

TESIS

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) CILINCING DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI DKI JAKARTA

Disusun Oleh :

NAMA : AHMAD HELMI
NPM : 1762002090
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

**Diajukan untuk memenuhi sebagian Syarat
guna memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik
(M.Tr.A.P.)**



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

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN
PELAKSANAAN UJIAN AKHIR TESIS
PROGRAM MAGISTER STIA LAN JAKARTA

JUDUL PENELITIAN

**Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis
Teknologi Informasi di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor
Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta**

Nama : Ahmad Helmi
NPM : 1762002090

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, Desember 2019

Pembimbing,


Dr. Hendar Ristriawan, SH. MH

LEMBAR PENGESAHAN

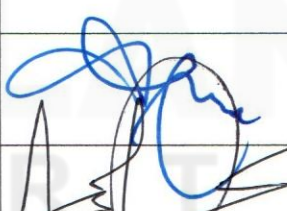
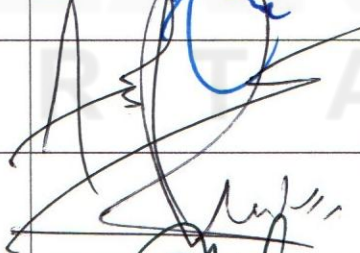
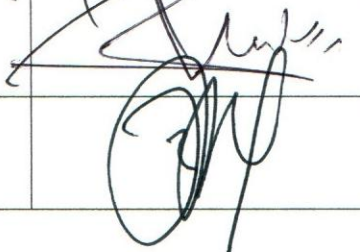

Nama : Ahmad Helmi
Nomor Pokok : 1762002090
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara/MPD
Judul Tesis : Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

Telah mempertahankan Tugas Akhir ini dihadapan Tim Penguji
Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
Lembaga Administrasi Negara

Hari : Rabu
Tanggal : 18 Desember 2019
Pukul : 11.00 WIB



TELAH DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr.A. Rina Herawati, M.Si	
Sekretaris	: Dr. Asropi, M.Si	
Pembimbing/Anggota	: Dr. Hendar Ristriawan, MH	
Anggota	: Dr. Edy Sutrisno, M.Si	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Helmi
NPM : 1762002090
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

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

Jakarta, Desember 2019

Penulis



Ahmad Helmi

KATA PENGATAR

Alhamdulillah. Pertama dan yang paling utama penyusun panjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala berkat rahmat dan hidayahnya-Nya, sehingga tesis ini bisa terselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Shalawat serta salam tercurahkan untuk panutan manusia Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Yth. Bapak Dr. Hendar Ristriawan, SH, MH yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan tulus ikhlas dan penuh kesabaran atas berbagai kelemahan dan kekurangan penyusun, sehingga hasil penelitian ini dapat terselesaikan.

Kemudian yang teristimewa saya haturkan terima kasih kepada kedua orang tua Alm. Umi Hj. Nurlaila dan Ayahanda H. Armiah atas doa dan pengorbanan yang besar. Juga terima kasih atas doa dan dukungan kepada Kakak, Adik dan Istri saya tercinta Rury Handayani serta pelita hati dan penyejuk jiwa ananda Hamizan Aban Syuraih, Lutfan Uzzam Khalifi dan Rabiah Annasya Hilda.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta beserta jajarannya, atas kesempatan yang diberikan kepada penyusun untuk menimba ilmu.
2. Para Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta, atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.
3. Bapak Bernad O. Pasaribu, S. Sos, M.Si selaku Kepala UP PKB Cilincing beserta jajarannya yang telah memberikan izin penelitian dan pengambilan data dan informasi kepada penyusun dalam penyelesaian tesis ini

4. Seluruh *key informant* dan responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan mengisi kuesioner.
5. Rekan-rekan mahasiswa program Magister STIA LAN Jakarta khususnya angkatan semester genap Tahun 2017 atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penyusun dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan melipatgandakan amal baik-Nya kepada semua pihak yang disebutkan di atas dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu disini. Amin.

Jakarta, Oktober 2019

Penulis

AH

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

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN ILMU ADMINISTRASI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

ABSTRAK

Ahmad Helmi, NPM. 1762002090

Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

112 Halaman, V Bab, 17 Tabel, 16 Gambar, 12 Lampiran

Daftar Pustaka : 16 buku, 3 jurnal, 11 Peraturan-peraturan, dan lain-lain.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dalam melaksanakan pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor telah banyak melakukan perubahan, baik aturan, prosedur dan sistem pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Perubahan tersebut antara lain penerapan booking online, pembayaran melalui CMS (*cash management system*), integrasi alat uji dan *drive thru* masuk/in maupun *drive thru* hasil uji/out. Namun perubahan yang telah dilakukan itu belum maksimal sehingga permasalahan yang sama masih terjadi. Permasalahan lainnya adalah belum dilaksanakan evaluasi kinerja dan survey kepuasan masyarakat sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan.

Evaluasi kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis teknologi informasi di UP PKB Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dapat dilihat dari aspek akuntabilitas dan aspek kepuasan masyarakat. Dilihat dari aspek akuntabilitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai ketentuan yaitu sub aspek tingkat ketelitian/akurasi, sub aspek profesionalisme petugas/SDM dan sub aspek kedisiplinan, serta sub aspek kelengkapan sarana dan prasarana. Namun untuk sub aspek standar/akta atau janji pelayanan dan sub aspek kejelasan aturan, UP PKB Cilincing sudah memiliki standar dan aturan yang jelas dan dipublikasikan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kebijakan lain yakni sistem FIFO dalam pelayanan di loket *drive thru* masuk, yang mesti diatur ulang agar tidak ada wajib uji yang dirugikan.

Sedangkan dari aspek kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor di UP PKB Cilincing berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 9 (sembilan) unsur SKM sebesar 3,214 dan dengan nilai konversi SKM sebesar 80,35. Hanya unsur persyaratan dan penerapan booking online mendapatkan nilai SKM sebesar 3,055 dan nilai konversi SKM sebesar 76,38. Unsur SKM ini menjadi yang terendah diantara unsur SKM lainnya.

Kata kunci: Pelayanan Publik, akuntabilitas, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The Cilincing Vehicle Inspection Management Unit in carrying out periodic motor vehicle testing services has made many changes, both rules, procedures and service systems by utilizing the development of information technology. These changes include the application of online booking, payment through a CMS (cash management system), integration of test equipment and drive thru in / in and drive thru test results / out. However, the changes that have been made have not been maximized so that the same problem still occurs. Another problem is that performance evaluation and community satisfaction survey have not been carried out as mandated by laws and regulations.

Evaluation of the performance of information technology-based vehicle testing inspection at UP PKB Cilincing DKI Jakarta Provincial Transportation Office can be seen from the aspect of accountability and aspects of public satisfaction. Seen from the aspect of service accountability that has been running according to the provisions, namely the sub-aspect level of accuracy, the sub-aspect of professionalism of officers / HR and the sub-aspect of discipline, as well as the sub-aspects of the completeness of facilities and infrastructure. However, for sub standard aspects / deeds or promises of services and sub aspects of clarity of rules, UP PKB Cilincing already has clear and publicized standards and rules, but in practice there are still other policies namely the FIFO system in service at the drive through entrance counter, which must be regulated repeat so that no mandatory test is harmed.

While from the aspect of community satisfaction it can be concluded that the service periodic inspection of vehicles in UP PKB Cilincing is at a good level. This is indicated by the value of the Community Satisfaction Survey (SKM) of the 9 (nine) SKM elements of 3.214 and with a SKM conversion value of 80.35. Only the elements of the requirements and implementation of online booking get an SKM value of 3.055 and an SKM conversion value of 76.38. This SKM element is the lowest among other SKM elements.

Keywords: Public service, accountability, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Surat Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Lampiran-Lampiran	xiv

BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Permasalahan	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	9

BAB II KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci	10
1. Tinjauan Teori.....	10
a. Manajemen Pembangunan Daerah	10
b. Evaluasi Kinerja	14
c. Pelayanan Publik	19
d. Teknologi Informasi	30
e. Evaluasi Kinerja Pelayanan	35
f. Pengujian Kendaraan Bermotor	37
2. Konsep Kunci	41

B. Model Berfikir	42
C. Pertanyaan Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	45
B. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. <i>Metode Pengumpulan Data</i>	46
a. Wawancara	46
b. Telaah Dokumen	46
c. Kuesioner.....	47
2. <i>Sumber Data</i>	47
a. Data Primer.....	47
b. Data Sekunder	51
C. Prosedur Pengolahan Data	51
1. <i>Teknik Pengolahan Data</i>	51
2. <i>Teknik Analisis Data</i>	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing	54
1. <i>Deskripsi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing</i>	54
2. <i>Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing</i>	63
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	68
1. <i>Aspek Akuntabilitas</i>	68
a. Tingkat Ketelitian (Akurasi).....	69
b. Profesionalisme Petugas.....	73
c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana	78

d. Kejelasan Aturan	85
e. Kedisiplinan	90
f. Standar Atau Akta/Janji Pelayanan Publik	93
2. <i>Aspek Kepuasan Pelanggan/Masyarakat</i>	95
a. Persyaratan Pelayanan	99
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	100
c. Waktu Penyelesaian	101
d. Biaya/Tarif.....	102
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	102
f. Kompetensi Pelaksana	103
g. Perilaku Pelaksana	104
h. Penanganan Pengaduan	104
i. Sarana dan Prasarana.....	105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	109
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA	113
-----------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Daftar Gambar	Halaman
1.	Laporan Masyarakat Tahun 2018.....	7
2.	Model Penelitian	43
3.	Bagan Susunan Organisasi UP PKB Cilincing	59
4.	Proses Pelayanan Pengujian.....	65
5.	Dokumen Tanda Lulus Uji dan Tidak Lulus Uji	67
6.	Surat Keterangan Hasil Kalibrasi Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor	72
7.	Surat Hasil Uji Kendaraan (SHUK)	78
8.	Fasilitas UP PKB Cilincing.....	80
9.	Sertifikat Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor	82
10.	Aplikasi eKIR Jakarta-booking.....	83
11.	Bukti Booking	86
12.	SE Nomor 1072/SE/2018 tentang Penghapusan Toleransi Booking Telat Datang	87
13.	Maklumat Pelayanan.....	94
14.	Responden SKM Berdasarkan Pendidikan	96
15.	Responden SKM Berdasarkan Usia	96
16.	IKM UP PKB Cilincing	107

DAFTAR TABEL

Nomor	Daftar Tabel	Halaman
1.	Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Berkala Tahun 2018	2
2.	Kriteria Evaluasi	16
3.	Daftar <i>Key Informant</i>	48
4.	Sampel Morgan dan Krejnie	50
5.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	51
6.	Data Pegawai Struktural dan Pelaksana	60
7.	Data Pegawai Fungsional	61
8.	Data Pegawai Kontrak	62
9.	Data Aset Tetap	63
10.	Data Penerimaan Retribusi UP PKB Cilincing Tahun 2015-2018	68
11.	Daftar Alat Uji UP PKB Cilincing	81
12.	Data Taman Kendaraan Tahun 2018	84
13.	Data Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) Tahun 2018	84
14.	Laporan Jumlah Pengujian Kendaraan Bermotor Tahun 2018	89
15.	Responden SKM Berdasarkan Pendidikan	96
16.	Responden SKM Berdasarkan Usia	96
17.	Hasil SKM Per Unsur Pelayanan	99

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matriks Pengembangan Instrumen.
2. Pedoman Telaah Dokumen.
3. Pedoman Wawancara.
4. Pedoman Kuesioner.
5. Surat Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
6. Surat Ijin Melakukan Penelitian.
7. Hasil Telaah Dokumen.
8. Hasil Wawancara.
9. Hasil Kuesioner.
10. Daftar Riwayat Hidup.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta merupakan Ibukota Negara sebagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan UU ini, DKI Jakarta sebagai daerah otonom memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Karena inti dari pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah ialah bagaimana memberi pelayanan yang sebaik-baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi.

Provinsi DKI Jakarta sebagai kota besar salah satu tulang punggungnya adalah alat transportasi. Salah satu sarana transportasi yaitu kendaraan bermotor. Keberadaannya dapat menjadi sebuah masalah bilamana pemerintah daerah tidak mampu mengontrol kelaikan kendaraan di jalan. Kelaikan kendaraan di jalan merupakan aspek penting dalam menjaga keselamatan berlalu lintas di jalan raya.

Kondisi lalu lintas kendaraan di DKI Jakarta memiliki tingkat kemacetan yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari pemandangan setiap hari, dimana kemacetan terjadi hampir diseluruh ruas jalan di DKI Jakarta. Kemacetan tersebut dikarenakan pertumbuhan kendaraan di DKI Jakarta berdasarkan data BPS DKI Jakarta sebanyak 5% pertahun. Jumlah tersebut belum ditambah dengan jumlah kendaraan dari daerah penyangga Provinsi DKI Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi.

Kelaikan angkutan umum dan angkutan barang yang dioperasikan di jalan raya telah ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Tepatnya dalam Pasal 49 ayat (2) huruf b yang mewajibkan setiap mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan melakukan uji berkala untuk memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Berkala Tahun 2018

NO	UNIT PKB	UJI BERKALA						JUMLAH
		MOBIL PENUM- PANG UMUM	MOBIL BUS	MOBIL BARANG	KERETA TEMPEL DAN PENARIK	KEND. KHUSUS	BAJAJ	
1	UP PKB PULOGADUNG	2.756	24.081	38.974	1.431	3.871	12.308	83.421
2	UP PKB CILINCING	1	11	29.612	11.342	22.366		63.332
3	UP PKB UJUNG MENTENG	10.136	7.666	66.263		24		84.089
4	UP PKB KEDAUNG ANGKE	69	1.243	47.191		2		48.505
5.	PT. HIBA		1.455	184				1.639
	JUMLAH	12.962	34.456	182.224	12.773	26.263	12.308	280.986

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta sebagaimana Tabel 1 di atas diketahui di tahun 2018 ada sekitar 280.986 kendaraan bermotor wajib uji melakukan pengujian kendaraan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta. Namun masih terdapat 66.554 kendaraan yang belum melakukan uji berkala. Kendaraan wajib uji tersebut dilayani oleh 5 (lima) Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor dibawah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta ditambah Unit Pengelola Pengujian swasta yang sudah tersertifikasi Kementerian Perhubungan yaitu PT. Hiba.

Berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 331 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat 5 (lima) Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor yang ada di Wilayah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Namun yang aktif hanya 3 (tiga) Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu, UP PKB Pulo Gadung, UP PKB Ujung Menteng dan UP PKB Cilincing.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai Unit Kerja di bawah Dinas Perhubungan Berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 331 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, baik baru maupun berkala masih memiliki beberapa permasalahan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan. Mulai dari tidak tertibnya antrian kendaraan yang

datang dan diuji, adanya laporan praktek pungutan liar (pungli) dan maraknya praktek percaloan.

Hal ini terbukti dengan adanya kejadian ditutupnya Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Kedaung Angke pada tahun 2014. Dengan kejadian tersebut mengakibatkan masalah baru yaitu ketidakmampuan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor lainnya melayani permintaan pelayanan uji berkala di Provinsi DKI Jakarta. Masalah ini berlangsung hingga saat ini, meskipun UP PKB Kedaung Angke sejak 2017 sudah dioperasikan kembali.

Sebab terjadinya antrian tersebut juga karena kurangnya jumlah lajur mekanis uji. Hingga saat ini lajur mekanis uji yang dimiliki Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta secara keseluruhan sebanyak 13 (tiga belas) lajur. Yang terdiri dari 5 (lima) lajur mekanis uji di UP PKB Ujung Menteng, 3 (tiga) lajur mekanis uji di UP PKB Pulo Gadung, 3 (tiga) lajur mekanis uji di UP PKB Kedaung Angke dan 2 (dua) lajur mekanis uji di UP PKB Cilincing. Jumlah tersebut tergolong sedikit untuk melayani kendaraan wajib uji di DKI Jakarta. Sehingga setiap lajur mekanis jika dirata-ratakan harus melayani sebanyak 140 kendaraan per hari.

Praktek percaloan marak disebabkan adanya antrian kendaraan yang akan di uji dan pengambilan nomor pendaftaran secara manual serta kurangnya pengetahuan para wajib uji terhadap prosedur pelayanan pengujian. Sedangkan pungutan liar disebabkan sistem yang masih

dimanfaatkan oknum petugas untuk melakukan diskresi hasil uji, karena hasil uji ditulis secara manual di laporan hasil uji.

Dengan adanya Permasalahan-permasalahan tersebut, sebenarnya UP PKB Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta sudah melakukan beberapa perubahan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat merubah sistem pelayanan. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, karena dewasa ini perkembangan teknologi informasi berkembang sangat pesat dan dapat memberikan banyak kemudahan.

Perubahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Perubahan yang pertama dilakukan oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta yaitu dengan penerapan sistem *drive thru* masuk pendaftaran pengujian dan loket *drive thru* keluar/hasil uji. Dengan penerapan sistem *drive thru* ini mempercepat proses pelayanan.

Selain itu, perubahan lainnya diterapkannya sistem *booking* dan antrian uji kendaraan dengan menggunakan nomor yang diberikan petugas. Namun sistem ini juga terlihat memiliki beberapa kelemahan karena belum berbasis *online* dan teknologi informasi. Dengan permasalahan tersebut Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta mulai menerapkan sistem *Booking Online* pada tahun 2017.

Booking Online dapat dinikmati masyarakat lewat aplikasi e-kir Jakarta yang dapat di unduh gratis di *play store*. Penerapan sistem *Booking Online*

tersebut bertujuan bahwa para wajib uji memiliki kepastian pelayanan pengujian kendaraan dengan menerapkan sendiri tanggal yang diinginkan dan secara sistem diurutkan jam/waktu kedatangan kendaraannya.

Namun tujuan penerapan sistem *Booking Online* tersebut belum berjalan dengan baik, karena sampai saat ini masih terdapat antrian kendaraan yang akan melakukan pengujian hingga ke badan jalan raya. Antrian kendaraan tersebut terutama terjadi pada pagi hari yang mengakibatkan kemacetan dan ketidakteraturan lalulintas di sekitar kantor pelayanan pengujian.

Perubahan juga terdapat dalam penggunaan alat uji, dengan diterapkannya pengintegrasian alat uji secara komputerisasi. Pengintegrasian tersebut yaitu sistem pengujian kendaraan yang menghubungkan antara pengoperasian alat uji, PC tablet dan layar monitor sebagai media informasi sehingga mendapatkan data hasil uji yang lebih akurat dan transparan.

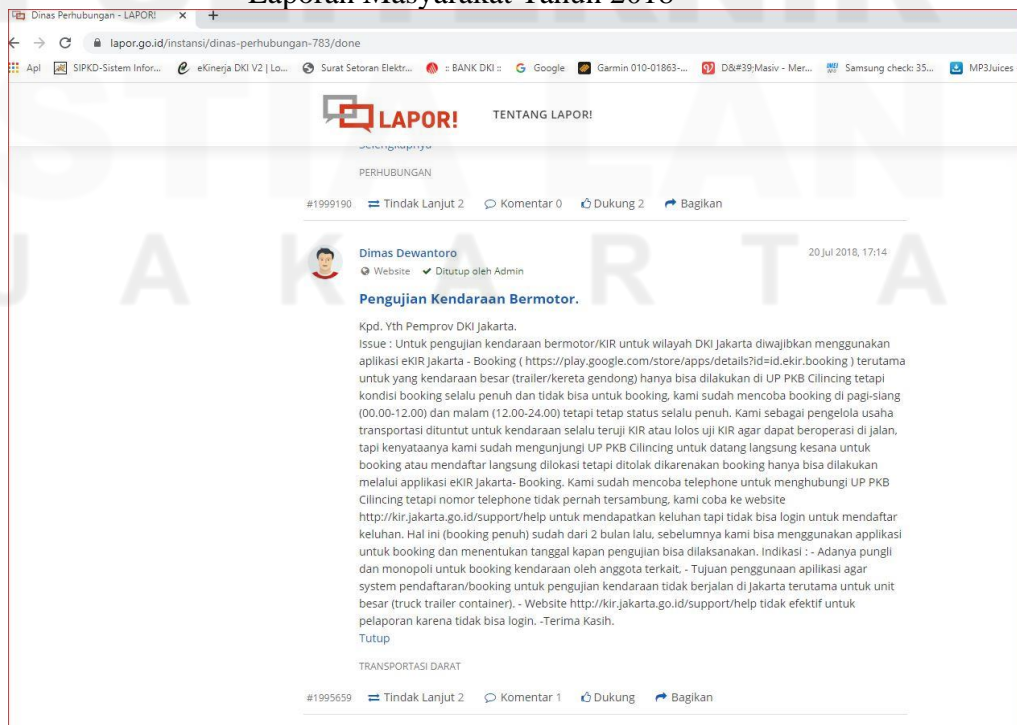
Sedangkan untuk menghindari pencaloan pembayaran dan pungutan lebih dalam pembayaran retribusi diterapkan sistem pembayaran non tunai dengan menggunakan *Virtual Account* (VA), dimana masing-masing kendaraan memiliki 1 (satu) nomor VA yang dapat dibayarkan melalui seluruh ATM DKI atau ATM Bersama maupun teller Bank DKI. Sehingga transaksi tersebut meniadakan adanya transaksi tunai antara masyarakat dan petugas pelayanan pengujian.

Namun perubahan tersebut belum mampu mengatasi banyaknya permohonan pengujian kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta. Masing-

masing Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta masih terdapat antrian pemohon/wajib uji kendaraan hingga 2 minggu sampai 1 bulan kedepan. Tentu hal ini mempengaruhi pelayanan yang ada, juga dapat menunda pemeriksaan kelaikan kendaraan yang telah habis masa berlaku uji berkalanya. Kendala atau kesulitan tersebut juga dapat dimanfaatkan oknum sebagai praktek percaloan baru.

Penerapan teknologi informasi dalam prakteknya juga mengalami beberapa kendala. Untuk aplikasi *Booking Online* memiliki kendala terbatasnya waktu dan jumlah kendaraan yang akan di *Booking*. Hal ini sebagaimana yang terjadi di UP PKB Cilincing berdasarkan laporan masyarakat melalui aplikasi lapor.go.id dibawah ini:

Gambar 1
Laporan Masyarakat Tahun 2018



Sumber: lapor.go.id

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing semestinya melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi setiap perubahan maupun permasalahan yang terjadi (<http://kir.jakarta.go.id>). Evaluasi ini akan membantu dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan yang akan dilaksanakan selanjutnya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penelitian ini disusun dalam judul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta”**.

B. Fokus Permasalahan

Dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka selanjutnya dapat dirumuskan fokus permasalahan penelitian yaitu: **“Bagaimana Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?”**.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi Di Unit

Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

2. Manfaat Penelitian

Selanjutnya melalui penelitian ini diharapkan diperoleh manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat terhadap Kepentingan Dunia Akademik

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan memperkaya wawasan dan informasi tentang ilmu administrasi khususnya manajemen pembangunan daerah tentang kinerja pelayanan publik sehingga dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat terhadap Dunia Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, di masa mendatang untuk mewujudkan Kinerja pelayanan publik Pengujian Kendaraan Bermotor yang lebih baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil evaluasi kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis teknologi informasi di UP PKB Cilincing Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dari beberapa sub aspek sudah berjalan baik, namun masih memiliki beberapa kendala dalam sub aspek lainnya. Adapun kesimpulan secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Untuk aspek akuntabilitas pelayanan yang ditinjau dari sub aspek tingkat ketelitian/akurasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan penerapan teknologi informasi di UP PKB Cilincing semakin membantu dalam hal ketelitian dan keakurasian, baik data maupun hasil uji. Sehingga sistem yang sudah terintegrasi tersebut mempermudah dan akurat dalam menyelenggarakan pelayanan uji berkala kendaraan bermotor. Kemudian untuk sub aspek profesionalisme petugas/SDM dan sub aspek kedisiplinan dijelaskan bahwa UP PKB Cilincing sudah memiliki SDM yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan, SDM tersebut terdiri dari PNS dan non PNS yang bertugas sesuai formasi dan kualifikasi yang dimiliki, selain itu kedisiplinan SDM cukup tinggi dengan adanya sistem absensi sidik jari dan menjadi indikator penilaian kinerja. Selanjutnya ditinjau dari sub aspek kelengkapan sarana dan prasarana di UP PKB Cilincing sudah memadai dan memenuhi standar

karena sudah terkalibrasi dan terakreditasi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, namun masih terdapat kekurangan jumlah lajur mekanis uji sehingga belum mampu melayani permohonan pelayanan pengujian yang begitu banyak. Sementara untuk sub aspek standar/akta atau janji pelayanan dan sub aspek kejelasan aturan, di UP PKB Cilincing sudah memiliki standar dan aturan yang jelas dan dipublikasikan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kebijakan sistem FIFO dalam pelayanan di loket drive thru masuk yang mesti disosialisasikan dengan baik dan jelas ke masyarakat. Selain itu dalam hal pelaksanaan pelayanan, UP PKB Cilincing masih terbuka melayani kendaraan dengan JBB dibawah 5(lima) ton, sedangkan aturan menyebutkan bahwa UP PKB Cilincing melayani pengujian kendaraan dengan JBB diatas 5(lima) ton.

2. Untuk aspek kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor di UP PKB Cilincing berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 9 (sembilan) unsur SKM sebesar 3,214 dan dengan nilai konversi SKM sebesar 80,35. Unsur yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai SKM sebesar 3,312 dengan nilai konversi SKM sebesar 82,80. Sedangkan unsur yang memiliki nilai SKM terendah adalah unsur persyaratan dan penerapan booking online mendapatkan nilai SKM sebesar 3,055 dan nilai konversi SKM sebesar 76,38. Selain itu unsur sarana dan prasarana juga mendapatkan nilai terendah kedua. Kedua unsur ini memang secara

tidak langsung saling terkait satu sama lainnya, mengingat kuota dalam booking online terbatas dikarenakan UP PKB Cilincing hanya memiliki 2(dua) lajur mekanis uji kendaraan bermotor.

B. Saran.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan agar kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UP PKB Cilincing khususnya dapat berjalan lebih baik lagi dan lebih akuntabel sebagai berikut:

1. Dari hasil analisa aspek akuntabilitas di atas, Sistem booking online ini sudah baik yang dimaksudkan tidak terjadi penumpukan pelayanan pada waktu yang sama. Namun diharapkan UP PKB Cilincing menjalankan aturan booking online dengan memberlakukan pelayanan dengan sesuai jam yang tertera dalam booking online. Setelah itu, baru sistem FIFO diberlakukan sesuai antrian, sehingga memberikan kepastian pelayanan bagi masyarakat dan dapat mendisiplinkan wajib uji sesuai jadwal.
2. Sedangkan dari hasil analisa aspek kepuasan pelanggan/masyarakat, diharapkan UP PKB Cilincing melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik dengan unsur-unsur sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa setiap unit pelaksana pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Mengingat

pengalaman sulitnya melaksanakan survei kepuasan masyarakat di UP PKB Cilincing dikarenakan penerapan sistem drive thru mulai dari pendaftaran uji sampai pengambilan hasil uji, sehingga wajib uji tidak memiliki waktu banyak untuk mengisi kuesioner. Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, diharapkan mampu mengembangkan sebuah cara agar survei itu mudah dilakukan. Salah satunya dengan memanfaatkan sistem booking online yang ada, dikembangkan dengan menambah menu pilihan survei kepuasan masyarakat sebelum melakukan booking online, sehingga survei dapat dilakukan setiap saat dengan responden yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ariany dan Putera (2013). *Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman*. Padang: Mimbar.
- Azizah S.F.A (2014). *Kinerja Pelayanan Publik*. Kupang: Jurnal Administrasi Pembangunan.
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Badrudin. (2013). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Cunliffe, A. L. (2008). *Organization Theory*. Chennai: Sage Publications.
- Dunn, W.N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dewi, L.I dkk. (tt). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal (Di Lihat Dari IKM)*. Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mazzeo, A. et.all (2008). *E-Government, ICT Professionalism And Competences, Service Science*. Milano: Springer.
- Nurman. (2015). *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Paul, S (1992). *Accountability in Public Services: Exit, Voice and Control*. Washington, DC. The World Bank (World Development, Vol. 20, No. 7, pp. 1047-1060).
- Patton, M.Q (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Winarsih, A.S (2017). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tangkilisan, H.N.S (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta:PT. Gramedia

Tjiptoherijanto, P dan Manurung, M. (2017). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi.

Sadjiarto, Arja. (2000). *Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintahan*. Surabaya: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 2 No. 2

Simanjuntak, P.J. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Surjadi (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

B. Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 Tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Gubernur Nomor 331 Tahun 2016 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta Nomor 155 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pengujian Kendaraan Bermotor.