

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG

* Noviana, **Munawar Noor,
*Alumni Program Magister Adminisrasi Publik FISIP UNTAG Semarang
**Dosen Program Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang
(mn10120@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan peneltian untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi, faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pendekatan kualitatif sebagai dasar unuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan faktor pendukung dan pendukung implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang secara umum relative baik berdasarkan analisis variabel komunikasi, sumber daya,disposisi, struktur birokrasi, Faktor pendukung kir kendaraan bermotor diantaranya kecukupan SDM, alat uji kendaraan. kendaraan operasional dan sistem pelayanan online (*daring*). Sedangkan faktor diantaranya kualitas SDM sekitar 20% berpendidikan Sd dan SMP dan berumur diatas 50 tahun sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online (melalui e-KIR, serta BLU-e), dan juga tidak sebandingnya antara jumlah populasi kendaraan yang selalu bertambah dengan SDM yang menangani kir kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Implementasi, pelayanan, pengujian, kendaraan bermotor

ABSTRACT

The purpose of the study was to describe and analyze the implementation process, the supporting and inhibiting factors of motor vehicles testing services at the Semarang City Transportation Service. Qualitative approach was the basis of describing and analyzing motor vehicles testing services and supporting and supporting factors of implementation. The results showed that the implementation of motorized vehicles services at the Semarang City Transportation Service was generally relatively good based on the analysis of communication variables, resources, disposition, and bureaucratic structure. Supporting factors of motor vehicles testing for the Semarang City Transportation Service included the adequacy of human resources, vehicles tested equipment. operational vehicles and online service systems (online). While the inhibiting factors included the quality of Human Resources, namely the presence of Human Resources, around 20% have elementary and junior high school education and 10% were over 50 years old in this case they were less tactical in service, limited socialization to the community regarding the online system (via e-KIR, and BLU-e), and also the disproportion between the increasing number of vehicle populations and Human Resources handling motor vehicle testing.

Keywords: Implementation, service, testing, motorized vehicles

1. Latar Belakang Pemikiran

Kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 23/Tahun 2014 diharapkan semakin mendekatkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat daerah. Birokrasi dan aparatur pemerintah daerah terutama Kabupaten dan Kota dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan memenuhi prinsip keadilan sosial bagi setiap warga masyarakat

daerah. Berkaitan dengan hal tersebut seharusnya aparatur birokrasi pemerintah daerah merubah orientasi perilakunya dari yang semula meminta dilayani ke orientasi pelaku melayani masyarakat. Artinya aparatur birokrasi pemerintah daerah harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang merata dan adil. Hal ini sejalan dengan perkembangan paradigma administrasi publik baru seperti dinyatakan oleh Frederickson

(1999) dalam Deddy Mulyadi, dkk (2016) yaitu mengatakan bahwa administrasi publik harus memasukkan aspek atau nilai pemerataan (*equity*) dan keadilan sosial (*social equity*) ke dalam konsep birokrasi pemerintah, sehingga praktik administrasi publik tidak dapat netral tetapi harus berpihak pada masyarakat agar perhatian terhadap pelayanan publik menjadi lebih operasional.

Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penyediaan, pengendalian dan pengoperasian sarana transportasi darat di berbagai daerah seperti kendaraan bermotor baik untuk angkutan umum maupun pribadi terus mendapat perhatian yang serius dari pemerintah daerah guna dapat mewujudkan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan keselamatan masyarakat dalam berkendara. Perhatian pemerintah daerah di bidang pelayanan, penyediaan, dan pengendalian pengoperasian kendaraan bermotor tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang diproduksi dan digunakan masyarakat untuk berbagai kebutuhan mobilitas kerja, rekreasi dan kebutuhan lainnya. Badan Pusat Statistik (BPS) merilis data terbaru terkait perkembangan jumlah kendaraan bermotor sampai 2018. Totalnya per 2018 jumlah semua jenis kendaraan bermotor mencapai 146.858.759 unit dan terkait dengan objek penelitian ini yaitu pada kendaraan bermotor berupa mobil penumpang pada 2018 tercatat sebanyak 16.440.987 unit. Data itu mencatat ada kenaikan jumlah mobil penumpang setidaknya sebanyak 1 juta per tahun (BPS, 2019).

Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penyediaan dan pengendalian pengoperasian kendaraan bermotor yaitu mobil penumpang harus dilakukan secara profesional, responsif dan tidak diskriminatif oleh pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti diatur dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 7 di antaranya asas kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, dan lain sebagainya.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis adalah salah satu tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Dinas Perhubungan atau dinas dengan nomenklatur lainnya di Kabupaten atau Kota.

Sesuai dengan tujuan pengujian kendaraan bermotor yang diatur dalam

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 2 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan;
- b. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan;
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. (Permenhub No. 133 Tahun 2015).

Pentingnya pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis untuk menekan terjadinya kecelakaan lalu lintas di jalan raya yang disebabkan oleh 4 faktor, antara lain: 1). Faktor pengemudi/pengendara, 2). Faktor dari kendaraan bermotor, 3). Faktor jalan, dan 4). Faktor lingkungan (M. Adam Samudra, 2018). Berdasarkan keempat faktor tersebut, maka tidak dapat dipungkiri kejadian kecelakaan lalu lintas untuk kendaraan bermotor di jalan raya dari tahun ke tahun meningkat. Seperti diketahui bahwa berdasarkan data dari POLRI, terjadi 107.500 kecelakaan lalu lintas pada tahun 2019. Meningkat 3% dari 2018, yaitu sebanyak 103.672 kecelakaan (Republika, 2020). Kecelakaan lalu lintas itu terjadi baik pada kendaraan roda dua (sepeda motor), kendaraan bermotor roda empat (mobil), dan kendaraan bermotor roda empat lebih seperti truk, bus dan lain sebagainya.

Peristiwa kecelakaan lalu lintas di wilayah Provinsi Jawa Tengah hingga tahun 2019 berdasarkan hasil analisis dan evaluasi selama Januari – September 2019 yakni jumlah kecelakaan lalu lintas di wilayah Polda Jawa Tengah sebanyak 19.262 kejadian dengan korban meninggal dunia 3.167 jiwa dari jumlah pelanggaran lalu lintas mencapai 1.5007.023 pelanggaran (Tribun Jateng, 2019).

Adapun untuk jumlah kecelakaan yang terjadi di wilayah Polrestaes Kota Semarang berdasarkan hasil Analisis dan Evaluasi (Anev Semester I Tahun 2018 dan Semester I Tahun 2019 untuk semua jenis kendaraan bermotor mengalami kenaikan seperti dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 : Laka Lantas Semester I TA 2018 BANDING Semester I Tahun 2019 Di Satlantas Polrestabes Semarang

No	Lokasi	Jumlah		Tingkat		Perbandingan
		2018	2019	2018	2019	
1	Banjir	100	120	40%	50%	120%
2	Salip	50	60	20%	25%	125%
3	Lain-lain	20	30	10%	15%	150%
	Jumlah	170	210	70%	90%	128%

Sumber : Satlantas Polrestabes Semarang, 2019

Ketentuan dalam Permenhub No. 133 tahun 2015, Pemerintah Daerah melalui dinas terkait harus dapat menyelenggarakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang berkualitas, sehingga mampu mendukung bagi terwujudnya jaminan keselamatan dalam penggunaan kendaraan bermotor di satu sisi, dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memperoleh pelayanan pengujian kendaraan bermotor disisi lain. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sendiri sebagai pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut persyaratannya layak darat atau tidak, termasuk kelengkapan kendaraan bermotor terus ditingkatkan oleh pemerintah daerah lewat dinas terkait yang diberi kewenangan sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor tersebut.

Permasalahan utama yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan sampai saat ini masih belum maksimal. Terkait dengan masalah tersebut, Dirjen Perhubungan Darat, menyatakan banyak pemerintah daerah (Pemda) yang tidak serius dalam menjalankan uji KIR. Ketidaksiwaan ini yang menjadi penyebab terjadinya kecelakaan lalu lintas dengan penyebab yang hampir sama secara terus menerus. (Ekonomi Bisnis, 2019) Berikut disampaikan beberapa data kasus kecelakaan akibat tidak berfungsinya komponen kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- Bagaimanakah implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang ?
- Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan

pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang ?

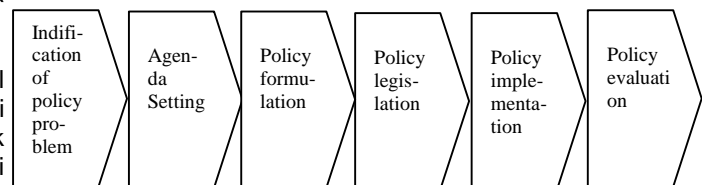
2. Kajian Pustaka

a. Teori Proses kebijakan publik

Menurut Riant D. Nugroho (2002), proses kebijakan publik adalah: Kebijakan publik dilihat dari suatu kesatuan sistem yang bergerak dari satu bagian ke bagian yang lain secara seimbang, saling menentukan dan saling membentuk. Sedangkan Anderson (1979) mendefinisikan proses kebijakan, dengan menyatakan :*The policy process will be viewed as a sequential pattern of action involving a number of functional categories of activity that can be analytically distinguished, although in various instances this distinction may be difficult to make empirically.* James Anderson (1979) dalam Subarsono (2005) menetapkan proses kebijakan publik sebagai berikut: a. Formulasi masalah (*problem formulation*): b. Formulasi kebijakan (*formulation*): c. Penentuan kebijakan (*adoption*): d. Implementasi (*implementation*): e. Evaluasi (*evaluation*).

Thomas R. Dey (dalam Riant D Nugroho, 2002) menyatakan bahwa proses kebijakan publik digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1 :Proses Kebijakan Menurut Thomas R. Dey



Gambar di atas menunjukkan bahwa setiap kebijakan publik sebelum diimplementasikan didahului oleh suatu tahapan kegiatan pengidentifikasian masalah, pengformulasian kebijakan, pengesahan kebijakan dan akhirnya dilakukan evaluasi kebijakan.

b. Teori Implementasi Kebijakan Publik

Wahab (2012) menyatakan bahwa implementasi kebijakan dapat dilihat dari sudut pandang (1) pembuat kebijakan, (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan, dan (3) sasaran kebijakan (target group). Perhatian utama pembuat kebijakan memfokuskan diri pada sejauh mana kebijakan tersebut telah tercapai dan apa alasan yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut. Dari sudut pandang implementor, implementasi

akan terfokus pada tindakan pejabat dan instansi di lapangan untuk mencapai keberhasilan program Sementara dari sudut pandang target groups, implementasi akan lebih dipusatkan pada apakah implementasi kebijakan tersebut benar-benar mengubah pola hidupnya dan berdampak positif bagi peningkatan mutu hidup.

Proses implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan soial. Dalam tataran praktis, implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahap, yaitu tahapan pengesahan peraturan perundangan, pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana, ketersediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan, dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak, dampak keputusan sebagaimana yang telah diharapkan instansi pelaksana, dan upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni penyiapan sumber daya, metode, penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima serta dijalankan.

Implementasi kebijakan publik dikemukakan Mazmanian dan Sabatier (dalam Sahya Anggara, 2014) yaitu memahami hal-hal yang sebenarnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasi dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat. Sedangkan Budi Winarno (2012), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan publik dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.

Charles O Jones (1991) mengemukakan 3 (tiga) pilar implementasi kebijakan publik yaitu:

a. Organisasi, yaitu pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.

b. Interpretasi, yaitu mendefinisikan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dapat dilaksanakan.

Penerapan, yaitu ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Berdasarkan pendapat Jones tersebut di atas, maka sudah barang tentu untuk mengkaji implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat melihat pada bagaimana pengorganisasiannya (kelembagaan, sumberdaya, dan metode), interpretasi terhadap peraturan yang menjadi dasar implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan penerapannya seperti bagaimana standar operasi dan prosedur (SOP), dan mekanisme pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

c. Model-model Implementasi Kebijakan Publik

George C. Edward III mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (a) Komunikasi; (b) Sumber daya; (c) Disposisi; dan (4) Struktur Birokrasi. (AG. Subarsono, 2005).

d. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).

a. Dimensi transmisi (*transmission*) menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak yang berkepentingan.

b. Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas.

c. Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur dan membingungkan pelaksana kebijakan,

target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

e. Sumberdaya

Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, peralatan, teknologi, kewenangan dan sumber daya finansial.

- a. Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan.
- b. Sumberdaya Anggaran, terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan.
- c. Sumberdaya Peralatan, sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.
- d. Sumberdaya Kewenangan. (authority) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan.

f. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi tidak efektif. Jadi disposisi implementor yang menentukan keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan. Disposisi penekanannya lebih pada sikap : tanggung jawab, motivasi dan komitmen.

a. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki seorang pegawai. Wewenang adalah hak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tujuan tercapai.

b. Motivasi

Motivasi memberikan dorongan dalam diri masing-masing individu untuk bekerja demi terlaksananya suatu tujuan. Setiap individu memiliki dorongan yang berbeda-beda sehingga akan mewujudkan bentuk

suatu perilaku untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Komitmen

Komitmen pegawai pada suatu organisasi adalah tingkat keterlibatannya dan juga keinginan untuk mempertahankan keberadaan dan keanggotannya pada organisasi tersebut.

g. Struktur Birokrasi

Salah satu dan aspek yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

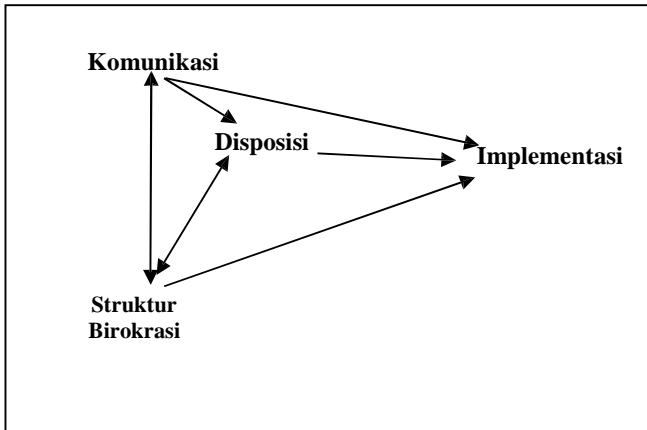
SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. SOP (*Standar Operational Procedure*)

a. SOP (*Standard Operating Procedure*)

dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi dan kebocoran keuangan dapat dicegah.

b. Koordinasi, merupakan suatu proses rangkaian kegiatan dalam rangka pengintegrasian dan penyelarasan tujuan dan rencana kerja yang telah ditetapkan pada semua unsur, bidang fungsional dan departemen untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis secara efektif dan efisien.

Gambar 2 : Variabel Implementasi Kebijakan Edward III



Sumber : Subarsono (2005)

h. Teori Pelayanan Publik

Sampara Lukman (dalam Sinambela, 2006), istilah pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 ayat (1) adalah: "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Terkait dengan pelayanan publik tersebut di atas, maka pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang kepada masyarakat yang mengajukan pengujian kendaraan bermotor dan pelayanannya berupa pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Setiap pelayanan publik harus dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan. Banyak parameter kualitas pelayanan publik dikemukakan oleh para ahli. Zeithaml et al (1990) seperti dikutip oleh Hardiyansyah (2018) menyederhanakan 10 dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles, Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*

2. *Reliability, Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness, Willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance, Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
5. *Empathy, The firm provides care and individualized attention to the customers.*

Melalui dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas, maka dimensi kualitas implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis menggunakan persepsi pada dimensi kualitas pelayanan untuk menelaah faktor yang menjadi penghambat dan pendukung implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu faktor sumber daya, komunikasi, struktur birokrasi dan disposisi.

3. Metode Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimaksudkan dan diharapkan mampu menghasilkan uraian mendalam tentang perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat dalam *setting* dan konteks tertentu secara komprehensif dan holistik. Dalam konteks ini, peneliti berusaha untuk menggambarkan atau melukiskan dan membuat kesimpulan atas fakta-fakta temuan penelitian tentang fenomena implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

b. Fokus dan Lokus Penelitian

Fokus penelitian adalah Proses implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan Faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Proses implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini meliputi : (1) Tahapan kegiatan; (2) Identifikasi masalah; (3) Formulasi kebijakan; (4) Pengesahan; dan (5) Evaluasi.

c. Pemilihan Informan

Penetapan informan berdasarkan menggunakan purposive sampel (sampel bertujuan) untuk mendapatkan informasi sesuai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu: Kepala

bidang lalu lintas, Kepala seksi pengelola sarana transportasi, Petugas penguji kendaraan bermotor, Pemohon/pemilik kendaraan bermotor.

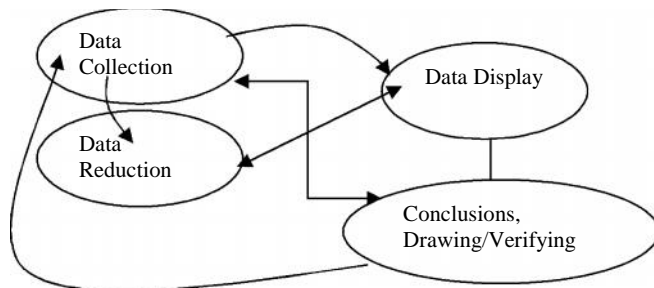
d. Instrumen Penelitian

Intrumen utama adalah peneliti dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian (Moleong, 1988). Disamping itu digunakan observasi dan studi pustaka.

e. Analisis Data

Analisis data melalui tahapan : Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan atau verifikasi, sebagaimana digambarkan berikut :

Gambar 2 : Komponen dalam Analisis Data (*Interactive Model*)



Sumber : Miles dan Huberman. (1992)

4. Deskripsi dan Analisis

Aspek komunikasi untuk memastikan bahwa semua petugas memiliki persepsi yang sama dilakukan *briefing* secara berkala untuk menjamin bahwa semua berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan tersedia di *website* dan gedung uji untuk mempermudah masyarakat melakukan pengujian kendaraan. Disamping itu aspek komunikasi tentang tarif retribusi masyarakat bisa memberikan pengaduan ke fitur Lapori yang ada di Instagram dan Twitter jika ditarik melebihi tarif yang telah ditentukan. Program e-KIR yang bisa diakses secara daring untuk mengajukan pendaftaran uji kendaraan bermotor untuk memudahkan seluruh proses uji kir kendaraan.

Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) berwujud sumber daya manusia, peralatan, teknologi, finansial dan sumber daya kewenangan. Inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan berupa kartu pintar (*smartcard*) yang digunakan untuk mengganti buku kartu uji berkala langsung terkoneksi dengan sistem pengujian kendaraan

bermotor. Melalui Buku Lulus Uji (BLU)-e yang jelas tidak bisa untuk dipalsukan. Terkait dengan SOP bahwa masing-masing petugas memiliki kewenangan sesuai dengan posisinya sebagai gambaran adanya distribusi kewenangan.

Aspek Disposisi menunjukkan bahwa para pelayan public memiliki motivasi untuk bekerja semaksimal mungkin untuk menghadirkan pelayanan yang prima pada masyarakat. Komitmen kerja nampak dalam proses pengujian kendaraan mulai dari proses administrasi, pengujian, validasi dan pengesahan dengan standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan.

Aspek Struktur Birokrasi adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Koordinasi selalu dilakukan, untuk mencari solusi yang efektif dan efisien. Garis besarnya adalah bahwa solusi dari masalah tersebut tidak melanggar aturan yang berlaku.

Aspek Faktor Pendukung jumlah SDM dan alat pengujian kir, kendaraan operasional, yang memadai, Pelayanan sistem online (*daring*) e-KIR dan BLU-e untuk meminimalisir pemalsuan dokumen sekaligus pungli

Aspek Faktor Penghambat Tingkat Pendidikan SDM masih terdapat lulusan SD dan SMP 20% , Petugas teknis pengujian yang memiliki sarana dan prasarana terbatas (tidak difasilitasi kendaraan dinas) dapat menghambat waktu kerja saat banyak kendaraan yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor, Masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait e-KIR, Jumlah Populasi kendaraan bermotor selalu naik setiap tahun sedangkan personil Dishub tetap, maka sering terjadi ketimpangan dalam pelayanan.

5. Kesimpulan

- a. Implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang secara umum memadai berdasarkan deskripsi dan analisis dari aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.
- b. Faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang adanya SDM, alat uji kendaraan, kendaraan operasional, diterapkannya sistem pelayanan online (*daring*) melalui e-KIR, serta hadirnya BLU-e untuk meminimalisir pemalsuan dokumen sekaligus pungli. Sementara itu faktor penghambatnya

adalah tingkat pendidikan SDM, terbatasnya kendaraan dinas dan masih kurangnya sosialisasi terkait sistem online (e-KIR) yang sudah diterapkan dan juga tidak sebandingnya jumlah populasi kendaraan dengan personil pelayanan publik.

Saran

- a. Perlu sosialisasi yang lebih efektif dalam penggunaan pelayanan online (*daring*) melalui e-KIR, serta hadirnya BLU-e untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi pelayanan publik.
- b. Memberi kesempatan atau peluang kepada pegawai untuk menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi, peningkatan keahlian dan ketrampilan untuk menghadapi beban kerja yang selalu meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, Saebani Beny Ahmad. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Denzin, Norman K & Yvonna S. Lincon. 2011. *Hand Book Qualitative Research 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ekotama, Suryono. 2011. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Gie, The Liang. 1979. *Unsur-unsur Administrasi*. Yogyakarta: Karya Kencana.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Handoko, T.Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Jones, Charles O. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik (Terjemahan)*. Jakarta: Rajawali Press.
- J.S. Badudu, Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Koesmono, dkk, 2004, *Pengaruh Kepribadian Terhadap Komitmen Organisasi dan Perilaku serta Kinerja Karyawan pada Perusahaan Perakayuan di Jawa Timur*. Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi. Vol 4 No.3
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1988. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant D. 2002. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins dan Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari Puspita, I Gusti Agung Istri, dkk. 2018. *Evaluasi Program Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru (Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar)*. Jurnal Citizen Vol No 1 2018. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- Siagian, Sondang P. 1971. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumini dan Suprihatin. 2005. *Pengaruh Motivasi dan Ketrampilan Terhadap Produktifitas Kerja: Studi Pada Perempuan Pekerja dalam Industri Rumah Tangga di Dusun*

- Sawahana, Nogotirto, Sleman Yogyakarta. Jurnal Penelitian, No 17.
- Sundarso, dkk. 2014. *Teori Administrasi : Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suprianto. 2010. "Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Kampar)". Jurnal FISIP Volume 1 No, 2 – Oktober 2014. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tambunan, Rudi M. 2011. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model – Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zulfauziah, Jinang. 2018. *Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Penggunaan Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang*. Skripsi dipublikasikan. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.