

**PENGARUH IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 35
TAHUN 2023 TERHADAP PELAYANAN RETRIBUSI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN AGAM TAHUN 2023-2024**

Oleh : Indah Yuliza Murni

Pembimbing: Drs. Ishak. M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

January 5, 2024, Agam Regency will begin to carry out free Motor Vehicle Testing, which is in accordance with the issuance of Government Regulation Number 35 of 2023 concerning General Provisions for Regional Taxes and Regional Levies. The regulation no longer orders the levy to be levied on Motor Vehicle Testing/KIR. With the removal of the levy on Motor Vehicle Testing, it will affect many aspects including service aspects. Therefore, a study was conducted to see how the implementation of Government Regulation Number 35 of 2023 affects motor vehicle testing services in Agam Regency in 2024.

This study aims to understand the influence of the implementation of the elimination of the motor vehicle testing levy on its services at the Agam Regency Transportation Office. This research was conducted with a qualitative descriptive approach. By using the main theory, namely the theory of policy implementation by Charles O Jones with 3 indicators, namely Organization, Interpretation and Application of policies.

The results of this study show that the implementation of Government Regulation number 35 of 2023 for motor vehicle testing servers does not have a major effect. The implementation of the regulation only reduces the stages in motor vehicle testing which were initially 3 stages, namely the administrative registration stage, the payment stage, and the testing stage and the acceptance of test results then to 2 stages, namely the administrative registration stage and the testing stage and the acceptance of test results. Another influence is on the original regional income which is no longer obtained from the motor vehicle testing levy revenue post. From these results, it is hoped that the implementation of the policy will not reduce service performance at the Agam Regency Transportation Office.

Keywords: *Implementation, Policy, Service, Testing Vehicle Motorized*

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan kegiatan perekonomian, sosial dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan orang dan atau barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya dalam waktu relatif singkat, efisien dan efektif. Sehingga dapat disimpulkan, dalam konteks pergerakan barang dan jasa, maka transportasi merupakan salah satu mata rantai terpenting dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi.

Sedangkan dalam konteks pergerakan orang maka transportasi berperan sebagai agen pengembangan dan menjadi sarana pengisi kehidupan sosial, ekonomi, kebudayaan dan politik masyarakat. Kendaraan bermotor harus memenuhi unsur keamanan dan memerhatikan kelestarian lingkungan. Kendaraan motor yang telah berusia lama akan mempengaruhi aspek kewanitaan, keselamatan dan kenyamanan. Kondisi kendaraan bermotor harus dijaga demi memastikan dan menjaga keseimbangan dari aspek-aspek tersebut, untuk itu diperlukannya uji berkala bagi kendaraan bermotor. (Novia, 2023)

Keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini dirasakan cukup penting sebagai aspek yang harus dilakukan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan dibidang perhubungan transportasi darat, maka dari itu Dinas Perhubungan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna kendaraan bermotor agar mereka mau melakukan uji kelayakan kendaraan (Noor, 2021) Pelaksanaan uji kir kepada masyarakat diperlukan suatu kinerja pelaksanaan

yang baik, serta tercipta tujuan yaitu kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan diupayakan agar selalu memenuhi persyaratan teknis dan kelaikan jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan layak jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan namun pada saat ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya.

Pengujian kendaraan Bermotor dilakukan oleh seorang Penguji yang memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis adalah salah satu tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Dinas Perhubungan atau dinas dengan nomenklatur lainnya di kabupaten atau kota. Hal ini sesuai dengan tujuan pengujian kendaraan bermotor seperti diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 pasal 2 ayat 1 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan Kendaraan Bermotor wajib Uji Berkala di jalan;
- 2) Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, kereta

gandeng dan kereta tempelan di jalan;

- 3) Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Di Kabupaten Agam, Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor yang dilakukan Dinas Perhubungan harus mengoptimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Seksi Substansi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Perbengkelan yang merupakan bagian dari Bidang Sarana dan Prasarana pada Dinas Perhubungan Kabupaten Agam. Hal itu sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2016 yang kemudian diubah Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Agam.

Wilayah Kabupaten Agam secara administratif melaksanakan uji kendaraan bermotor secara berkala. Pada tahun 2022 hingga tahun 2024 kendaraan yang wajib melaksanakan uji kendaraan mengalami penurunan. Secara umum, data menunjukkan bahwa terjadi pergeseran dalam struktur kendaraan yang digunakan di masyarakat. Kendaraan berat seperti truk mengalami pertumbuhan yang stabil dan cukup signifikan, menandakan peningkatan aktivitas distribusi barang. Sementara itu, kendaraan seperti pick up dan minibus menunjukkan tren penurunan yang mungkin mencerminkan pergeseran dalam pola transportasi dan logistik. Sektor angkutan sewa mulai menunjukkan kehadiran yang lebih besar, seiring dengan berkembangnya kebutuhan transportasi fleksibel dan meningkatnya layanan sewa kendaraan secara daring.

Dinas Perhubungan Kabupaten Agam telah melakukan uji kepada kendaraan baik pada Uji Baru atau Uji Berkala. Tahun 2023 terdapat 2.540 kendaraan pengangkut, baik barang maupun penumpang yang telah dilakukan pengujian. Pada tahun 2024 telah dilakukan pengujian kendaraan sebanyak 2.454 kendaraan. Jumlah pengujian itu hanya dilakukan pada 52% dari jumlah kendaraan wajib uji pada tahun 2024 sebesar 4.738. hal itu menunjukkan kurangnya minat masyarakat untuk melakukan uji kendaraan.

Sesuai dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, kemudian Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah bebas dari biaya retribusi. Dalam aturan tersebut jenis retribusi tertuang dalam pasal 26, yaitu:

- 1) Jenis Retribusi terdiri atas: a. Retribusi Jasa Umum; b. Retribusi Jasa Usaha; dan c. Retribusi Perizinan Tertentu.
- 2) Jenis, objek, dan rincian objek dari setiap Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Perda mengenai Pajak dan Retribusi.
- 3) Dikecualikan dari objek dari setiap Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu pelayanan jasa dan/atau perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan pihak swasta

Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Agam mengeluarkan aturan baru Peraturan Daerah Kabupaten

Agam Nomor 1 tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang tidak lagi memuat terkait pemungutan retribusi terhadap pengujian kendaraan bermotor. Karena hal itu maka pengurusan izin layak jalan kendaraan/KIR tidak lagi dipungut biaya. Adanya perubahan menjadi gratis bagi pelayanan perizinan tersebut diduga akan berpengaruh pada kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor. Di Kabupaten Agam pengujian KIR gratis ini sudah diberlakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Agam. Dengan digratiskannya Uji KIR seharusnya akan lebih banyak lagi pengendara yang sadar akan kelayakan kendaraannya. Jika dilihat dari data sampai pertengahan tahun 2024, tidak ada kenaikan untuk jumlah kendaraan yang melakukan Uji kelayakan kendaraannya.

Implementasi peraturan baru akan merubah alur atau kegiatan yang ada sebelumnya, selain itu secara organisasi apabila sebuah peraturan teknis di terbitkan akan membuat perubahan pada susunan organisasi ketika proses pengimplementasiannya. Begitu juga terhadap pelaksanaan aturan baru maka akan merubah bagaimana teknis pelaksanaan sehingga dapat menyesuaikan dengan kebijakan yang ada.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Pengaruh Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah terhadap pelayanan retribusi pengujian kendaraan bermotor Di Kabupaten Agam tahun 2023-2024?

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan

Retribusi Daerah terhadap pelayanan retribusi pengujian kendaraan bermotor Di Kabupaten Agam Tahun 2023-2024.

D. TINJAUAN TEORI

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah aspek yang sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena kebijakan publik yang telah dibuat akan bermanfaat bila diimplementasikan. Suatu program program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi dipandang sebagai proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu mencapai tujuan kebijakan. (Nurani, 2009)

Menurut (*Charles O. Jones*) Teori implementasi merupakan salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk memahami bagaimana kebijakan publik diterapkan di lapangan. Teori ini menyoroti proses implementasi kebijakan yang melibatkan berbagai elemen seperti *organization* (organisasi), *interpretation* (penafsiran), dan *application* (aplikasi). Jones melihat bahwa implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada isi kebijakan itu sendiri, tetapi juga pada kemampuan dari aktor-aktor pelaksana kebijakan untuk menjalankan kebijakan tersebut dengan efektif.

Oleh karena itu menurut teori implementasi kebijakan publik Charles O. Jones mengemukakan tiga aktivitas yang penting dalam implementasi kebijakan publik, yaitu:

1) *Organization*

Aktivitas ini berkaitan dengan penyusunan struktur dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan kebijakan. Ini melibatkan penentuan bagaimana kebijakan akan dikelola dan siapa yang akan bertanggung jawab untuk pelaksanaannya. Organisasi

mencakup pembentukan unit atau departemen khusus, penetapan tugas dan tanggung jawab, serta pengaturan koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi. Efektivitas implementasi kebijakan sering kali bergantung pada seberapa baik organisasi ini dirancang dan dijalankan.

2) *Interpretation*

Aktivitas ini berhubungan dengan bagaimana kebijakan dipahami dan ditafsirkan oleh berbagai pihak yang terlibat, termasuk pejabat pemerintah, staf pelaksana, dan pemangku kepentingan. Interpretasi mencakup pemahaman dan penyesuaian terhadap bahasa kebijakan yang mungkin tidak selalu jelas atau spesifik. Proses ini penting karena bagaimana kebijakan dipahami dapat mempengaruhi cara pelaksanaannya. Interpretasi juga melibatkan penyesuaian terhadap konteks lokal atau situasi khusus yang mungkin mempengaruhi pelaksanaan kebijakan.

3) *Application*

Aktivitas ini merujuk pada pelaksanaan kebijakan secara nyata di lapangan. Ini mencakup tindakan-tindakan konkret yang diambil untuk menerapkan kebijakan, termasuk pengelolaan program, penyampaian layanan, dan pemantauan hasil. Aplikasi melibatkan penerapan kebijakan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah ditetapkan serta pengaturan mekanisme untuk menangani masalah atau tantangan yang mungkin muncul selama proses implementasi.

Implementasi Kebijakan

Menurut Zeithml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan

menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamflet atau flow chart)
2. *Realibility* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas
4. s tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
5. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen).

Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

6. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang menganalisis dan menghasilkan data yang berbentuk tulisan, ucapan serta tindakan dan perilaku orang-orang yang diamati. peneliti menetapkan penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Agam. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan Kabupaten Agam sebagai salah satu wilayah dengan aktivitas transportasi yang signifikan, memerlukan pengawasan ketat terhadap kelayakan jalan kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

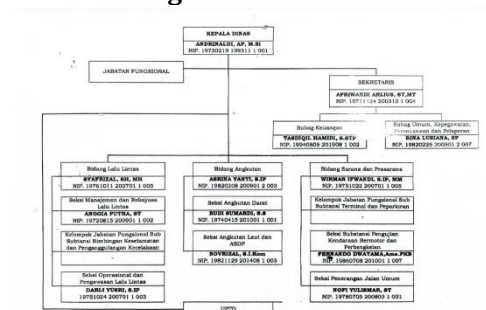
F. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023

a. Organizations (Organisasi)

Berdasarkan teori Charles O. Jones, struktur organisasi adalah faktor penting dalam mendukung implementasi kebijakan yang efektif. Aktifitas pengorganisasian merupakan upaya menetapkan dan menata sumber daya, unit-unit dan metode yang mengarah pada upaya mewujudkan realisasi kebijakan sesuai dengan tujuan dan sasaran. Struktur Dinas Perhubungan di tetapkan dalam Peraturan Bupati Agam Nomor 63 Tahun 2019.

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Agam



Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Agam Tahun 2024.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Agam Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perhubungan pasal 4 ayat (1) Susunan Organisasi Dinas terdiri dari: a. Kepala Dinas; b. Sekretariat; c. Bidang Lalu Lintas; d. Bidang Angkutan; e. Bidang Sarana dan Prasarana; f. UPT; g. Kelompok Jabatan Fungsional. Setiap bidang telah ditetapkan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Bupati Agam.

b. Interpretation (Interpretasi)

Interpretasi merupakan aktivitas penjelasan substansi kebijakan dalam Bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami sehingga substansi

kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan. Pemahaman petugas Dinas Perhubungan mengenai kebijakan pengujian kendaraan bermotor yang gratis menunjukkan pemahaman yang baik. Setelah diterbitkannya surat edaran terkait tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023, Dinas Perhubungan melaksanakan pertemuan atau rapat internal untuk menyampaikan terkait kebijakan baru agar dapat dilaksanakan dengan baik.

c. Application (Aplikasi)

Sesuai teori Charles O. Jones, aplikasi kebijakan mencakup pelaksanaan langkah-langkah praktis di lapangan. Dalam konteks ini, penghapusan biaya memberikan dampak positif berupa keringanan beban bagi pemilik kendaraan. Namun, penurunan jumlah pengguna yang melakukan pengujian setelah kebijakan berlaku dapat menunjukkan adanya persepsi risiko dari pengguna terkait ketatnya proses uji KIR, yang berfokus pada standar keselamatan. Diperlukan upaya edukasi untuk mengurangi kekhawatiran ini dan memastikan lebih banyak kendaraan yang diuji untuk keselamatan publik.

Sebelum adanya aturan KIR gratis pelayanan dilakukan dimulai dengan pemilik kendaraan melakukan pendaftaran pada Loker I Pendaftaran. Pada proses ini pemilik kendaraan melengkapi berkas administrasi dan dilakukan pemeriksaan kelengkapan syarat, pencairan kartu induk dan pengisian kartu induk. Tahap selanjutnya pemilik kendaraan melakukan pembayaran di loket II Pembayaran. Setelah melakukan pembayaran maka kendaraan masuk dalam pemeriksaan teknis dengan 7 bentuk pemeriksaan.

Tahap terakhir, pemilik kendaraan mendapatkan hasil dari uji kendaraan apakah lulus uji atau tidak. Jika tidak lulus uji kendaraan di kategorikan dapat diperbaiki atau tidak dapat diperbaiki (Afkir), tetapi jika lulus uji maka pemilik kendaraan mendatangi Loker III untuk mengambil tanda bukti dan tanda lulus uji (BluE).

Gambar 1.2 SOP dan Alur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor sebelum perubahan



Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Agam Tahun 2024

Setelah di terbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 memerintahkan bahwa pengujian kendaraan bermotor tidak lagi dikenai biaya. Hal itu berpengaruh pada proses pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor. Sebelumnya pengujian kendaraan bermotor melalui 3 loket, yakni pendaftaran, pembayaran dan pengambilan hasil. Namun, setelah adanya kebijakan baru maka tahapan pengujian kendaraan bermotor hanya melalui 2 loket, yakni pendaftaran dan pengambilan hasil.

2. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Kabupaten Kabupaten Agam pada, dengan mengacu pada teori pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu *Tangibles*,

Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

a. Tangibles (Bukti Fisik Pelayanan)

Dimensi *Tangibles* merujuk pada bukti fisik yang mencakup fasilitas, peralatan, dan aspek fisik lain yang mendukung pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Agam, menuntut adanya peningkatan kualitas fasilitas, baik berupa gedung, peralatan uji, maupun infrastruktur pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman dan ramah bagi masyarakat.

Gambar 2.1 Ruang Pengujian Kendaraan Bermotor



Sumber: Dokumentasi Penulis Tahun 2024

Dari hasil observasi di lapangan, terlihat adanya upaya pemerintah daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas pengujian kendaraan bermotor. Fasilitas seperti area uji, ruang tunggu, serta kelengkapan peralatan uji kendaraan sudah cukup memadai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, ada beberapa kendala seperti keterbatasan ruang parkir dan kapasitas alat uji yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan, sehingga kadang mempengaruhi kenyamanan para pengguna layanan.

b. Reliability (Keandalan Pelayanan)

Reliability dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat diandalkan, konsisten, dan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan telah menetapkan standar dan alur pelayanan yang jelas, yang harus diikuti oleh petugas untuk memastikan kualitas pengujian yang baik.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait dan pengguna layanan, mayoritas masyarakat menilai bahwa pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Agam telah cukup andal dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, ada beberapa kasus di mana terjadi keterlambatan pengujian yang disebabkan oleh antrian panjang atau masalah teknis pada peralatan uji. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan dapat diandalkan, masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam hal ketersediaan alat uji yang memadai dan manajemen waktu yang lebih baik.

c. Responsiveness (Daya Tanggap Pelayanan)

Responsiveness berkaitan dengan sejauh mana petugas atau pihak yang bertanggung jawab dapat memberikan respons yang cepat dan membantu kepada masyarakat. Dalam pelayanan oleh petugas pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Agam diharapkan dapat memberikan layanan yang cepat dan responsif terhadap permintaan atau masalah yang muncul selama proses pengujian.

Secara umum, petugas pengujian di Kabupaten Agam sudah cukup responsif terhadap permintaan masyarakat, namun dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa respons terhadap keluhan atau pertanyaan

terkadang terhambat, terutama saat jumlah kendaraan yang diuji sangat banyak. Proses pendaftaran dan verifikasi data juga terkadang memerlukan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan, sehingga memperlambat proses pelayanan.

d. Assurance (Jaminan Keamanan dan Kepercayaan)

Assurance merujuk pada tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada pengguna layanan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap profesional dari petugas dalam memberikan pelayanan. Jaminan keamanan dan kepastian hukum dalam pengujian kendaraan bermotor menjadi aspek yang sangat penting.

Dari segi *Assurance*, petugas pengujian kendaraan di Kabupaten Agam umumnya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai karena telah melakukan diklat. Mereka terlatih sesuai dengan standar yang telah ditentukan, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pengujian. Masyarakat pun merasa lebih percaya terhadap proses pengujian karena adanya regulasi yang jelas dan transparan. Namun, untuk lebih meningkatkan rasa percaya masyarakat, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi terkait perubahan dan ketentuan dalam peraturan yang baru.

e. Empathy (Empati terhadap Pengguna Layanan)

Dimensi *Empathy* berkaitan dengan sejauh mana penyedia layanan dapat memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta memberikan pelayanan yang bersifat personal dan peduli terhadap kondisi pengguna. Dalam hal pengujian kendaraan bermotor, dimensi ini sangat penting karena banyak masyarakat yang mungkin tidak familiar

dengan proses dan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan pengguna layanan, pengguna merasa bahwa petugas pengujian kendaraan di Kabupaten Agam cukup peduli terhadap kebutuhan dan kondisi mereka. Petugas sering memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengujian, serta membantu memecahkan masalah yang mungkin timbul selama proses tersebut. Namun, masih ada beberapa laporan mengenai ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat yang menunggu dalam antrian panjang, yang bisa jadi disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap kenyamanan pengguna layanan pada jam-jam sibuk.

3. Pengaruh Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2023

a. Pengaruh Terhadap Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Secara keseluruhan pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak memiliki perubahan yang signifikan. Proses pelayanan tetap dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ada 7 tahapan uji yang harus dilewati setiap kendaraan sehingga kendaraan itu dinyatakan lolos uji dan layak jalan. Perbedaan yang ada hanya pada proses pembayaran yang semulanya ada menjadi tidak ada. Sebelumnya pengujian kendaraan bermotor melalui beberapa tahap pelayanan seperti pendaftaran administrasi untuk mengecek kelengkapan berkas kendaraan, lalu tahap pembayaran retribusi kir, pengecekan dengan beberapa tahap uji, dan terakhir tahap hasil uji yang dikeluarkannya berkas layak jalan atau tidak layak jalan. Sedangkan setelah dihapusnya retribusi pengujian kendaraan bermotor sesuai

dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023, pelayanan pengujian kendaraan bermotor hanya melalui tahap pelayanan administrasi untuk kelengkapan berkas kendaraan, tahapan pengujian dan hasil uji.

Terkait dengan kinerja dari pemberi layanan dengan ditiadakannya pembayaran saat pengujian kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan. Para pegawai tetap melaksanakan tugas sesuai dengan posisi dan tanggung jawabnya. Pengurangan tahapan pembayaran sekaligus mengurangi salah satu beban kerja dari pegawai KIR Dinas Perhubungan itu sendiri.

b. Pengaruh terhadap animo masyarakat untuk melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pada tahun 2023, animo masyarakat terhadap pengujian kendaraan bermotor tercatat sebanyak 2.540 unit, sedangkan pada tahun 2024 jumlahnya sedikit menurun menjadi 2.454 unit. Meskipun pada 2024 diterapkan aturan bahwa pengujian kendaraan bermotor gratis, penurunan jumlah pengujian ini dapat disebabkan faktor yaitu, dari segi sosialisasi penyampaian informasi mengenai pengujian kendaraan bermotor yang semula berbayar menjadi gratis hanya melalui media sosial. Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan tidak melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat luas sehingga hal itu berakibat pada ketidak tahuan masyarakat. Disebabkan karena tidak semua pemilik kendaraan bermotor menggunakan media sosial atau mengikuti akun media sosial Dinas Perhubungan maka sebaran informasi tersebut tidak maksimal menjangkau semua pemilik kendaraan.

Selain itu, tidak diadakannya

retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai salah satu Pendapatan Asli Daerah maka tidak ada tuntutan target yang harus dicapai yang membuat Dinas Perhubungan tidak terlalu fokus pada peningkatan jumlah Pengujian Kendaraan Bermotor. Jika dilihat dari sisi masyarakat juga didapatkan bahwa minimnya kesadaran masyarakat untuk melakukan uji berkala dan tidak adanya tindakan yang tegas bagi kendaraan yang belum atau terlambat melakukan uji berkala.

c. Pengaruh Terhadap Pendapatan Asli Daerah

Pengaruh dari implementasi kebijakan pengujian kendaraan bermotor gratis hanya akan berpengaruh pada Pendapatan Asli Daerah. Pegujian kendaraan bermotor semula merupakan retribusi dan menjadi pemasukan terhadap daerah kemudian berubah dan tidak lagi menjadi retribusi. Melalui Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor HK 005/1/1/MHB/2024 disampaikan kepada setiap dinas di semua daerah perihal tindak lanjut PP 35 tahun 2023 bahwa dengan adanya penghapusan beberapa retribusi seperti Retribusi Terminal, Retribusi Izin Trayek, dan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor diharapkan tidak mengganggu pelayanan dan menurunkan kualitas layanan dari kegiatan tersebut. Pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu kinerja pelayanan publik yang baik agar tercipta tujuan yaitu kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor. Pelayanan uji kendaraan bermotor ini juga merupakan salah satu retribusi daerah yang mana pendapatan retribusi ini berpengaruh pada PAD Kabupaten Agam.

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan daerah yang

bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi. Pada tahun 2023 PAD sebesar Rp. 210.891.309.281 yang bersumber salah satunya adalah dari retribusi daerah. Retribusi daerah menyumbang sebesar Rp 6.476.522.800 dengan salah satu pos penerimaannya adalah dari retribusi pengujian kendaraan bermotor sebesar Rp 29.540.000.

Dalam rangka memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah ini, pemerintah daerah berupaya keras untuk mencari sumber-sumber pendapatan yang potensial seraya mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan asli daerah yang telah dipungut. Dalam upaya menciptakan kemandirian daerah, Pendapatan Asli Daerah menjadi faktor yang sangat penting, dimana PAD yang menjadi sumber dana dari daerah sendiri. Pembiayaan pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang dapat diandalkan. Kemandirian PAD bagi daerah akan memberikan dampak positif terhadap kemandirian daerah untuk mengalokasikan anggaran dalam APBD.

G. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan pengaruhnya terhadap pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Pada

aturan sebelumnya, Pengujian Kendaraan Bermotor masuk ke dalam objek retribusi dan menjadi bagian dari pendapatan daerah, dengan diterbitkannya aturan tersebut mengubah bahwa terkait Pengujian Kendaraan Bermotor tidak lagi menjadi objek retribusi. Dengan menggunakan Teori Implementasi Charles O. Jones terkait Implementasi aturan tersebut dapat disimpulkan :

1. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 terkait dengan retribusi pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan oleh Dinas Perhubungan selaku Organisasi Penyelenggara pada bidang transportasi dan pelayanan. Secara khusus tidak ada struktur dalam Seksi Pegujian Kendaraan Bermotor, namun ada pembagian beberapa pos pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai yang memiliki keahlian dan tugas masing-masing. Terkait aspek Interpretasi atau pemahaman, Dinas Perhubungan melakukan pendidikan dan latihan kepada pegawai dalam hal tugas pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor. Dengan di terbitkan aturan terkait Pengujian Kendaraan bermotor tanpa biaya/gratis, hal itu harus dipahami oleh setiap pelaksana tugas pelayanan tanpa mengurangi kualitas layanan. Aplikasi atau pelaksanaan peraturan tersebut sesuai dengan perintah Kementerian Perhubungan bahwa dengan pengujian yang gratis pengujian kendaraan harus tetap optimal dilaksanakan dan mendapatkan pelayanan yang baik. Sebelumnya pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor melalui 3 tahap, yakni tahapan administrasi, Pembayaran, pengujian dan hasil pengujian. Dengan di terbitkan Peraturan Pemerintah yang

meniadakan pembayaran maka tahap dilaksanakan hanya tahap administrasi dan pengujian serta penerbitan hasil uji.

2. Terkait Aspek pelayanan, penelitian dilakukan dengan teori pelayanan oleh Zeithaml dengan beberapa indikator dapat disimpulkan, yaitu bukti fisik pelayanan, dilihat dari segi infrastruktur pelayanan dalam hal ini pelayanan dilakukan di Dinas Perhubungan dengan menyediakan loket penerimaan administrasi dengan ruang tunggu dan lorong pengujian kendaraan bermotor dengan alat uji yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan oleh para pegawai yang telah melaksanakan pelatihan dan pendidikan menjadikan pelayanan yang handal. Pelayanan dilaksanakan dengan ramah dan tepat waktu serta responsif. Walaupun dalam pelaksanaan memiliki kendala teknis ketika terjadi penumpukan kendaraan yang ingin di uji.
3. Secara keseluruhan dengan di terbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2023 yang memerintahkan bahwa Pengujian Kendaraan Bermotor tidak lagi di pungut biaya tidak banyak mempengaruhi aspek pelayanan secara teknis, namun hanya ada perubahan pada aspek tahapan yang semula dilakukan pembayaran sebelum dilakukannya pengujian sekarang tidak lagi melewati tahapan tersebut. Pengaruh lain dilihat dari Aspek, keinginan masyarakat untuk melakukan pengujian kendaraan tidak ada pengaruh cukup besar. Terjadinya penurunan jumlah pengujian yang terjadi di tahun 2024 selain karena kesadaran masyarakat masih kurang, juga disebabkan oleh spesialisasi yang masih kurang oleh Dinas Perhubungan. Aspek lain adalah

pengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah yang sebelumnya pengujian kendaraan menjadi objek pemasukan melalui retribusi, sekarang tidak lagi menjadi objek pemasukan terhadap PAD.

2. Saran

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Agam hendaknya dapat mensosialisasikan Kebijakan Pengujian Kendaraan Bermotor gratis kepada masyarakat dalam hal ini para pemilik kendaraan dengan lebih luas tidak hanya melalui media sosial, meskipun tidak lagi menjadi objek retribusi. Karena pengujian kendaraan sangat penting untuk melihat kualitas kendaraan apakah masih layak untuk digunakan atau tidak demi meminimalkan resiko di jalan raya.
2. Dinas Perhubungan Kabupaten Agam harus selalu memperhatikan aspek kelayakan tempat dan alat pengujian. Dengan teknologi yang semakin berkembang, metode dan alat uji dapat ditingkatkan demi kecepatan dan ketepatan pengujian. Infrastruktur ruang tunggu dan pengurusan administrasi dapat disesuaikan dengan kemungkinan jumlah pengujian sehingga tidak terjadi penumpukan.
3. Pembangunan Sumber Daya Manusia di Dinas Perhubungan Kabupaten Agam harus terus ditingkatkan. Pegawai yang belum melakukan diklat sampai pada tingkatan yang telah diatur harus diwajibkan mengikuti diklat.
4. Para pemilik kendaraan hendaknya memiliki kesadaran untuk menjaga kendaraannya dengan melakukan pengujian kendaraan bermotor agar dapat dideteksi kendaraan yang layak jalan atau tidak demi mengurangi bahaya di jalan raya. Dengan data BPS jumlah kendaraan yang wajib melakukan uji tahun 2023 sebanyak

4.824 kendaraan, namun pada tahun 2024 hanya 2.454 kendaraan yang melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustino, L. (2006). Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung, Alfabeta
- BPS. (2024). Kabupaten Agam Dalam Angka *Agam Regency in Figures* 2024. BPS: Kabupaten Agam.
- Moleong, L. (2010). Metode Penelitian Kualitatif . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Jurnal :

- Adriansyah, Adriansyah, Mohammad Benny Alexandri, and Mas Halimah, 'Implementasi Kebijakan Perencanaan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung'.
- Diana, Nabila Nur, R Slamet Santoso, and Ari Subowo, 'Analisis Kualitas Pelayanan Uji Kir Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Semarang'.
- Novia Putri Romadhoni. (2023). Kurangnya Kesadaran Masyarakat Untuk Uji Kendaraan Bermotor : Penyebab dan Akibat.
- Noviana, Munawar Noor, 'Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Di Dinas Perhubungan Kota Semarang'.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 19 Tahun 2021 Tentang & Bermotor, 'Peraturan Menteri Perhubungan

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi) Jakarta: PT Bumi Aksara.

Widodo, Joko. (2021). Analisis Kebijakan Publik. Malang: Media Nusa Creative.

Dr. Taufiqurokhman, A.S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018

Republik Indonesia Nomor Pm 19 Tahun 2021 Tentang Bermotor, Pengujian Berkala Kendaraan', *Kementerian Perhubungan*, 151.2 (2021), 10–17.

Peraturan dan Perundang-Undangan:

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor
3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
4. Peraturan Daerah Kabupaten agam Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah