

# Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Wella Dwi Ananda<sup>1</sup>, Pivit Septiary Chandra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

e-mail : [pivit.s.chandra@uin-suska.ac.id](mailto:pivit.s.chandra@uin-suska.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Penelitian ini didasarkan pada fenomena penerbitan surat tanpa uji sertifikat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, et al. (1990) dengan 5 indikator yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Kantor Perhubungan Kabupaten Bengkalis belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan minimnya penerapan aspek penjaminan, yang memungkinkan kegiatan administrasi tidak sesuai prosedur. Dalam hal ini, terdapat beberapa kendala dalam melihat kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, yaitu masih terdapat beberapa pelayanan yang belum sesuai dengan SOP.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik*

## Abstrak

This study aims to find out how the quality of motor vehicle testing services at the Bengkalis Regency Transportation Office and the factors that affect the quality of motor vehicle testing services. This research is based on the phenomenon of the issuance of a letter without a test of the certificate. Data collection is carried out through observation, interviews and documentation. This study uses the theory of Zeithaml, et al. (1990) with 5 indicators, namely Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy. Based on the results of the study, it shows that the Service Quality of the Technical Implementation Unit (UPT) of the Bengkalis Regency Transportation Office Motor Vehicle Testing has not been maximized, this is evidenced by the lack of implementation of the guarantee aspect, which allows administrative activities that are not in accordance with procedures. In this case, there are several obstacles in seeing the quality of the Bengkalis Regency Transportation Agency's Motor Vehicle Testing service, namely that there are still several services that are not in accordance with the SOP.

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

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018. Pelayanan publik yang baik meliputi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, seperti barang, jasa, administrasi, dan keamanan, serta harus memenuhi harapan konsumen untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan merupakan ukuran penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanannya. Kualitas

pelayanan dinilai dari kemampuan instansi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara konsisten.

Salah satu contoh pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian adalah pengujian kendaraan bermotor (KIR) oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021, kendaraan umum harus menjalani pengujian berkala untuk memastikan kelayakannya. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa banyak kendaraan yang tidak layak beroperasi sehingga meningkatkan risiko kecelakaan. Masalah dalam layanan ini antara lain kurangnya fasilitas, kurangnya layanan online, dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pengujian kendaraan. Fenomena ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor untuk menjamin keselamatan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data yang di temukan penulis dilapangan bahwa jumlah kecelakaan di kabupaten bengkalis meningkat di empat tahun terakhir yang mana pada tahun 2020 terjadi 19 laka lantas, dan pada tahun 2021 terjadi 23 lakalantas dan jumlah angka kasus kecelakaan yang tercatat di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) polres Bengkalis pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang ekstrem yaitu tercatat 110 kasus kecelakaan dan pada tahun 2023 mencapai 120 kasus kecelakaan.

Kasus kecelakaan tersebut salah satu penyebab nya adalah kendaraan yang tidak laik jalan beroperasi di jalan raya , hal tersebut dapat di buktikan dengan penurunannya jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pengujian terlihat bahwa jumlah kendaraan yang di uji mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada tahun pertama jumlah kendaraan yang di uji lebih cenderung meningkat di awal tahun dan menurun pada akhir tahun dan pada tahun kedua, mengalami fluktuasi yang sangat besar karena beberapa bulan mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan.

Selain itu, data menunjukkan fluktuasi jumlah kendaraan yang diuji setiap bulan, dengan rata-rata sekitar 1000 unit per bulan. Kendaraan yang tidak lulus tes diberikan waktu untuk perbaikan tanpa biaya tambahan, namun masih banyak kendaraan yang tidak melakukan tes ulang tepat waktu. Hal ini menunjukkan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pengujian berkala. Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah melakukan sosialisasi pengujian kendaraan keliling, namun efektivitasnya masih terbatas. Masalah ini diperparah dengan proses administrasi yang belum sepenuhnya terkomputerisasi. Fenomena ini menekankan perlunya perbaikan sistem pengujian kendaraan bermotor untuk memastikan kendaraan yang beroperasi di jalan raya aman dan layak, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dapat meningkat.

### **Landasan Teori**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya Moenir dalam (Akbar & Mustam, 2022). Menurut Agung Kurniawan, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk akan barang, jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat berupa jasa, barang, atau jasa administrasi.

Pelayanan publik beragam sesuai dengan kepentingan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pelayanan Publik No.63/KEP/M.PAN/7/2003, jenis-jenis pelayanan publik meliputi pelayanan administrasi (menghasilkan dokumen resmi seperti KTP, akta kelahiran, STNK), pelayanan barang (penyediaan jaringan telepon, listrik, air bersih), dan pelayanan pelayanan (pendidikan, kesehatan, transportasi). Jenis pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis adalah jenis

pelayanan pelayanan khususnya dalam pengujian kendaraan penumpang umum dan barang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa pelayanan publik harus didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang sama, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok tertentu, ketepatan waktu, serta kecepatan, kenyamanan, dan jangkauan. Prinsip-prinsip ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus mencakup seluruh masyarakat dan memberikan jaminan tempat, waktu, biaya, dan legalitas serta pelayanan yang tidak diskriminatif.

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa melalui pelayanan teknis dan administratif. Ibrahim dalam (Rifatul Azizah, 2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan Dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

Menurut Zeithaml et al., kualitas pelayanan diukur dari dimensi Berwujud (tangible), reliabilitas (keandalan), daya tanggap (responsiveness), assurance (jaminan), dan empati (empathy). Dimensi tangible meliputi fasilitas fisik dan penampilan petugas, reliability meliputi kemampuan menciptakan pelayanan yang handal, responsivitas meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, assurance meliputi kepastian waktu dan biaya, serta empati meliputi perhatian yang tulus dan sikap yang tidak diskriminatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dkk. untuk mengukur kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan untuk menguji atau memeriksa bagian-bagian komponen kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis dan kelaikudara. Berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis No. 75 Tahun 2020 dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 2021, pengujian ini mencakup aspek emisi gas buang, tingkat kebisingan, kemampuan rem, benturan roda depan, balok lampu depan, akurasi indikator kecepatan, kedalaman alur ban, dan tembus cahaya pada kaca.

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjamin keselamatan lalu lintas, mengendalikan pencemaran lingkungan, dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis agar dapat memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan untuk wajib uji.

Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu komitmen pemerintah terhadap keamanan dan keselamatan berkendara dan pengguna jalan lainnya, sebagaimana tujuan pemerintah melakukan pengujian berkala kendaraan bermotor berdasarkan peraturan menteri perhubungan Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian berkala kendaraan bermotor pada pasal 2 yaitu: Penjaminan keselamatan secara teknis terhadap pemilik kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan, mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang di akibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan, memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015). Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pengamatan awal yang telah dilakukan karena fenomena tersebut telah ditemukan menjadi masalah dalam penelitian ini. Data primer dan sekunder data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta data pribadi, majalah dan data penelitian telah dianalisis dengan metode yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan yang diambil, data data yang telah dianalisis terlebih dahulu divalidasi menggunakan triangulasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis tergolong baik, namun ada salah satu indikator yang di kemukakan oleh Zeithaml, dkk perlu dilakukan peningkatan agar pelayanan yang di berikan oleh UPT Pengujian kendaraan bermotor dapat berjalan secara maksimal, berikut hasil analisis untuk setiap indikator yang di kemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) pertama indikator berwujud bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, walaupun pendaftaran masih belum online tetapi mereka sedang mengusahakannya, namun hal tersebut tidak menurunkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor. Karena dengan fasilitas pendukung pelayanan yang di berikan memadai, dan peralatan pengujian yang lengkap dan mutakhir sehingga akan memberikan kepuasan pada masyarakat wajib uji dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Yang kedua indikator Kehandalan, kualitas pelayanan yang di berikan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, hal tersebut dikarenakan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dalam Penyelenggaraan Pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan, kemudian juga terdapat penilaian baik dari masyarakat wajib uji terhadap kemampuan para petugas sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing masing serta dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Yang ketiga indikator ketanggapan, pelayanan yang di berikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor cepat, cermat dan dengan waktu yang tepat dan petugas juga merespon keluhan keluhan masyarakat dengan baik. Dengan adanya waktu yang jelas maka dalam proses pelayanan akan memberikan kepastian kapan pelayanan pengujian dimulai dan kapan pelayanan pengujian akan berakhir sehingga masyarakat juga mendapatkan kepastian pelayanan.

Yang ke empat indikator jaminan, dalam memberikan pelayanan pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memang bebrapa sudah di dasari oleh aturan yang ada, sebagai pemberi pelayanan harus di dasari oleh aturan yang berlaku, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan teknis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, namun hasil temuan yang di dapat bahwa masih ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP.

Terakhir yaitu indikator empati, kualitas pelayanan yang di berikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sudah baik dan memberikan rasa aman kepada masyarakat wajib uji dengan tidak bersikap diskriminatif (membeda-bedakan) dan di berlakukan secara adil.

### Pembahasan

Untuk melihat kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, penulis menggunakan analisis dengan teori menurut Zeithaml, et al. (1990), Zeithaml mengatakan ada lima indikator untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dimana indikatornya Berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, Dari kelima indikator tersebut, ada satu indikator yang masih belum optimal, yaitu Pada indikator jaminan, yang mana indikator jaminan itu sendiri adalah kemampuan dan kepastian yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat, namun yang terjadi adalah adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur dimana kendaraan harus dibawa masuk untuk diuji tetapi kendaraan tidak diuji tetapi Hasil pengujiannya keluar, hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bengkalis.

Karena belum maksimal berdasarkan indikator Zeithaml, et al. (1990), maka dapat dinilai bahwa kualitas yang diberikan belum berjalan seperti yang diinginkan dalam pelayanan publik, munculnya permasalahan tersebut didasarkan pada faktor internal dan

eksternal. Faktor ini berasal dari temuan atau pemikiran penulis, dimana faktor tersebut adalah ketidakkonsistenan pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kurangnya rasa tanggung jawab karyawan dan beberapa individu terhadap keselamatan lalu lintas dan transportasi jalan lainnya, serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengujian kendaraan bermotor dan dampaknya terhadap keselamatan berkendara dan pengguna jalan lainnya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta faktor pendukung dan penghambat di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih memiliki kekurangan terutama pada dimensi jaminan. Analisis menggunakan teori Zeithaml menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam jaminan legalitas, dimana beberapa layanan tidak sesuai dengan SOP, seperti mobil yang berangkat tanpa diuji kendaraannya, yang bertentangan dengan prinsip jaminan yang seharusnya memberikan kepastian dan keamanan dalam proses pengujian. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain kurangnya pengawasan dari pihak berwenang dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor untuk keselamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 395–309. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7326%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7326/4763>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 06(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 395–309. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7326%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7326/4763>
- Ari, M. (2019). Verifikasi Data. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- C.A Fajar, T. A. (2010). *Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Dinas Perhubungan Surakarta*. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/12326/MjY4ODk=/Kinerjapelayanan-pengujian-kendaraan-bermotor-jenis-angkutan-barang-di-dinasperhubungan-Kota-Surakarta-abstrak.pdf>
- Damayanti, R. (2012). *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar)*. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/30693>
- Eka, D., Putri, Y. H., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi. *Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs>
- Erlangga, A. (2022). Menggali Konsep Estetika (Magello dan Cantippa) dalam Pertunjukan Musik Tari Pakarena. *Jurnal Hasil Penelitian*, 7(2), 9–25
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. PT.Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan (kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Undang - undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan