

**PELAYANAN UJI KIR DI UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA  
DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**

Oleh :

**Jelita Angelika Rajagukguk**

**E-mail : [jelita.angelika08@gmail.com](mailto:jelita.angelika08@gmail.com)**

**Dosen pembimbing : Nur Laila Meilani, S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Panam JL.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru  
28293, Telp/fax (0761) 63277

*This vehicle test is determines for chek the worthines of vehicle, cheking is will do on a physical check. Testing conducted is the test of vehicles used as public transportation and logistic transportation. The aim of this study is to determine the service of vehicle testing from the administrastion and physical testing of the vehicle. this research using basic concept of public service standard which taken from joko widodo theory (2001), which explains that there are 5 indicators of public service standards are service procedures, completion time, service products, service costs, facilities and infrastructure, and officer competence. the authors use qualitative research methods by assessing data descriptively. in collecting research data using interview technique, observation, and documentation.the results of this study can be seen that the service KIR Test at Technical Implementation Unit Area Vehicle Testing in the Department of Transportation is quite good but there are still problems that are found that is the completion time is not in accordance with the established Standard operational procedures, facilities and infrastructure not yet available, there is many testing tools are not working optimally, the set fee has not been transparent including new charges that are not submitted and explained to the public and less of socialization about how important KIR Test at Technical Implementation Unit Area Test Testing vehicle in department of transportation in pekanbaru*

*Keywords: Public Services, KIR, Motor vehicle*

## PENDAHULUAN

Transportasi adalah alat yang digunakan untuk melakukan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap kalangan dan merupakan sarana yang sangat penting yang mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Selain itu transportasi juga berperan sebagai penunjang (servicing sector), pendorong (promoting sector) dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi.

Transportasi yang ingin dibahas disini adalah transportasi darat. Ada bermacam-macam transportasi darat mulai dari transportasi pribadi dan transportasi umum. Transportasi pribadi atau angkutan pribadi adalah angkutan yang menggunakan kendaraan pribadi, seperti mobil pribadi, sepeda motor, tetapi bisa juga menggunakan bus yang biasanya digunakan untuk keperluan pribadi. Transportasi dengan menggunakan kendaraan pribadi biasanya lebih mahal dari transportasi menggunakan angkutan umum karena alasan efisiensi angkutan umum yang lebih baik. Penggunaan angkutan pribadi bermotor di Indonesia ditandai dengan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang berlatar belakang hitam dengan tulisan berwarna putih. Transportasi umum atau angkutan umum merupakan salah satu media transportasi yang digunakan masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif. Contoh angkutan umum darat yaitu angkutan kota(angkot), kereta api, taksi, ojek dan lain-lain. Angkutan umum ditandai dengan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang berlatar belakang kuning dengan tulisan berwarna hitam.

Sejalan dengan peningkatan pendapatan masyarakat, banyak orang yang mampu membeli kendaraan pribadi. Banyak alasan untuk memiliki kendaraan pribadi antara lain karena masalah privasi dan kenyamanan. Namun dibalik kebaikannya, kepemilikan kendaraan pribadi terlalu banyak juga menimbulkan masalah. Banyak kendaraan pribadi berarti kemacetan yang semakin banyak dijalan. Hal ini dikarenakan jumlah peningkatan kendaraan pribadi tidak sebanding dengan peningkatan kapasitas jalan yang tersedia. Sedangkan jika semakin banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan umum, semakin efektif pula penggunaan jalan raya. Dengan kata lain, Angkutan umum merupakan salah satu pemecahan masalah yang dihadapi hampir semua kota besar didunia. Masyarakat jaman sekarang ini enggan menggunakan transportasi umum karena dinilai tidak aman dan tidak nyaman, maka peranan penting pemerintah dalam menyediakan transportasi yang nyaman dan aman serta melakukan pengecekan kelayakan kendaraan yang digunakan sebagai angkutan umum merupakan salah satu solusi sehingga masyarakat merasakan kenyamanan dan memilih untuk menggunakan transportasi umum.

Salah satu cara yang digunakan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat demi meningkatkan keamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah dengan melakukan uji KIR terhadap angkutan umum yang biasa digunakan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor dan pelayanan teknis pengujian kendaraan bermotor. Uji KIR atau pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu hal yang wajib dilakukan oleh kendaraan umum dimana sudah jelas disebutkan diatas dasar hukum atau sanksi-sanksi bagi kendaraan yang tidak melakukan pengujian kendaraan

mereka. Menurut beberapa situs instansi pemerintah, KIR atau *keur* (bs. Belanda: penghargaan) atau pengujian kendaraan bermotor, adalah serangkaian kegiatan menguji kendaraan tertentu yang sudah ditetapkan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan layak jalan. Uji coba ini berada dibawah otoritas Dinas Perhubungan. Kendaraan yang diharuskan melakukan uji KIR adalah angkutan umum seperti mobil penumpang, truk, bus, dimana tidak harus kendaraan berplat kuning saja, dan tidak berlaku untuk sepeda motor. Uji KIR dimaksudkan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karena dalam pelaksanaan uji KIR petugas memeriksa kelayakan kendaraan bermotor. Kendaraan yang tidak lulus uji KIR tidak boleh beroperasi, atau memperbaiki kendaraannya terlebih dahulu. Pemeriksaan dilakukan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Masa pengujian kendaraan bermotor dilakukan enam bulan sekali. Hasil dari KIR Kendaraan bermotor dibuktikan dengan dikeluarkannya buku KIR dan Bukti KIR yaitu segel KIR yang ditempel di Plat Nomor Kendaraan Bermotor dan yang disebut dengan "peneng". Pada pengujian objek yang diperiksa adalah:

1. Sistem pengereman dan daya pengereman
2. Lampu-lampu dan daya pancar lampu utama
3. Emisi gas buang
4. Dimensi dan bobot kendaraan
5. Sistem kemudi beserta kaki-kakinya
6. Speedometer

Tarif pengujian berkala kendaraan bermotor bagi setiap kendaraan yang menggunakan jasa fasilitas peralatan pengujian kendaraan bermotor yang telah ditetapkan oleh UPTD pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota

Pekanbaru dalam Bab XXI Tentang pengujian kendaraan bermotor, dijelaskan tentang syarat uji kendaraan, prosedur serta persen denda keterlambatan dalam mengurus uji KIR. Dalam Peraturan Daerah nomor 2 tahun 2009 tersebut telah dijelaskan tentang proses pelaksanaan Uji kendaraan bermotor (KIR). Pelayanan dalam pembuatan Uji KIR yang seharusnya dilakukan oleh aparatur negara adalah harus sesuai dengan yang telah ditetapkan tersebut. Sanksi sebagai pelengkap aturan, pemerintah tentu memberi sanksi yang tegas terhadap pihak yang melanggar ketentuan uji berkala tersebut, setiap orang yang melanggar ketentuan pasal uji berkala dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis, pembayaran denda, pembekuan izi, dan pencabutan izin. Selain itu sanksi juga diberikan bagi petugas yang secara sengaja tidak melakukan pengujian kendaraan saat uji berkala, dengan benar dan sesuai aturan perundang-undangan. Sanksinya yaitu dicabut sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis pengujian kendaraan bermotor.

Dalam Peraturan Daerah tersebut juga dibahas tentang Tenaga Pelaksanaan Pengujian, dimana Tenaga Pelaksana, pengujian berkala tersebut terdiri dari tenaga teknis administrasi pengujian, tenaga penguji dan pembantu penguji. Tenaga penguji dan pembantu penguji sebagaimana dimaksud diangkat oleh Walikota dari pegawai yang memiliki kwalifikasi teknis dibidang pengujian kendaraan bermotor dan/atau kwalifikasi teknis Ahli Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pekanbaru terdapat 9 orang tenaga penguji dan 7 diantaranya memiliki SK kompetensi dan 2 diantaranya tidak memiliki SK kompetensi.

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki bagi seorang aparatur

sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan yang menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik agar terwujudnya *good governance*.

Pererapan Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif dan efisien pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintah. Hal ini dinilai penting karena standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan bagi aparat di suatu lembaga tertentu untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi. Dengan adanya standar operasional prosedur, penyelenggaraan

administrasi pemerintah dapat berjalan dengan pasti. Termasuk dalam pelayanan pembuatan uji KIR pada kendaraan bermotor erbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari. Pelayanan uji KIR sudah ditentukan mulai dari pendaftaran yang meliputi pemeriksaan berkas, cetak SKRD dan LHP dan pembayaran, pra uji kendaraan yang meliputi identifikasi kendaraan, pemeriksaan lampu-lampu,

Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pekanbaru dituntut untuk berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang dan melakukan pengujian kendaraan bermotor guna meningkatkan keselamatan dalam menggunakan kendaraan mereka. Pelayanan yang diberikan oleh petugas di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sangat berpengaruh terhadap jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor tersebut. Data yang diperoleh dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pekanbaru adapun jumlah kendaraan yang melakukan uji KIR mulai tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat dari tabel 1.2 di halaman selanjutnya

tahun tersebut maka dapat dihitung bahwa UPTD Pengujian bermotor rata-rata melakukan pengujian sebanyak 170 unit kendaraan perharinya. Jadi menurut tabel 1.2 UPTD Pengujian kendaraan bermotor sudah mencapai target pengujian setiap

Sebagaimana yang terlihat dalam

N O	JENIS KENDARAAN	TAHUN 2014			TAHUN 2015			TAHUN 2016		
		AKTIF	NON AKTIF	JUMLA H	AKTIF	NON AKTIF	JUMLA H	AKTIF	NON AKTIF	JUMLA H
1	AJ DP	298	-	298	155	-	155	146	98	244
2	TAKSI	1.224	126	1.350	910	246	1.156	1.135	126	1.261
3	OPLET	1.340	219	1.559	959	581	1.540	783	683	1.466
4	RENTAL	140	314	454	322	256	578	1.196	678	1.874
5	OTO BIS	1.249	1.128	2.377	1.631	1.287	2.918	2.593	1.182	3.775
6	MINI BUS	567	1.321	1.888	947	546	1.493	2.680	1.302	3.982
7	PICK UP	30.056	12.861	42.917	35.388	10.238	45.626	32.284	2.213	34.497
8	TRUCK SUMBU -2	14.183	11.247	25.430	18.745	7.895	26.640	8.528	16.800	25.328
9	TRUCK SUMBU -3	1.184	1.532	2.716	1.815	1.249	3.064	4.825	2.328	7.153
10	TANKI SUMBU -2	347	535	882	805	234	1.039	1.139	684	1.823
11	TANKI SUMBU -3	180	184	364	307	212	519	527	138	665
12	TRUCROR HEAD	249	185	434	453	124	577	566	135	7091
13	KERETA TEMPELAN	113	144	257	107	81	188	517	93	610
14	KERETA GANDENGAN	-	-	-	4	-	4	4	-	4
15	KENDARAAN KHUSUS	466	151	617	721	93	814	813	328	1.141
JUMLAH		51.596	29.947	81.543	63.269	59.577	63.269	57.736	26.788	84.525

Tabel 1.2 tersebut, nampak bahwa jumlah kendaraan yang melakukan uji berkala di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Pekanbaru mengalami kenaikan dari tahun 2014 dan 2015. Kenaikan tersebut rata-rata sebesar 15%, namun pada tahun 2016 kendaraan yang melakukan uji berkala berkurang sebesar 3% dan pada tahun 2017 jumlah kendaraan yang melakukan uji berkala naik kembali sebesar 12% dari tahun 2016. Dari tabel 1.2 juga kita lihat perbandingan jumlah kendaraan yang melakukan uji berkala dan yang tidak melakukan uji berkala jumlahnya cukup besar, perbandingannya sekitar 50% dari jumlah keseluruhan kendaraan yang wajib melakukan uji kelayaan kendaraan bermotor tetapi tidak melakukan perpanjangan atau tidak melakukan pengujian terhadap kendaraan mereka.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki target pelayanan Uji KIR setiap harinya adalah 150 sampai 200 unit kendaraan perharinya dan seperti yang kita lihat pada tahun 2017 sebanyak 62.593 unit kendaraan melakukan pengujian kendaraan bermotor dalam

harinya.

Jadi menurut tabel 1.2 UPTD Pengujian kendaraan bermotor sudah mencapai target pengujian setiap harinya. Kondisi ini seharusnya menjadi perhatian pemerintah atau aparat pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, perbandingan yang cukup besar antara jumlah kendaraan yang melakukan uji berkala dan yang tidak melakukan uji berkala. karena semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas UPTD pengujian berkala kendaraan bermotor semakin meningkat pula minat masyarakat untuk melaksanakan pengujian terhadap kendaraan mereka.

Saat berada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor masih terdapat keluhan dari masyarakat dan pemberitaan mengenai pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut yaitu keseluruhan waktu dalam pelaksanaan pengujian kendaraan, dimana seperti yang telah ditetapkan dalam SOP Pelaksanaa pengujian berkala ulangan kendaraan bermotor hanya dibutuhkan waktu selama kurang dari satu jam pelaksanaan pengujian sudah selesai, namun pada

kenyataannya dilapangan pelaksanaa pengujian kendaraan bermotor cukup lama yaitu selesai dalam waktu 3 jam sedangkan masyarakat tersebut adalah seorang supir angkutan umum dan harus bekerja tetapi mulai dari jam 9 sampai jam 12 berada di UPTD pengujian kendaraan bermotor untuk menunggu giliran pengujian kendaraan. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 05 Desember 2017.

Fenomena diatas memperlihatkan adanya indikasi inkonsistensi dalam pelayanan dikantor UPTD UJI KIR Kota Pekanbaru. Dimana pelayanan yang dilakukan oleh aparatur terkait belum sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Permasalahan yang muncul adalah jika pelayanan uji Kir dilakukan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan maka akan banyak masyarakat yang menolak dan tidak melakukan pengujian kendaraan mereka sedangkan yang kita ketahui pengujian kendaraan bermotor wajib dilakukan karena berhubungan dengan keselamatan orang banyak, bukan hanya pemilik kendaraan yang dirugikan tetapi banyak orang yang menggunakan kendaraan tersebut khususnya kendaraan umum juga menjadi tidak nyaman dalam menggunakannya dan dampak negatif yang dialami oleh pemerintah jika banyaknya ketidaksesuaian pelayanan dengan SOP yang telah ditetapkan dan mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak melakukan pengujian kendaraan bermotor mereka makan sebagian dari pendapatan daerah akan berkurang, karena hasil dari pengujian kendaraan bermotor termasuk kedalam pendapatan daerah. Berdasarkan fenomena-fenomena yang penulis telah jabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut yang merupakan sebuah karya ilmiah dengan mengangkat judul **“PELAYANAN UJI KIR DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH (UPTD) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU”**

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan beberapa informan, dengan penentuan informan pada Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, dan Masyarakat.

Selanjutnya observasi untuk melihat dan menganalisa kejadian-kejadian dilapangan, kemudian dengan melakukan wawancara untuk mendapatkan data dan digabungkan dengan observasi. Data atau laporan bertujuan untuk menggambarkan Pelayanan Pembuatan buku KIR pada Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru kemudian data diolah melalui metode penelitian kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelayanan Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berikut penjelasan indikator standar pelayanan publik :

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Prosedur pelayanan memiliki dua indikator sebagai berikut :

- a. Sederhana, yang mengandung arti prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diberikan secara mudah, cepat, tepat, dan mudah

dipahami juga dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

- b. Keterbukaan, yang mengandung arti bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan oleh Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan juga dipahami oleh masyarakat yang belum, sedang, maupun sudah melakukan proses pelayanan.

Dari hasil wawancara beberapa informan di atas peneliti menyimpulkan bahwa prosedur yang diberikan oleh Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sudah baku, dan sesuai dengan prosedur yang ada. Tetapi ada persyaratan baru yang tidak diinformasikan kepada masyarakat seperti formulir racun api, seharusnya instansi pelaksana dapat memberikan keterangan yang lebih jelas agar masyarakat tidak kebingungan ataupun keliru saat melengkapi persyaratan.

## **2. Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Salah satu indikator standar pelayanan publik yakni waktu penyelesaian. Sub indikator dari waktu penyelesaian sendiri yaitu kepastian waktu penyelesaian, yaitu ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

Tanggapan dari masyarakat yang peneliti wawancarai di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengatakan bahwa Instansi Pelaksana belum tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanannya.

Sehingga banyak masyarakat merasa dirugikan karena waktunya tidak sesuai dan relatif cukup lama. Plt Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengatakan bahwa waktu penyelesaian Uji KIR tersebut adalah 20 menit itu adalah waktu maksimal dalam pelaksanaan pengujian sampai buku bukti Uji KIR diterbitkan, namun pada kenyataannya masih saja ditemukan ketidaktepatan waktu penyelesaian yang terjadi dilapangan.

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa informan di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam menyelesaikan pelayanan tersebut memang masih kurang efektif waktunya, yang dikarenakan petugasnya harus melayani banyak sekali unit kendaraan sedangkan jalur pengujian atau pengecekan fisik kendaraan hanya ada satu jalur saja sehingga kendaraan yang melakukan pengujian atau pengecekan fisik kendaraan harus mengantri. Seharusnya petugas lebih cekatan dan teliti dalam melengkapi peralatan yang diperlukan sehingga dapat tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya, agar masyarakat bisa memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh instansi pelaksana.

## **3. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Biaya pelayanan memiliki beberapa indikator yaitu :

- a. Keterbukaan, yang mengandung arti setiap tarif dalam pelayanan pembuatan paspor serta tata cara pembayarannya haruslah

diinformasikan secara terbuka agar masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya, baik diminta ataupun tidak.

- b. Kejelasan dan kepastian, yang berarti bahwa setiap rincian biaya/tarif selama pelayanan pembuatan paspor di informasikan secara jelas dan dilaksanakan dengan konsisten.

Tanggapan masyarakat yang penulis wawancara di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengatakan bahwa kurangnya transparansi antara instansi pelaksana dengan masyarakat mengenai biaya tambahan dalam pengujian kendaraan. Dimana ada biaya tambahan untuk administrasi formulir Racun Api sebesar Rp.10.000,- untuk satu unit kendaraan. Dimana walaupun kendaraan tersebut sudah memiliki Racun Api dikendaraan mereka tetapi mereka juga harus tetap membayarnya tanpa tau tujuan dan manfaat serta hasil yang diperoleh dengan membayarkan retribusi sebesar sepuluh ribu tersebut.

Dari hasil wawancara dari beberapa informan penulis menyimpulkan bahwa dalam masalah biaya pelayanan ini sangat sering menjadi buah bibir masyarakat terutama mereka yang melaksanakan pengujian kendaraan. Karena ketidakpastian yang mereka peroleh dari instansi dan biaya yang mendadak dan tidak disosialisasikan terlebih dahulu sehingga menimbulkan banyak protes dari masyarakat. Perlu adanya transparansi biaya dan sosialisasi kepada masyarakat terkait biaya Pelayanan Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

#### **4. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan

sosialisasi kepada masyarakat. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Dalam standar Pelayanan Uji KIR di UPTD pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, produk pelayanan yang dimaksud adalah Pengujian Kendaraan Bermotor. Dimana Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melakukan Pengujian kelayakan kendaraan bermotor dan juga harus mensosialisasikan tentang apa itu pengujian kelayakan kendaraan bermotor dan seberapa pentingnya pengujian kelayakan kendaraan bermotor ini untuk dilakukan untuk kepastian hukum dan pemenuhan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga masyarakat dapat sadar dan mengerti bahwa pengujian kelayakan kendaraan bermotor ini sangat penting dilaksanakan karena berhubungan dengan keselamatan.

Indikator dari produk pelayanan adalah kesesuaian produk pelayanan yaitu sesuai tidaknya produk pelayanan yang dihasilkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara dari informan diatas penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan dari instansi pelaksana telah memberikan hasil yang baik seperti buku Uji, buku stiker dan peneng. Hanya saja sosialisasi dari instansi terkait memang masih minim. Ini yang menyebabkan kurangnya antusias dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengujian kendaraan bermotor. Hal ini sudah tertulis pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 BAB XXI Pasal 227 tentang pentingnya pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.

#### **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana yang

memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Ada beberapa indikator dari sarana dan prasarana, yaitu :

- a. Ketersediaan, yang berarti ketersediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan karena sarana dan prasarana adalah salah satu penunjang terjadinya pelaksanaan pelayanan yang baik.
- b. Kualitas, yang berarti sarana dan prasarana harus memiliki kualitas yang baik dan layak untuk mewujudkan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna dan penerima pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Teknis Pengujian di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa sarana dan prasarana sudah ada dan lengkap hanya saja dibutuhkan penambahan untuk jalur pemeriksaan kendaraan dan penggantian alat yang dinilai sudah tua dan sudah tidak bekerja optimal lagi.

Dari hasil wawancara dari beberapa informan penulis menyimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan ada sarana dan prasarana yang dimiliki UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu komputer, mesin cetak, televisi, ruang tunggu, dan loket-loket yang disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus sesuai dengan kebutuhan mereka ada juga alat-alat pengujian fisik kendaraan bermotor.

## 6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus sudah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan memiliki beberapa indikator, diantaranya:

- a. Kesopanan dan keramahan, yang mengandung arti bahwa instansi pelaksana harus mampu bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan pembuatan paspor dengan hati yang ikhlas.
- b. Responsif, yang mengandung arti keramahan dan daya tanggap dari instansi pelaksana haruslah cepat dan cekatan dalam menanggapi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor.
- c. Adaptif, yang berarti bahwa instansi pelaksana harus cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor yang senantiasa memberikan pelayanan prima yang terbaik.

Tanggapan dari masyarakat yang peneliti wawancara di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, mengatakan bahwa pelayanan diberikan sudah cukup bagus untuk beberapa bagian seperti dibagian loket-loket pelayanan sudah ramah dan jika ada masyarakat yang mengurus uji KIR dan tidak mengerti mereka mau menjelaskan dengan sabar dan sudah memuaskan tetapi untuk bagian pengecekan fisik kendaraan beberapa teknisi yang melakukan pengujian masih ada yang masih kurang ramah dan kurang senyuman dalam melaksanakan pelayanan.

Dari hasil wawancara dari beberapa informan penulis menyimpulkan bahwa mengenai kompetensi petugas dalam menyelesaikan produk pelayanan publik sudah baik dalam merespon masyarakat, tapi dalam pelayanan teknis pengecekan fisik kendaraan masih ditemukan pegawai yang kurang ramah, dan intonasi suara serta kurang senyum dalam melaksanakan pelayanan. Karena pelayanan itu bukan sekedar cepat dan tepat dalam menyelesaikannya, tapi kesopanan, santun

dan keramahan juga dituntut dari tiap pelaksan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT.Gramedia.
- Budiono. 2003. *Pelayana Prima Perpajakan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Universitas Gajah Mada Press
- Garvin. 2000. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta:Rineka Cipta
- Gujarati, D. 2008. *Ekonomertika Dasar,Cetakan Keenam*. Jakarta:Penerbit Erlangga
- Hasibuan. 2003. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung:Mandar Baru
- Kasmir. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:UPP AMP YKPN
- Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Penerbit Bumi Aksara
- Parasuraman. 2000. *Delivering Quality Service(Terjemahan)*. New York:The Free Press Junal Of Retailing.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka umum
- Riawan, Tjandra W dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaharuan.
- Rosadi. Ruslan. 2003. *Kinerja Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta:AMPYKPN
- Sedernayanti. 2004. *Good Governance (Kepemimpinan yang Baik)*. Jakarta:CV.Mandar Maju
- Sinambela, Poltak. 2009 . *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:Unpad Press
- Suaedi. Falih : Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung:Alfabeta.
- Sukaman, Oman. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur:Intrans Publishing.
- Thoha. 2004. *Good Governance (kepemimpinan yang baik)*. Bandung:Mandar Maju
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality&Satisfaction*. Yogyakarta:ANDI.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya:Insan Cendikia.

**Dokumen :**

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Pekanbaru dalam Bab XXI Tentang pengujian kendaraan bermotor

**Website :**

Goriau.com, Rabu 13 April 2016 10:00 WIB.