya bagi semua kalangan Masyarakat luas baik lewat media online maupun media offline. Lalu bagi Saya tentang wajarnya biaya retribusi Uji KIR, bagi saya sudah normal, pas sesuai dengan ekspektasi Saya pribadi.”

❖ Berdasarkan wawancara semua narasumber diatas, kesempatan akses Masyarakat atas Pelayanan Uji KIR sangat terbuka lebar. Penerimaan penuh wajib dilaksanakan kepada WNI. Tidak ada yang disingkirkan barang secul pun. Sementara itu, biaya retribusi pelayanan Uji KIR sudah wajar, karena memang telah diperhitungkan dengan seksama oleh Para Pejabat Berwenang. Namun tetap saja yang namanya Masyarakat, masih ada saja Orangnya yang meminta Biaya PKB dikurangi lagi nominalnya.

✓ Kesimpulan menurut semua wawancara diatas, Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dinilai Sudah Baik.

V.2. Pembahasan Kualitas Pelayanan pada Uji KIR di Dishub Kab. Tegal

V.2.1. Kepastian Hukum

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Kepastian Hukum dikategorikan Sudah Baik, hal tersebut didasarkan kepada fakta bahwa Pelayanan Uji KIR sudah mempunyai Dasar Hukum sebagai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanannya yang wajib ditaati oleh Seluruh Masyarakat Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi PKB. Oleh karena itulah Pelayanan Uji KIR mempunyai kekuatan hukum tetap, menjadi hukum positif, sehingga harus dilaksanakan dengan sepenuh hati oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal dan Masyarakat.

Semua Orang yang terlibat Pelayanan Uji KIR, baik Pegawai maupun Masyarakat keamanannya sudah terjamin dengan baik, karena Ruangan cek kendaraan sudah tersplit, ada Ruangan tersendiri, yakni sudah dipisahkan dari keberadaan Masyarakat. Teknisi sudah safety, seperti cermat dalam bekerja, berusaha menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Sedangkan kepastian asuransi keselamatan Pegawai Uji KIR sudah tercover oleh BPJS Ketenagakerjaan. Iuran Bulanan BPJS sudah ditanggung Pemerintah daerah Kabupaten Tegal. Khusus bagi Masyarakat adalah Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dapat melakukan langkah hukum dengan tuntutan Perdata apabila merasa dirugikan oleh Pelayanan Uji KIR. Dapat dilakukan dengan meminta bantuan hukum dari LSM/LBH, dalam hal ini Pihak Telapor adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal. Bila ingin ada perbaikan sistem pelayanan PKB, dapat melapor ke Ombudsman RI.

V.2.2. Keprofesionalan

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Keprofesionalan dikategorikan Kurang Baik, hal tersebut didasarkan kepada fakta bahwa ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Uji KIR secara overall belum cukup memadai, seperti Ruang Tunggu tidak ada, Alat Pengujian ada yang rusak dan Keterangan Penunjuk untuk Ruang Pendaftaran tidak ada. Juga Terdapat Prasarana yang kurang layak seperti letak Toilet yang kurang strategis dan kurang terawat serta keberadaan Bangunan Liar

(Warung) disamping Bangunan Uji KIR yang membuat lingkungan menjadi kotor, kumuh dan kurang sedap dipandang

Terdapat Oknum Pegawai Uji KIR yang bertindak diluar kewenangannya/TUPOKSInya. SDM Teknisi Uji KIR perlu ditambah lagi jumlahnya. Kalau hanya 3 Orang belum mencukupi, paling tidak harus ada 5 Teknisi Uji KIR. PPNS juga perlu ditambah, saat ini hanya ada 1 Orang, paling tidak harusnya ada 3, Akhir tahun ini akan dikirim Pegawai Dishub untuk mengikuti Diklat PPNS. Selanjtnya Penampilan Pegawai kurang rapi. Contohnya terdapat Pegawai yang bekerja hanya menggunakan sandal jepit dan Baju Dinas yang dikeluarkan

Hal Positifnya adalah Pegawai di Seksi Uji KIR sudah berkompeten dibidangnya, contohnya Teknisi Uji KIR adalah lulusan Sekolah Khusus milik Pemerintah, Yaitu PKTJ Tegal, STTD Bekasi, PKTJ Malang,dll. Masyarakat sudah sepatutnya percaya dan tidak perlu ragu-ragu dengan hasil cek kendaraan, yakni Hasilnya terjamin Valid.. Pegawai Seksi Uji KIR berperilaku cukup baik seperti, salam-sapa-senyum, ramah-tamah, tidak sombong, mudah diajak komunikasi. Memang sebagai Penyedia Pelayanan Publik, dimana Pegawainya adalah Aparatur Negara, sudah sepatutnya mengedepankan budi pekerti atau moral yang baik saat melayani masyarakat. Penilaian Masyarakat bukan hanya pada keahlian dalam bekerja, akan tetapi juga Budi Pekerti seperti, keramahan, daya tanggap, kesopanan, dll.

V.2.3. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dikategorikan Kurang Baik, hal tersebut didasarkan kepada fakta bahwa Pegawai Uji KIR belum dapat dikatakan menyelenggarakan layanan dengan adil, hingga saat ini masih ada tindakan yang merugikan Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR karena faktor KKN, faktor yang membuat Seksi Uji KIR Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal pernah dibekukan beberapa hari oleh Kementerian Perhubungan. Keadilan adalah hal yang krusial, terlihat sepele bagi orang yang tidak cermat, sesungguhnya sangat sensitif, dapat memicu timbulnya konflik apabila sampai dikesampingkan.

Hal positifnya adalah kepentingan Masyarakat saat sedang melaksanakan Pelayanan Uji KIR sudah didahulukan daripada Kepentingan Pribadi Pegawai Uji KIR. Pegawai sudah memiliki pendirian yang baik dalam menekan hasrat Pribadi. Hal ini membuat Masyarakat merasa keperluannya diperhatikan dengan baik. Seperti itulah Prinsip yang harus dimiliki oleh Pamomong Rakyat, Ketika sudah datang ke tempat kerja, Mereka adalah milik Masyarakat, jadi Kegiatan Pribadi harus ditinggalkan terlebih dahulu, kemudian segera mengerjakan keperluan Masyarakat. Harus mendahulukan Kepentingan Masyarakat daripada Kepentingan individu.

V.2.4. Ketepatan Waktu

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Ketepatan Waktu dikategorikan Cukup Baik, hal tersebut didasarkan kepada fakta bahwa Pelayanan Uji KIR sudah mempunyai Schedule Operasional Harian yang pasti, yakni Hari dan Jam Buka, tutup pada hari-hari tertentu pelayanan Uji KIR, jadi tidak sembarangan Buka dan sembarangan tutup. Hal ini membuat Masyarakat tahu dengan jelas jam operasional Pelayanan PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor)/Uji KIR. Jadi meminimalisir kejadian yang mana Masyarakat sudah datang ke Tempat Uji KIR, akan tetapi Uji KIR dalam kondisi tidak sedang beroperasi. Hari Buka adalah Senin-Jumat, Untuk Jam Buka Hari Senin-Kamis adalah Jam 08.00-15.00, sedangkan khusus Hari Jumat Jam 08.00-10.00. Apabila Pelayanan Uji KIR tutup karena suatu sebab tertentu, seperti ada rapat atau bongkar-pasang perlengkapan Uji KIR dan/atau peringatan Hari Besar Tertentu, maka akan ditempel kertas pengumuman pada bagian depan Ruangan Administrasi/Pendaftaran, juga diinformasikan lewat Sosial Media yang dimiliki Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal

Disiplin waktu pada Jam Kerja Pegawai Uji KIR cukup baik. Keterlambatan pada Jam Istirahat siang hanya beberapa menit, masih dikatakan dalam koridor wajar. Keterlambatan seperti ini adalah hal yang sudah menjadi kebiasaan buruk sebagian besar Birokrasi di Indonesia. Tetapi hal semacam ini perlu dihilangkan. Karena ini membuktikan jauhnya dari prinsip yang bagus, yakni

prinsip perfeksionis. Sehingga dapat dibanggakan, bahkan agar memperoleh penghargaan pelayanan publik. Aturanya sudah jelas, Jam kerja di Seksi Uji KIR, Kantor dibuka Pukul 07.30, Para Pelanggan yang sudah datang dapat langsung menuju Ruangan Administrasi (Cek Administasi) dengan membawa berkas untuk melakukan Pendaftaran, atau mendaftar secara daring melalui aplikasi SINGKEREN yang ada di Playstore. Sementara pada Bagian Cek Fisik. Para Pegawai memindahkan/menata alat perlengkapan uji, kemudian menyalakan alat-alat yang sekarang sebagian besar menggunakan digital elektronik, diamati dulu apakah kondisi alat-alat tersebut dalam kondisi prima. Selanjutnya menyalakan dan memanaskan kompresor hidrolik, paling tidak setengah jam sebelum dipakai harus dipanasi, Karyawan segera menempatkan Dirinya pada masing-masing wilayah kerjanya. Setelah Semuanya benar-benar ready, maka sekitar Pukul 08.00 Pengujian Kendaraan Bermotor siap melakukan cek kendaraan. Pada Pukul 11.30-13.00 adalah ishoma. Teakhir tutup pada 15.00, agar ada waktu untuk merapikan alat perlengkapan uji. Sehingga dapat melakkan face/fingerprint (absen). Itu adalah rundown Kerja Pegawai Seksi Uji KIR.

Jatah waktu penyelesaian maksimal bagi sebuah kendaraan yang sedang menjalani serangkaian pelayanan Uji KIR sudah dibatasi dengan baik, yakni tidak boleh lebih dari 10 menit, agar kendaraan di belakangnya tidak dirugikan waktunya oleh

kendaraan yang bermasalah didepannya. Waktunya sudah presisi, Sudah sangat baik strateginya, sesuai Standarisasi dari Kemenhub.

Pemeriksaan berkas di Pendaftaran paling lama memakan waktu 2 menit. Di Gedung Uji, pemeriksaan fisik dilakukan, hal Pertama yang dilakkan adalah Pra Uji, yaitu mengecek keberadaan kotak P3K, Semua perkakas perbaikan kendaraan seperti dongkrak, kunci pas, obeng, dll, rambu segitiga pengaman reflection (tanda peringatan hati-hati), kecocokan mesin, rangka dan karoseri, lampu depan, belakang, rem dan sein kanan kiri, kondisi spion, klakson dan ban, kualitas emisi gas buang. Selanjutnya Uji Mekanik, yaitu kendali stir, belokan rotasi roda depan, power berdasarkan transmisi dan beban kendaraan, rem kaki dan rem tangan, Itu secara singkatnya. Semua itu harus selesai maksimal dalam 8 menit. Ketika kendaraan lulus, maka langsung disahkan Buku Uji KIRnya, apabila tidak lulus, kendaraan keluar dulu dari Gedung Uji. Kemudian dibetulkan selanjutnya diuji kembali sampai lulus. Begitu target yang ditentukan di Seksi Uji KIR, sehingga biasanya pengecekan kendaan akan selesai sebelum Jam Pelayanan tutup.

V.2.5. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan dikategorikan Sudah Baik, hal tersebut didasarkan kepada fakta bahwa Fasilitas yang memenuhi kebutuhan bagi keperluan khusus kelompok rentan, yakni penyandang disabilitas/difabel, lansia, anak-anak, serta wanita

hamil dan ibu menyusui di Seksi Uji KIR sudah tersedia serta berfungsi dengan baik, Yaitu Pijakan Landai dan Ruang Laktasi. Seksi PKB/Uji KIR mencurahkan perhatiannya dengan memberikan media bagi kebutuhan khusus kelompok rentan. Saat ini Pelayanan Publik bagi kelompok rentan sangat mendapat perhatian Pemerintah Pusat, terutama bagi tuna daksa/Orang Cacat Fisik yang sekarang trend dengan istilah difabel/penyangang disabilitas.

Pemerintah Pusat memerintahkan kepada Pemerintah Daerah agar menyediakan akses yang mudah kepada kelompok rentan, salah satunya dapat diwujudkan melalui pemberian fasilitas khusus bagi kelompok rentan. Penanganan terhadap kelompok rentan ini memang aturan dari Pemerintah. Undang-undangnya sudah ada sejak lama. Yaitu Pasal 5 Ayat 3 No. 39 Tahun 1999 Tentang Hak Azazi Manusia, sedangkan yang baru-baru ini sedang digencarkan Pemerintah tentang kaum difabel, yaitu UU No. 8 Tahun 2016, bahkan sampai ada 9 aturan turunannya. Bukti Pemerintah benar-benar serius melayani kaum rentan di Indonesia

Sikap pegawai Uji KIR apabila menjumpai kelompok rentan sangat baik. Tidak mengcilkan mereka, kadar pelayanannya tidak berbeda dengan orang normal. Tanggap kepada apa yang diinginkan kelompok rentan, Bahkan kepada seseorang yang memiliki kekurangan, mereka mau menghibur dengan bercanda dengannya. Pegawai melayani dengan hati yang tulus. Memiliki

kasih sayang kepada kelompok rentan. Fasilitas yang tersedia belum cukup menjadi tolak ukur penilaian kepuasan hati bagi kelompok rentan. Fasilitas hanya benda mati, yang lebih penting sesungguhnya adalah Pegawai dengan SDM unggul yang mempunyai sifat tenggang rasa kepada sesama manusia, khususnya dalam hal ini memperlakukan kelompok rentan dengan penuh kasih sayang, Humanis, yakni Memanusiakan manusia. Terutama difabel, jangan hanya karena mereka berbeda fisiknya, Kita meremehkannya.

Sikap yang baik harus diberikan kepada siapa saja tanpa terkecuali, apalagi terhadap kelompok rentan, rentan berarti kan mengkhawatirkan, maksudnya kan beresiko apabila melakukan sesuatu kegiatan tanpa bantun. Jadi harus lebih mendapat perhatian dibandingkan dengan orang yang sehat. Perhatian tersebut menurut hemat Saya adalah melengkapi apa yang kurang dari Diri mereka.

V.2.6 Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan penilaian Peneliti, Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dikategorikan Sudah Baik, hal tersebut didasarkan kepada fakta bahwa Proses pelayanan Uji KIR telah dapat dikatakan cepat, hal tersebut karena peangkat hardware dan software komputer di setiap bagian ruangan pada Uji KIR sudah terintegrasi satu sama lainnya.. Jadi sudah tidak menggunakan proses manual dalam input, transfer dan pengolahan data. Mainware yakni manusia, juga sudah dilakukan Bimtek adaptasi teknologi dengan baik. Hal tersebut menegaskan

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dapat dikatakan handal, mengikuti peradaban Revolusi Industri 4.0 dan Sosial 5.0

Masyarakat sekarang dengan berbagai hiruk-pikuk kehidupan, berkembangnya dunia yang modern, memacu Masyarakat untuk terus meningkatkan daya saingnya supaya tidak tergilas peradaban yang ada. “cepat” adalah kata yang terngiang dalam dalam visi mereka. Cepat tahu, cepat memahami, cepat melakukan, cepat prosesnya, lebih cepat dari orang lainya untuk mencapai tujuan hidupnya. Oleh karena itu Pemerintah sebagai abdi Masyarakat memiliki beban yang lebih besar daripada pihak Swasta dalam kualitas pelayanan yang diberikan, dimana kecepatan adalah hal mutlak yang harus ada dalam pelayanan.

Masyarakat ingin proses pelayanan harus cepat karena mereka juga harus menyelesaikan kesibukkan lainya. Hal tersebut harus ditangkap oleh pemangku Jabatan, kemdian berkolaborasi dengan bawahannya, agar Pelayanan Uji KIR cepat tata cara kerjanya. Masyarakat sekarang kalau lambat sedikit saja, akan langsung mengeluh. Semua Pelayanan Publik pada Kab/Kota di seluruh Indonesia pasti pernah merasakan keganasan yang namanya Netizen, istilah Masyarakat pengguna media sosial di jagad maya. Kabupaten Tegal sendiri memiliki Lapor Bupati lewat aplikasi instagram dan twitter.

Masyarakat dapat langsung menyampaikan aspirasinya ke Orang Nomor Satu di Kab. Tegal itu. Sehingga kalau Bupati

membaca, Beliau langsung menekan Kepala Dinas. Kalau sudah Bupati yang menyuruh, Kepala Dinas pun tidak berketik. Ujung-ujungnya bawahan yang mendapat marah apabila ada yang tidak sesuai harapan Masyarakat. Untuk Dishub yang sering mendapat laporan Masyarakat adalah lambatnya perbaikan LPJU (Lampu Penerangan Jalan Umum).

Melakukan Uji KIR di Dishub Kab. Tegal sangat mudah untuk dilakukan. Sangat banyak sekali kemudahan yang di berikan Pelayanan PKB/Uji KIR. Kemudahan yang diberikan oleh Seksi Uji KIR yang pertama adalah Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor atau Uji KIR terletak di Jalan Nasional. Kita tahu Kalau pembagian Jalan itu terdiri dari, Jalan Kabupaten, Jalan Provinsi dan Jalan Nasional, itulah alasan mengapa pada Tahun 2016 Seksi Uji KI dipindah.

Kemudahan yang pertama adalah lokasi yang mudah ditemukan. Yang Kedua berkas Administrasi mudah dilengkapi, bahkan pengisian formulir pendaftaran Masyarakat dilakukan oleh Admin, Masyarakat merasa dimanjakan dengan tindakan ini. Hal ini bertujuan apabila ada poin di dalam formulir tersebut yang tidak diketahui Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR, maka tidak tanya terus. Yang ketiga prosedur cek kendaraan sudah standar Kemenhub, jadi sudah teroganisir dengan baik, cek kendaraan menjadi praktis, sehingga mudah dipelajari, dipahami dan dilaksanakan Masyarakat. Yang keempat, Masyarakat mudah

mendapatkan berita tentang Uji KIR lewat media online. Yang Kelima Seksi Uji KI memiliki Aplikasi SINGKEREN di Google Playstore yang dapat digunakan Masyarakat melakukan Pendaftaran Uji KIR online, jadi Masyarakat tidak Perlu datang ke Ruang Administasi. Sudah tercatat ada cukup banyak Masyarakat yang menggunakan aplikasi ini.

Bukti bahwa aplikasi berhasil berguna sehingga memudahkan Masyarakat, di Aplikasi ini juga ada jumlah Pendapatan retribusi KIR dalam sehari dan dalam setahun, ini merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, walaupun aplikasi ini masih terdapat menu yang pengoperasiannya gagal, tersendat memutar-mutar saat akan melakukan Pendaftaran online dan banyak terdapat iklan seperti aplikasi tidak bermodal. Hal ini cukup mengganggu Masyarakat. Masyarakat ingin SINGKEREN menjadi aplikasi yang dapat berfungsi dengan baik. Demikianlah kemudahan yang terdapat di Seksi Uji KIR. Pelayanan di seksi Uji KIR benar-benar mempraktekkan kemudahan bagi Masyarakat. Seksi Uji KIR benar-benar dalam hal ini membuat masyarakat kagum, Berbicara Kemudahan, sudah menjadi fitrah manusia, yang tidak menyukai hal yang rumit, berbelit-belit dan tidak teratur.

Kesempatan akses Masyarakat atas Pelayanan Uji KIR diizinkan seluas-luasnya untuk seluruh Masyarakat Indonesia. Penerimaan penuh wajib dilaksanakan kepada WNI. Tidak ada

yang diasingkan barang secuil pun. Pelayanan Uji KIR adalah Pelayanan milik Pemerintah. Pelayanan dari Negara kepada Warga Negara. Negara Indonesia adalah Negara Hukum “Rechtstaate” sementara Semua Orang sama rata di hadapan Hukum “Equality below the law”.

Semua Orang memiliki kesempatan yang sama menikmati pelayanan Uji KIR. Jadi Semua Orang Indonesia yang telah berusia 17 tahun, dengan dibuktikan dengan KTP yang memiliki Angkutan Barang atau Angkutan Orang berhak mendapat layanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam rangka memastikan kendaraanya dalam kondisi laik pakai dan laik jalan sehingga keselamatan di jalan dapat terjamin.

Pada dasarnya Selain Hak, hal itu juga merupakan kewajiban bagi Setiap Angkutan Barang atau Angkutan Orang untuk selalu memeriksakan kendaraannya setiap 6 Bulan sekali. Karena apabila sampai terjadi Kecelakaan di jalan maka Pengendara lain juga terkena dampaknya. Jadi sudah jelas Pelayanan Uji KIR terbuka untuk umum.

Biaya retribusi pelayanan Uji KIR sudah wajar, karena memang telah dikalkulasi dengan bijak oleh Para Pejabat Berwenang. Masih ada Masyarakat ada yang meminta Biaya PKB dikurangi, hal ini merupakan hal yang harus dimaklumi, Semua Orang pasti suka menawar harga apabila membeli barang atau menyewa Jasa. Penentuan Biaya Uji KIR sudah melalui pengkajian

bersama seluruh Stakeholder terkait. Terutama yang paling penting adalah DPRD, sebagai wakil rakyat di Pemerintahan, yang memperjuangkan kepentingan Rakyat. Sehingga terciptalah Perda Kabupaten Tegal Nomor 5 Tahun 2019 tentang Biaya Retribusi Kendaraan Bermotor. Jadi Biaya Retribusi Uji KIR yang ditetapkan disini sudah wajar, karena sudah memikirkan segala aspeknya. Selain itu biaya retribusi yang dibayar oleh Masyarakat akan dimasukkan ke PAD (Pendapatan Asli Daerah) Kabupaten Tegal.

Kita sama-sama tahu kalau Kabupaten Tegal belum termasuk wilayah yang kaya, berbeda jauh dengan pembangunan yang dilakukan di Kota Tegal. Hal tersebut disebabkan karena Kota Tegal banyak Industri sebagai sumber Pajaknya. Contohnya Pajak Restoran yang besarnya 15 persen. Disamping itu Kota Tegal wilayahnya cukup kecil, jadi beban pembangunan ringan, itu sebabnya saat ini banyak rencana pemekaran wilayah, seperti rencana pemekaran 4 kabupaten baru di Jawa Tengah.

V.3. Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dishub Kab. Tegal

Adapun kendala berdasarkan analisis Peneliti, yaitu :

1. Terdapat Alat Pengujian yang rusak

Terdapat Alat Pengujian kendaraan yang dalam kondisi rusak, yakni Emission Analyzer (Alat mengukur ketebalan asap kendaraan). Alasan dari Teknisi Uji KIR adalah karena ada kerusakan sistem di didalam alat tersebut yang mendetail sehingga sukar untuk diperbaiki.

2. Kurangnya jumlah Teknisi Uji KIR

Seksi Uji KIR hanya memiliki 3 Teknisi, karenanya apabila ada 2 orang Teknisi yang berhalangan berangkat kerja secara bersamaan. Maka aktivitas Uji KIR akan kepayahan, karena aktivitas Uji KIR banyak hal yang harus dikerjakan.

3. Terdapat Oknum Pegawai Uji KIR yang bertindak diluar kewenangannya yakni terkadang melakukan cek kendaraan yang menjadi kewenangan Teknisi Uji KIR

Pembantu Teknisi Uji KIR yang tidak memiliki kompetensi seorang Teknisi Uji KIR, terkadang melakukan cek kendaraan. Mereka memiliki TUPOKSI hanya sebagai pembantu Teknisi, yakni mengerjakan hal-hal yang ringan saja seperti menyiapkan alat perlengkapan uji, bukan hal-hal berat seperti mengatur cek kendaraan. Empat Pegawai tersebut terdiri dari Seorang PNS dan Tiga orang THL. Bahkan salah satu THL tersebut adalah lulusan SLB.

4. Tidak adanya Ruang Tunggu bagi Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR

Peneliti yang bekerja satu lokasi dengan Seksi PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor)/Uji KIR tidak mendapati adanya fasilitas Ruang Tunggu bagi Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR. Peneliti mendengar kabar Ruang Tunggu tidak dibangun gara-gara gagalnya Pembangunan Kantor Dinas Perhubungan Terpadu Kab. Tegal karena Pandemi Covid-19.

5. Tidak adanya tulisan “PENDAFTARAN” pada ruangan pendaftaran Pelanggan Uji KIR bertanya dan kebingungan sampai menasar ke bidang lain di dinas perhubungan karena tidak tahu keberadaan loket pendaftaran Uji KIR. Hal ini dikarenakan pada Loket tersebut tidak tertera tulisan “PENDAFTARAN”.
6. Masyarakat merasa dirugikan karena faktor KKN Pegawai Seksi Uji KIR, faktor yang membuat Seksi Uji KIR pernah dibekukan oleh Kementerian Perhubungan

Peneliti mendengar informasi dari Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR bahwa ada Masyarakat yang dirugikan karena Praktik KKN. Praktik KKN menimbulkan dampak ketidakadilan yang menyebabkan memakan korban. Waktu Masyarakat menjadi korban, sedangkan bagi Wiraswasta waktu amatlah berharga. Seperti contohnya antrian yang didahulukan. Hal ini sering disepelekan, padahal dapat membuat gesekan konflik yang daya rusaknya sangat luas. Masalah seperti ini 3 tahun yang lalu pernah terjadi, sehingga mengakibatkan Seksi Uji KIR dibekukan oleh Kementerian Perhubungan. Adapun dulu dibekukan karena banyak terjadi kendaraan mengalami kecelakaan yang disebabkan kegagalan teknis kendaraan. Setelah diperdalam sumber permasalahannya, akhirnya terbukti adanya temuan, tidak diterapkannya SOP dengan benar yakni kendaraan tidak di cek kelaikan pakai dan kelaikan jalannya. Ternyata Kendaraan yang diuji banyak yang tidak datang ke tempat Uji KIR, kendaraan hanya berada dirumah, para supir memesan buku KIR yang sudah

diperpanjang kepada Teknisi Uji KIR. Praktik KKN telah terbukti di Seksi Uji KIR. Tetapi entah mengapa masalah ini tidak mencuat luas ke sosial media dan hanya 2 hari tali segel dari Kementerian Perhubungan sudah dilepas, kemudian Uji KIR Kembali dibuka.

BAB VI

PENUTUP

VI.1. Kesimpulan

1. Indikator Kepastian Hukum dikategorikan Sudah Baik, seperti Dasar Hukum Pelayanan Uji KIR yang sudah ada, Keamanan pelaksanaan yang sudah diterapkan, Asuransi Keselamatan yang sudah disediakan, dll.
2. Indikator Keprofesionalan dikategorikan Kurang Baik, seperti Pegawai yang sudah berkompeten dibidangnya, terdapat Pegawai yang bertindak diluar kewenangannya, Jumlah SDM yang masih kurang, Sarana dan Prasarana yang belum lengkap dan kurang layak, Budi Pekerti Pegawai yang sudah baik, dll.
3. Indikator Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dikategorikan Kurang Baik, seperti terdapat Masyarakat yang diperlakukan tidak adil karena faktor KKN, Kepentingan Umum Masyarakat yang sudah didahulukan daripada Kepentingan Pribadi Pegawai, dll.
4. Indikator Ketepatan Waktu dikategorikan Cukup Baik, seperti Jadwal Operasional yang sudah pasti, Ketaatan Jam Kerja yang sedikit kurang disiplin, Waktu penyelesaian satu buah kendaraan yang sudah ditentukan, dll.

5. Indikator Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan dikategorikan Sudah Baik, seperti Fasilitas yang sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, Sikap Pegawai yang melayani dengan penuh kasih sayang, dll.
6. Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dikategorikan Sudah Baik, seperti Proses yang sudah cepat, Prosedur yang sudah mudah, Aplikasi Online yang membuat praktis, Kesempatan akses yang terbuka bagi semua orang, Besaran nominal biaya yang sudah wajar, dll.

Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal, yaitu :

1. Terdapat Alat Pengujian yang rusak.
2. Kurangnya jumlah Teknisi Uji KIR.
3. Terdapat Oknum Pegawai Uji KIR yang bertindak diluar kewenangannya yakni terkadang melakukan cek kendaraan yang menjadi kewenangan Teknisi Uji KIR.
4. Tidak adanya Ruang Tunggu bagi Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR.
5. Tidak adanya tulisan “PENDAFTARAN” pada ruangan pendaftaran.
6. Masyarakat merasa dirugikan karena faktor KKN Pegawai Seksi Uji KIR, faktor yang membuat Seksi Uji KIR pernah dibekukan oleh Kementerian Perhubungan.

VI.2. Saran

1. Kepastian Hukum

Indikator Kepastian Hukum dikategorikan Sudah Baik, saran dari Peneliti, yakni kedepan keikutsertaan Program BPJS Ketenagakerjaan perlu ditambah. Saat ini, Pegawai Seksi Uji KIR hanya mengikuti Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Program Jaminan Kematian, lebih baik lagi ditambah Program Jaminan Pensiun dan Program Jaminan Hari Tua.

2. Keprofesionalan

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Keprofesionalan dikategorikan Kurang Baik, saran dari Peneliti yaitu :

a) Saran terhadap adanya Alat Pengujian yang rusak

Saran dari peneliti adalah alat tersebut harus tetap diperbaiki walaupun tidak berdampak pada keselamatan manusia secara langsung, akan tetapi waktu jangka panjang, asap yang terlalu kotor dapat merusak kesehatan manusia. Hal tersebut sangatlah penting di perhatikan. Apabila Teknisi Uji KIR merasa tidak sanggup, maka dapat meminta bantuan ahli yang sudah teruji untuk membetulkan Alat tersebut.

b) Saran terhadap kurangnya jumlah Teknisi Uji KIR

Saran dari Peneliti adalah Kepala Dinas segera mengajukan Formasi ASN (PNS atau PPPK) untuk mengisi jabatan Teknisi Uji KIR kepada BKD, agar segera bertambah jumlah Teknisinnya. Sementara itu, sebelum ada teknisi baru, Seksi Uji KIR agar mengadakan rapat

internal untuk bermusyawarah mengenai pembuatan aturan pembagian tugas dalam tahap-tahap pengecekan kendaraan yang terstruktur, terorganisir, terkordinasi, tersistem, terencana dengan mumpuni ,efektif dan efisien. Sehingga tidak tumpang tindih, menjadi lebih fokus dan tidak terlalu membuat letih.

- c) Saran terhadap adanya Oknum Pegawai Uji KIR yang bertindak diluar kewenangannya yakni terkadang melakukan cek kendaraan yang menjadi kewenangan Teknisi Uji KIR

Saran dari Peneliti adalah Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor harus memberi penegasan yang sungguh-sungguh kepada Pegawai, bahwa yang tidak bekompeten menguji dilarang melaksanakan pengujian. Sudah menjadi ketentuan, kemampuan Pegawai harus disesuaikan dengan TUPOKSInya. Penguji harus dari lulusan DIII PKTJ. Selain itu Dia hanya berstatus sebagai asisten Para Teknisi Uji KIR. Apabila dijumpai Pegawai yang melanggar, Kepala Seksi agar segera menasehati, apabila masih saja membandel, maka berikan Surat Peringatan (SP), SP1-SP2-SP3. Apabila masih saja belum jera, maka Kepala Seksi harus berani mengambil tindakan mutasi apabila yang melakukan seorang ASN dan pemecatan apabila yang melakukan THL. Uji KIR sangat penting karena berhubungan dengan keselamatan nyawa manusia.

- d) Saran terhadap tidak adanya Ruang Tunggu bagi Masyarakat Pelanggan Jasa Uji KIR

Memang benar ruangan tunggu gagal dibangun disebabkan dampak buruk pandemi Covid-19, akan tetapi langkah yang diambil Pejabat Dishub terlihat tidak sungguh-sungguh untuk membangun ruangan tunggu. Sudah 2,5 tahun berlalu semenjak Covid-19 berakhir, tetapi ruangan tunggu masih belum diadakan. Sepetinya pengadaan ruangan tunggu memang tidak pernah benar-benar ditargetkan. Peneliti menilai tidak ada keseriusan membangun Ruang Tunggu. Padahal Ruang Tungg sangat mempengaruhi kepuasan Masyarakat. Apalagi dengan Kondisi Kantor yang baru dibangun. Tidak ada Pohon besar dan tinggi untuk menaungi Masyarakat dari panas matahari, lebih parah lagi apabila kondisinya hujan, Masyarakat hanya bisa berteduh di teras Kantor. Peneliti menyarankan agar paling tidak dibangun Naungan seperti halte Bus sebagai fasilitas kenyamanan bagi Masyarakat. Sebetulnya kendala ini cukup mudah dipecahkan, yaitu Kepala Dinas dapat mengajukan usulan perubahan atau pergeseran rincian APBD pada setiap pergantian triwulan sebagai Anggaran bagi Pembangunan Ruang Tunggu. Keberhasilan Pembangunan Ruang Tunggu juga dapat dilakukan dengan cara lobby politik Kepala Dinas kepada Bupati.

e) Saran terhadap tidak adanya tulisan “PENDAFTARAN” pada ruangan pendaftaran

Ini merupakan sebuah kondisi kurang baiknya pelayanan tersebut. Peneliti menyarankan agar UPTD Uji KIR mencantumkan tulisan “PENDAFTARAN” di depan Ruang Pendaftaran, bila perlu

ukurannya besar. Sebab kompleks bangunan disini cukup luas dan banyak terdapat ruangan. Apabila terdapat petunjuk ruangan, masyarakat lebih mudah menemukannya. Terbukti Pelanggan merasa kesulitan menemukan lokasi Pendaftaran, hal ini diperparah dengan barunya bangunan Dishub, yangmana ruangan pendaftaran yang begonta-ganti posisi akibat menyesuaikan bidang lain. Bagaimanapn juga Pelanggan ingin tetap dicantumkan tulisan “PENDAFTARAN”. Mereka ingin kemudahan karena beban kerja mereka sudah dirasa sulit. Peneliti menjadi saksi bagaimana keadaan kompleks Pengujian Kendaraan Bermotor, karena kejelasan dimana letak bagian Pendaftaran itu faktor yang sangat penting terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan. Kejelasan informasi Pelayanan yang diberikan Negara adalah mutlak, hak tuntutan Masyarakat, Jadi jangan ditawar-tawar lagi, apalagi permintaanya sangat mudah yaitu masalah dipasangnya penunjuk ruangan. “PENDAFTARAN”. Apabila terasa berat membuat papan tulisan, Hanya sekedar dipasang kertas bertuliskan “PENDAFTARAN” pun sudah cukup. Para Pegawai yang berada didalam kantor tidak mengetahui bahwa yang menjadi sasaran pertanyaan para Pelanggan mengenai lokasi Pendaftaran adalah orang-orang lapangan seperti Peneliti, yang sering duduk, berada di luar perkantoran. Pelangan juga tentu saja tidak berani, yakni tepatnya merasa segan untuk mengeluh kepada Pegawai Dishub karena Masyarakat menganggap Pegawai Dishub adalah

Aparat Penegak Hukum yang penampilannya saja seperti semi militer

3. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dikategorikan Kurang Baik, mengenai adanya temuan Masyarakat yang merasa dirugikan karena faktor KKN Pegawai Seksi Uji KIR, faktor yang membuat Seksi Uji KIR pernah dibekukan oleh Kementerian Perhubungan, saran dari Peneliti yakni, sudah seharusnya UPTD Uji KIR harus melakukan pengujian sesuai alur prosedur yang berlaku, karena apabila tidak, maka jelas kelayakan kendaraan dinilai cacat dan berpotensi kecelakaan yang akibat terburuknya menghilangkan nyawa manusia. Hal seperti ini perlu diperbaiki agar jangan sampai membesar dan mengakibatkan pengalaman pait oleh Kemenhub terulang kembali. Kepala Seksi dapat beinovasi dalam Pelayaannya, seperti memasang kamera CCTV yang fungsinya untuk melakukan pengawasan, sehingga jelas apa saja yang dikerjakan Pegawai Seksi Uji KIR. Juga tidak ada yang bisa memfitnah ketika terjadi kecelakaan beralasan kendaraan tidak di cek di Uji KIR Dishub. Karena Seksi ji KI punya bukti foto semua kendaraan yang pernah diuji disini. Akan tetapi CCTV belum cukup, karena kurang dapat menjangkau kejahatan transaksi diluar Ruangan. Oleh kaenannya has dibuat sistem yang Pengawasannya langsung di bawah Kepala Seksi. Setiap Pengendara yang Kendaraannya akan diUji harus bertemu dengan Kepala Seksi sebelum dan setelah melakukan Uji KIR. Jadi Pengendara dapat langsung melakukan keluhan

kepada Kepala Seksi apabila ada yang merasa diperlakukan tidak adil. Kepala Seksi Juga harus memberikan motivasi ilmu Agama kepada bawahannya. Karena hanya ilmu agama yang dapat membuat seseorang dengan kesadaran yang terdalam mau memperbaiki dirinya. Jadi praktik KKN dapat ditekan. Indonesia tidak kekurangan Orang-orang pintar, tetapi kekurangan Orang-orang Jujur. Kita harus selalu memperbaiki diri, karena Man jadda wa Jaddha, Barangsiapa bersungguh-sungguh, pasti akan berhasil. Bahkan dapat terjadi tanpa perlu adanya proses, kun fa yaa kuun, apabila Allah SWT berkata “jadi”, maka jadilah sesuatu itu.

4. Ketepatan Waktu

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Ketepatan Waktu dikategorikan Cukup Baik. Mengenai terlambatnya beberapa menit Pegawai dalam mematuhi aturan Jam Kerja, Saran dari Peneliti adalah Kepala Seksi dapat memberikan reward kepada Pegawai yang mempunyai integritas, loyalitas dan giat dalam hal Standby tepat waktu di Lokasi Kerja. Hanya hal semacam ini yang dapat memacu daya saing, kinerja, dan Etos Kerja Pegawai.

5. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Berdasarkan analisis Peneliti, Indikator Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan dikategorikan Sudah Baik, Saran dari Peneliti yakni alangkah baiknya ditambah lagi Fasilitasnya seperti taman bermain anak-anak, Pegangan tangan dan Keramik Timbul bagi Kaum Difabel/Disabilitas, dll, mengingat halaman Seksi Uji KIR sangat luas,

hours dimanfaatkan dengan baik. Tentunya hal ini dapat terwujud apabila ada perencanaan yang matang oleh Pejabat Dinas.

6. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan penilaian Peneliti, Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dikategorikan Sudah Baik, mengenai Aplikasi SINGKEREN yang sedikit bermasalah dalam pengoperasiannya, saran dari Peneliti yakni bahwa awal permasalahan Aplikasi SINGKEREN ada pada modal. Modal yang lemah membuat aplikasi kurang berkualitas. Apabila terasa berat dalam biaya untuk menghasilkan aplikasi yang berkualitas, Pejabat dapat menggandeng Pihak Ketiga seperti Perusahaan Lokal Tegal dengan timbal balik tertentu. Masyarakat akan semakin respect kepada Dishub apabila Performa Aplikasi tersebut menjadi maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulidah, Sri. (2014). *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Candra, Teddy. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoretis*. Malang: CV IRDH
- Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Ramuddin. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar*. Skripsi.
- Anita Rezki Amalia. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Pehubungan Kabupaten Pangkep*. Skripsi.
- T. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo. *Jl@ P*, 9(2), 96-102.
- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 195–207.
- Darmawati. (2016). Kualitas Pelayanan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4(3), 4622 – 4634.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

PM No 33 tahun 2018. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. *Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor*, 1–100.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan Dan Pengemudi

Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.