

SKRIPSI



**PENGARUH KOMPETENSI TEKNIS PENGUJI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PENGELOLA
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR CILINCING**

Disusun Oleh:

Nama : Padiyulloh

NPM : 1833000103

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

**PENGARUH KOMPETENSI TEKNIS PENGUJI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PENGELOLA
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR CILINCING**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan Oleh:**

**NAMA : PADIYULLOH
NPM : 1833000103
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA APARATUR**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

NAMA : Padiyulloh
NPM : 1833000103
JURUSAN : Administrasi Publik
PROGRAM STUDI : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap
Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di
Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor
Cilincing

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada November 2023

Pembimbing



Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 9 November 2023

Ketua merangkap Anggota



(Budi Tumanggor, S.S., MBA.)

Sekretaris merangkap Anggota

A blue ink signature in cursive script, which appears to read 'Galuh Pancawati'.

(Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si.)

Anggota

A blue ink signature in cursive script, which appears to read 'Porman Lumban Gaol'.

(Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : **Padiyulloh**

NPM : **1833000103**

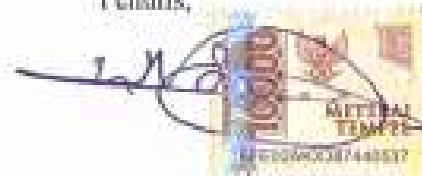
Program Studi : **Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 09 November 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 100,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERBUK TAMPIL' and '100.000'. The signature is written in a cursive style.

Padiyulloh

1833000103

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala Puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Kasih-Sayang-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi (S.Tr.AP) pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Sarjana Terapan Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, peneliti secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin., S. Sos., MA. selaku Ketua Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh studi.
2. Bapak Budi Tumanggor, S.S., MBA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Bapak Porman L. Gaol., S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, untuk memberikan perhatian, arahan dan membimbing penulis dengan kesungguhan hati.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan senantiasa membimbing penulis sampai ditahap ini.

5. Masyarakat pengguna layanan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang telah bersedia menjadi responden untuk penelitian ini. sehingga dapat membantu kelancaran penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh karyawan atau pegawai Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang telah mendukung penelitian ini.
7. Orang tua, Istri, dan dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung, mengingatkan, dan memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dan menjadi apa yang penulis inginkan.
8. Teman-teman seperjuangan, Dedi Kurniawan, Rica Aditya, Tya Aminarti, Ary Prasetyo, Idi Mahdi dan seluruh rekan-rekan Mahasiswa Politeknik STIA-LAN Jakarta yang saling membantu dalam penyusunan skripsi ini dan selalu berbagi cerita maupun keluh kesah dalam menyusun skripsi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Jakarta, 2023

Peneliti

Padiyulloh

1833000103

ABSTRAK

Padiyulloh

1833000103

“Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing”

Skripsi, 73 halaman

Kompetensi teknis penguji kendaraan bermotor adalah jenjang keterampilan dan/atau keahlian yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan penguji kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan yang ditunjuk oleh menteri dan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dan untuk mengetahui kontribusi Kompetensi Teknis Penguji terhadap kualitas layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi teknis penguji, sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas layanan. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing berjumlah 98 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling dengan menyebarkan kuisioner. Data diuji menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing nilai T-statistik sebesar 9.069 dan memiliki kontribusi yang cukup baik dilihat dari T-statistik yang cukup rendah dan pernyataan responden yang memiliki nilai rata-rata 4.83. *R square* sebesar 40.1% yang artinya sebanyak 59.9% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: kompetensi, kualitas layanan, pendidikan dan pelatihan

ABSTRACT

Padiyulloh
1833000103

“The Effect of Technical Competence of Inspector on the Quality of Motor Vehicle Inspection Services at Cilincing Motor Vehicle Inspection Unit”

Thesis, 73 Pages

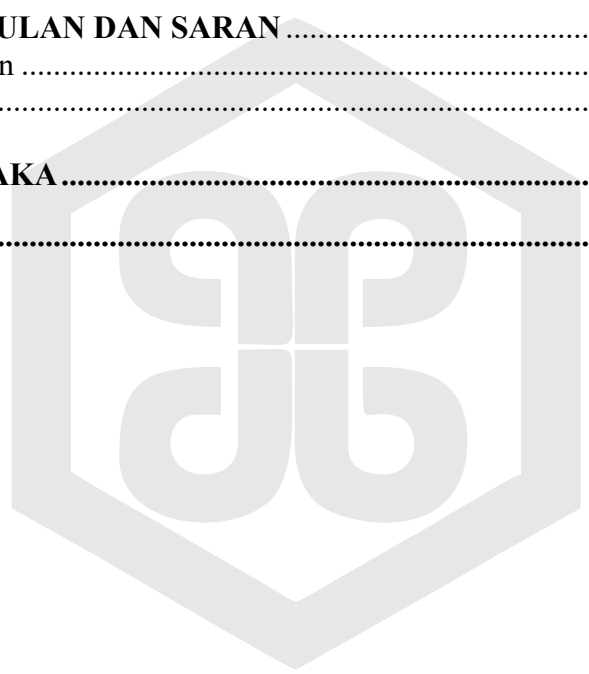
The technical competence of a motor vehicle examiner is a set of skills and/or expertise acquired through the education and training of motor vehicle testers organized by an educational and training institution designated by the Minister and demonstrated by the certificate of competence and the technical qualification mark of the motor vehicle tester. The purpose of this research is to find out the impact of the technical competence of the examiner on the quality of the service on the PCB Machining UP and to know the contribution of the Technical Competence of the Testers on quality of service on PCB machining UP. The free variable in this research is the technical competence of the tester, while the bound variable is the quality of service. The sample in this study is a community of users of services on the Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing with a total of 98 people. The data collection method is done using random sampling techniques by spreading the questionnaire. Data tested using simple linear regression. The results of the research showed that there was a positive and significant influence between the technical competence of the examiner on the quality of the service at Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing a T-statistical value of 9.069 and had a fairly good contribution seen from the fairly low T-Statistics and the statements of the respondents who had an average of 4.83. R square of 40.1% which means that as much as 59.9% of quality of service is influenced by other factors..

Keywords: *Competence, Quality of service, education and training*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Pertanyaan Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KERANGKA TEORI	15
A. Tinjauan Teori.....	15
B. Defenisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	30
C. Penelitian Terdahulu	31
D. Kerangka Pikir	35
E. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian.....	36
B. Jenis dan Sumber Data	37
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	37
E. Defenisi Operasional Variabel	39
F. Skala Pengukuran.....	41
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN KESIMPULAN	46
A. Profil Instansi Lokasi Penelitian	46
B. Data Demografis Responden dan Karakteristik Responden	48
C. Deskripsi Data Penelitian.....	50

D. Pembuatan Model Struktural.....	54
E. Analisis Model Pengukuran.....	56
F. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Prasarana	5
Tabel 1.2 Daftar Sarana	5
Tabel 1.3 Jumlah Sumber Daya Manusia	6
Tabel 1.4 Daftar Jabatan	6
Tabel 1.5 Daftar Jenjang Kompetensi Penguji	7
Tabel 1.6 Jumlah Layanan	11
Tabel 2.1 Defenisi Operasional Variabelnya	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Bobot Nilai Setiap Pernyataan Responden	41
Tabel 4.1 Kondisi Tenaga Fungsional Penguji Kendaraan Bermotor	47
Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.5 Skala Data Kompetensi Teknis Penguji	50
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Teknis Penguji	51
Tabel 4.7 Skala Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i> , Kompetensi Teknis Pegawai dan Kualitas	58
Pelayanan	
Tabel 4.10 Kriteria Analisis Fornell-Lacker untuk Pemeriksaan	61
Validitas Diskriminan	
Tabel 4.11 <i>Loading Factor</i> antar Variabel	61
Tabel 4.12 Variabel Reliabilitas dan Validitas	62
Tabel 4.13 R-Square	63
Tabel 4.14 Hasil <i>Outer Loading</i> PLS <i>Boostrapping</i>	65
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

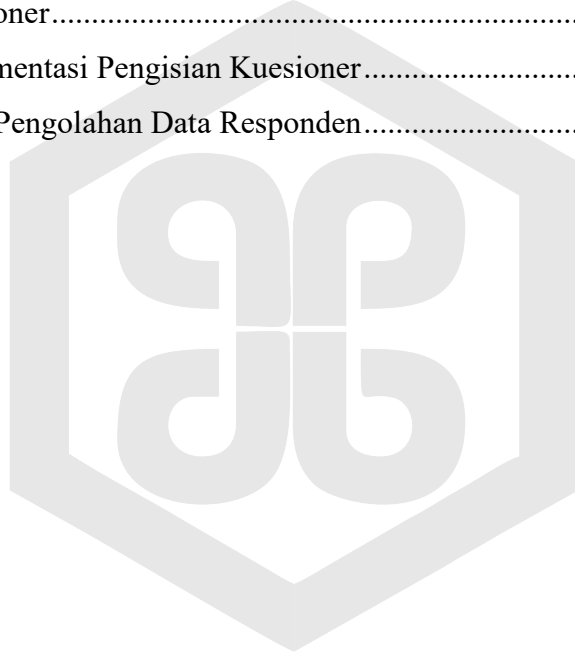
Daftar Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Macam-macam Teknik Sampling.....	38
Gambar 4.1 Model Struktural.....	55
Gambar 4.2 Diagram Path Model Struktural antar Variabel Algorithm	58
Gambar 4.3 Diagram Path Model Struktural Variabel <i>Bootstrapping</i>	64



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	77
Lampiran 2 Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	87
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Responden.....	90



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sistem dan fasilitas transportasi memang diakui banyak pihak telah membawa dampak yang cukup berarti dalam kehidupan manusia dari waktu ke waktu, namun tidak dapat dipungkiri bahwa seiring perkembangannya, transportasi juga membawa dampak dari setiap pergerakannya yang ditimbulkan. Pertumbuhan penduduk dan ekonomi suatu wilayah seperti kemajuan teknologi dan kenaikan biaya pokok menyebabkan bertambahnya pergerakan orang dan barang pada suatu wilayah. Kondisi yang demikian ini dapat menimbulkan masalah dalam bidang transportasi. Menurut Munawar (2005), transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain (dari asal ke tujuan) dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan atau mesin.

Transportasi memiliki berbagai masalah, dari mulai yang sederhana sampai masalah yang besar. Permasalahan transportasi tersebut di antaranya kemacetan lalu lintas, tarif angkutan yang semakin lama semakin mahal sedangkan tingkat ekonomi masyarakat Indonesia masih rendah, berkurangnya minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum karena kondisi fasilitas kendaraan yang kurang memadai, banyaknya kejadian kecelakaan lalu lintas, dan lain sebagainya. Permasalahan yang terjadi dapat diatasi dengan adanya kesadaran dari masyarakat salah satunya dengan memperhatikan kondisi fisik kendaraan sebelum digunakan dengan dilakukan suatu penggantian terhadap suku cadang kendaraan.

Pentingnya pengujian kendaraan bermotor sangatlah krusial untuk memastikan keselamatan pengguna jalan dan lingkungan sekitar. Melalui pengujian kendaraan, setiap komponen dapat diperiksa secara teliti, mulai dari sistem pengereman, lampu, hingga mesin. Hal ini membantu mendeteksi potensi masalah atau kerusakan yang dapat mengancam keselamatan

pengemudi, penumpang, dan pengguna jalan lainnya. Pengujian rutin juga memberikan jaminan bahwa kendaraan beroperasi sesuai dengan standar keselamatan yang ditetapkan oleh otoritas regulasi, seperti rem yang berfungsi optimal atau lampu yang terang sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan.

Selain itu, pengujian kendaraan bermotor juga berperan penting dalam pengendalian emisi gas buang. Kendaraan yang menjalani uji emisi secara teratur dapat membantu mengurangi polusi udara dan dampak negatifnya terhadap lingkungan. Standar emisi yang ketat mendorong inovasi dalam teknologi kendaraan, memacu produsen untuk mengembangkan solusi ramah lingkungan dan efisien dalam penggunaan bahan bakar. Dengan demikian, pengujian kendaraan tidak hanya berkaitan dengan aspek keselamatan, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap upaya pelestarian lingkungan.

Pengujian kendaraan bermotor juga menjadi instrumen penting dalam menjaga integritas pasar otomotif dan melindungi konsumen. Dengan memastikan bahwa kendaraan memenuhi standar kualitas dan keselamatan, pengujian membantu mencegah penyebaran kendaraan yang cacat atau tidak memenuhi persyaratan teknis. Ini menciptakan lingkungan di mana konsumen dapat memiliki kepercayaan terhadap produk otomotif yang mereka beli, mengurangi risiko kecelakaan akibat cacat produksi, dan memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap pengguna jalan serta pemilik kendaraan.

Tidak menjalani pengujian berkala pada kendaraan angkutan barang dapat mengakibatkan sejumlah risiko serius. Pertama-tama, aspek keselamatan menjadi perhatian utama. Kendaraan yang tidak diuji secara rutin meningkatkan risiko terjadinya kegagalan pada berbagai sistem, seperti rem, suspensi, dan ban. Hal ini dapat mengakibatkan kecelakaan yang dapat merugikan pengemudi, penumpang, dan pihak yang terlibat dalam kegiatan transportasi barang.

Selain itu, ketidakpatuhan terhadap standar emisi dapat memiliki dampak negatif pada lingkungan. Kendaraan angkutan barang yang tidak diuji secara berkala mungkin tidak mematuhi batas emisi yang ditetapkan oleh peraturan

lingkungan. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan polusi udara, mengancam kesehatan masyarakat, dan merusak ekosistem di sekitar jalur transportasi.

Aspek ekonomi juga dapat terpengaruh. Kendaraan yang tidak diuji secara berkala cenderung mengalami kerusakan atau kegagalan yang dapat mengakibatkan downtime yang tidak terduga. Hal ini dapat berdampak pada efisiensi operasional perusahaan pengangkutan barang, meningkatkan biaya perawatan, dan mengurangi kehandalan layanan. Selain itu, otoritas pengawas transportasi seringkali memberlakukan sanksi atau denda bagi kendaraan yang tidak mematuhi kewajiban pengujian berkala, yang dapat merugikan pemilik dan operator kendaraan. Oleh karena itu, pengujian berkala sangat penting untuk menjaga keselamatan, keberlanjutan lingkungan, dan kehandalan operasional kendaraan angkutan barang.

Kepadatan lalu-lintas di wilayah Jakarta Utara, khususnya Kecamatan Cilincing yang didominasi oleh kendaraan truk-truk besar membuat keberadaan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing menjadi strategis, karena berada dalam area yang dekat dengan pelabuhan dan pergudangan logistik sehingga pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor memiliki akses yang dekat ketika akan melakukan pengujian.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing merupakan unit kerja perangkat daerah pada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang melaksanakan tugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki visi menjadikan pengujian kendaraan bermotor yang profesional independent dan melayani dengan ramah dan senyum, berbasis SDM yang memiliki integritas mengedepankan inovasi teknologi IT untuk keselamatan lalu lintas angkutan jalan dan kelestarian lingkungan. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomo 331 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor pasal 3 ayat (4) huruf a menyebutkan bahwa Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor jenis kendaraan peruntukan khusus, antara lain tracktor head, dump truck, truk yang dilengkapi

dengan fasilitas alat penggandeng, kereta tempelan, kereta gandengan, tangki, mixer, derek, dan truck tandem CBU dengan Gross Vehicle Wight (GVW) diatas 5 (lima) ton. Dalam upaya mewujudkan visinya Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing didukung oleh prasarana dan sarana serta sumber daya manusia yang saat ini cukup, berdasarkan data yang diperoleh, jumlah prasarana, sarana dan sumber daya manusia yang dimiliki adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Prasarana

No	Prasarana	Jumlah
1	Gedung Pelayanan	1
2	Gedung Tata Usaha	1
3	Gedung Lajur Pengujian	3
4	Loket Drive Thru	5

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.2
Daftar Sarana

No	Sarana	Jumlah	Keterangan
1	Komputer Personal	20	Berfungsi dengan baik
2	Alat Uji Kegelapan Kaca	4	Berfungsi dan terkalibrasi
3	Alat Uji Tingkat Suara	3	Berfungsi dan terkalibrasi
4	Alat Uji Lampu Utama	3	Berfungsi dan terkalibrasi
5	Alat Uji Berat	3	Berfungsi dan terkalibrasi
6	Alat Uji Kincup Roda Depan	3	Berfungsi dan terkalibrasi

7	Alat Uji Ketebalan Asap	3	Berfungsi dan terkalibrasi
8	Alat Uji Emisi	6	Berfungsi dan terkalibrasi
9	Alat Uji Penunjuk Kecepatan	3	Berfungsi dan terkalibrasi
10	Alat Uji Rem	3	Berfungsi dan terkalibrasi

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.3
Jumlah Sumber Daya Manusia

No	Status Kepegawaian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	35 orang
2	Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan	52 orang

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.4
Daftar Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Unit	1 Orang
2	Kasubbag Tata Usaha	1 Orang
3	Kasatpel Prasarana dan Sarana	1 Orang
4	Kasatpel Pelayanan	1 Orang
5	Penguji Kendaraan Bermotor Penyelia	4 Orang
6	Penguji Kendaraan Bermotor Mahir	6 Orang
7	Penguji Kendaraan Bermotor Terampil	7 Orang
8	Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana Pemula	3 Orang

9	Pengolah Satpel Prasarana dan Sarana	1 Orang
10	Bendahara Pengeluaran Pembantu	1 Orang
11	Bendahara Penerimaan Pembantu	1 Orang
12	Pengurus Barang Pembantu	1 Orang
13	Pengadministrasi Umum	2 Orang
14	Pengadministrasi Pimpinan	1 Orang
15	Pengadministrasi Satpel Prasarana dan Sarana	1 Orang
16	Pengadministrasi Satpel Pelayanan	2 Orang
17	Pengolah Perencanaan dan Anggaran	1 Orang
18	PJLP Penguji Kendaraan Bermotor	13 Orang
19	PJLP Petugas Loker	13 Orang
20	PJLP Petugas Keamanan	12 Orang
21	PJLP Petugas Kebersihan	12 Orang
22	PJLP Teknisi	2 Orang

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.5
Daftar Jenjang Kompetensi Penguji

No	Jenjang Kompetensi Penguji	Jumlah
1	Pembantu Penguji	0
2	Penguji Pemula	3
3	Penguji Tingkat Satu	2
4	Penguji Tingkat Dua	6
5	Penguji Tingkat Tiga	8
6	Penguji Tingkat Empat	1
7	Penguji Tingkat Lima	2
8	Master Penguji	0

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor cilincing seorang penguji kendaraan bermotor harus memiliki kompetensi teknis penguji yang didapat melalui pendidikan dan pelatihan penguji kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan yang ditunjuk oleh menteri dan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor.

Dalam perkembangan di Indonesia ini, pengembangan kompetensi PNS (Pegawai Negeri Sipil) dalam rangka implementasi undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang ASN (Aparatur Sipil Negeri). Pengembangan karier ASN dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja dan kebutuhan instansi pemerintah dan juga dilakukan dengan mempertimbangkan integritas dan moralitas.

Anggaran Negara yang dibelanjakan untuk kepentingan pegawai negeri dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, namun hal tersebut belum diimbangi dengan peningkatan profesionalisme dan integritas yang tinggi bagi komunitas PNS (Pegawai Negeri Sipil). Belanja pegawai adalah semua pengeluaran negara yang digunakan untuk membiayai kompensasi dalam bentuk uang atau barang yang diberikan kepada pegawai pemerintah pusat, pensiunan, anggota Tentara Nasional Indonesia Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan pejabat negara, baik yang bertugas di dalam negeri maupun di luar negeri, sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan, kecuali pekerjaan yang berkaitan dengan pembentukan modal. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, para pengambil kebijakan dapat melakukan perbaikan kedalam, yang salah satunya melalui pengembangan sumber daya manusia. Perbaikan kondisi internal ini sekaligus bertujuan untuk memperkuat diri dan meningkatkan daya tahan dalam menghadapi persaingan lokal dan global yang pasti akan semakin ketat. Artinya instansi harus memperbaiki sistem manajemen kinerja instansinya melalui perbaikan kinerja pegawainya, karena keberhasilan instansi dalam memperbaiki kinerja instansinya sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam berkarya atau bekerja.

Perubahan yang terjadi pada bidang Sumber Daya Manusia diikuti oleh perubahan pada kompetensi dan kemampuan dari seseorang yang mengkonsentrasikan diri pada Manajemen Sumber Daya Manusia. Perkembangan kompetensi yang semakin luas dari praktisi Sumber Daya Manusia memastikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan organisasi. Kompetensi kini telah menjadi bagian dari bahasa manajemen pengembangan. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi ketrampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kompetensi pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan ataupun dengan kemampuan pegawai dalam mengelola pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.

Mengelola Sumber Daya Manusia untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) meraih keunggulan kompetitif serta menghadapi globalisasi. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja.

Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Dukungan teori mengenai kompetensi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja. Menurut Becker, Huselid dan Ulrich, dalam Yuniarshi dan Suwanto (2008:22), menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan dan keahlian (ketrampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Perilaku ini biasanya dibutuhkan secara konsisten oleh para pegawai yang melakukan aktivitas kerja. Perilaku tanpa maksud dan tujuan tidak bisa dinamakan sebagai kompetensi. Bekerja merupakan kegiatan manusia untuk mengubah keadaan tertentu dari suatu alam lingkungan. Perubahan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan memelihara hidup yang pada dasarnya untuk memenuhi tujuan hidup. Pada dasarnya kebutuhan hidup manusia tersebut tidak hanya berupa material, tetapi juga bersifat non-material seperti kebanggaan dan kepuasan kerja. Di dalam proses mencapai kebutuhan yang diinginkan, tiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal baru yang mungkin tidak diduga sebelumnya, sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya. Dalam proses bekerja itulah seseorang dapat dilihat bagaimana kinerjanya.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kemampuan dan motivasi individu tersebut. Menurut Mathis dan Jackson dalam Priansa (2014:269), menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya. Kemampuan individual tergantung dari tingkat pengetahuan (knowledge) yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan ketrampilan (skill) yang dikuasai. Sedangkan motivasi kerja individual tergantung sikap (attitude) sebagai motivasi dasar dan lingkungan yang mempengaruhi motivasi tersebut.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing terus berupaya mengoptimalkan pelayanan seiring dengan banyaknya kendaraan wajib uji yang akan melakukan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan

Bermotor Cilincing. Upaya pengoptimalan pelayanan yang telah dilakukan antara lain:

- 1) Penambahan lajur uji
- 2) Pemeliharaan dan kalibrasi alat uji
- 3) Penambahan kuota layanan

Namun upaya tersebut akan lebih memperoleh hasil yang maksimal apabila diikuti oleh pengelolaan dan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia, berdasarkan data Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing terhitung mulai bulan Maret 2023, jumlah SDM penguji kendaraan bermotor berjumlah 22 (dua puluh dua) orang, dua diantaranya telah memiliki kompetensi penguji tingkat lima dan 20 (dua puluh) yang lainnya masih dalam tingkatan kompetensi penguji pemula hingga penguji tingkat tiga. Meski demikian pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dapat berjalan sebagaimana mestinya dengan kuota layanan 330 kendaraan per hari yang dibagi dalam 3 lajur pengujian. Berdasarkan Keputusan Kepala Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing nomor 1528 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing, standar waktu untuk proses pengujian 1 unit kendaraan adalah 30 menit.

Tabel 1.6

Jumlah Layanan Tahun 2021 dan 2022

Tahun	Jumlah Kendaraan Yang Mendaftar Uji	Jumlah Kenaikan	Persentase %
2021	145.438	15.667	11
2022	161.105		

Sumber: data SiAP Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2021-2022

Seperti dapat dilihat pada tabel 1.2 jumlah layanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing mengalami kenaikan sebesar 11% dari tahun 2021 sebanyak 145.438

meningkat menjadi 161.105 pada tahun 2022, peningkatan jumlah layanan diharapkan tidak menjadi penyebab menurunnya kualitas layanan.

Kualitas layanan yang prima adalah harapan setiap masyarakat dan cita-cita setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dalam upayanya mencapai kualitas pelayanan yang prima sebagaimana telah penulis sebutkan di atas telah melakukan penyediaan prasarana dan sarana yang memadai namun dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pengembangan kompetensi penguji kendaraan bermotor berdasarkan data yang ada penulis mencatat terdapat kesenjangan kompetensi yang cukup besar, hal ini harus ditingkatkan melalui program diklat yang massif namun berkualitas. Upaya peningkatan kualitas SDM haruslah melalui berbagai model pendekatan yang variatif. Model pelaksanaan diklat-diklat teknis bagi aparatur secara sentralistik harus diiringi dengan model desentralisasi akibat serta penyuluhan dengan intensitas yang tinggi. Setiap tahun jumlah penguji yang mengikuti diklat teknis maupun uji kompetensi penguji kendaraan bermotor harus meningkat demi mewujudkan SDM yang kompeten secara merata sampai dengan tahun 2024 sehingga cita-cita memberikan pelayanan prima kepada masyarakat wajib uji dapat tercapai, berdasarkan hal tersebut maka peneliti perlu meneliti lebih dalam terkait hal tersebut dengan mengambil judul “Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka dibentuklah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing?

2. Seberapa besar kontribusi kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing?

C. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah tersebut diatas, penulis dapat merumuskan tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dan dapat menjadi masukan instansi dalam peningkatan kualitas layanan ataupun kompetensi pegawai.
2. Untuk mengetahui kontribusi kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis sebagai bahan informasi atau masukan bagi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dalam merumuskan dalam menyusun kebijakan terhadap pengembangan kompetensi teknis masing-masing pegawai.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil langkah pada masa mendatang untuk lebih memperhatikan setiap kebutuhan yang diperlukan untuk dilengkapi dan digunakan untuk kemajuan instansi.
3. Sebagai sumbangsih pemikiran yang konstruktif dalam menambah wawasan pengetahuan sebagai penulis maupun bagi pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut, sekaligus memberikan pengalaman yang sangat berarti untuk mengimplementasikan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah.

4. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan pembandingan bagi pembaca yang akan melakukan penelitian mengenai kompetensi teknis penguji kendaraan bermotor dimasa yang akan datang.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**