

**PENERAPAN STANDAR UJI KENDARAAN BERMOTOR
KIR DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syari'ah**



Oleh:

**NURUL MUSTOPA
NIM: 105180154**

Pembimbing:

**Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
Iftitah Utami, M.Sy**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDIN
JAMBI
1445 H / 2023 M**



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Juni 2023



Nurul Mustopa
NIM. 105180154



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Penerapan Standar Uji Kendaraan Bermotor Kir di Dinas Perhubungan Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 26 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 26 Juli 2023

Dekan,



Dr. Saxuti, S.Ag., M.H

NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian

Ketua Sidang : Dr. Siti Marlina, S.Ag., M.HI
NIP. 197502212007012015

(.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Choiriyah
NIP. 196605081994032001

(.....)

Penguji I : Muhammad Nur, S.Sos., M.Sy
NIP. 197304232006041003

(.....)

Penguji II : Irsadunas Noveri, S.H., M.H
NIP. 197111082014121002

(.....)

Pembimbing I : Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
NIP. 197801092005012006

(.....)

Pembimbing II : Iftitah Utami, M.Sy
NIP. 199102222020122013

(.....)

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin.

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (QS. At-Taubah [9]:105)

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim kuawali dengan penuh perjuangan dan kuakhiri dengan *lafadz* hamdalah, *Alhamdulillah Rabil 'alamin..*

Sujud syukur kupersembahkan kepadamu Tuhan yang maha agung nan maha penyayang dan maha adil, atas takdirmulah engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, dan beriman serta bersabar dalam menjalani kehidupan ini.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ibunda dan Ayah saya, Terima kasih karena selalu menjagaku dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan aku mengejar impianku apa pun itu, terlalu singkat persembahan ini jika kutuliskan semua rasa terima kasihku kepada kalian.

Skripsi ini saya dedikasikan juga untuk saudara saya Terima kasih atas semua doa, semangat, dukungan, perhatian, motivasi, serta cinta dan kasih sayang yang tak terhingga selama ini.

Kepada Dosen Pembimbing, terima kasih atas bimbingannya dalam memberikan pemikiran-pemikiran dan pemasukan gambaran ide-ide dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi

ABSTRAK

Nama : Nurul Mustopa
NIM : 105180154
Judul : Penerapan Standar Uji Kendaraan Bermotor KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi

Tujuan dari penelitian ini sesuai dengan yang di harapkan dari rumusan masalah yaitu (1) untuk mengetahui standar operasional pengurusan (SOP) KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi (2) untuk mengetahui penerapan standar operasional pengurusan (SOP) KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi (3) untuk mengetahui Kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi Jenis metode penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Metode yang di gunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah model analisis induktif yaitu berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data, berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut: (1) Standar Operasional Pengurusan (SOP) KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi antara lain adalah pendaftaran berkas, verifikasi, pembayaran retribusi, pengukuran dimensi dan perhitungan angkut, pengujian kendaraan bermotor, pembuatan kartu uji, tanda uji dan kartu induk, pengesahan tanda uji, kartu uji dan kartu induk yang terakhir jika kendaraan tersebut lulus uji, maka tahapan uji KIR selesai dan kendaraan laik untuk beroperasi, (2) Standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dapat dilihat dari Standar waktu penyelesaian, Standar biaya, Standar persyaratan dan prosedur pelayanan dan Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik, (3) Kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi adalah SDM, sistem baru, serta anggaran, di mana dari anggaran ini berakibat terhambatnya proses KIR kendaraan bermotor.

Kata kunci: Penerapan Standar Uji , Kendaraan Bermotor KIR.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultaha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultaha Jambi

ABSTRACT

Name : Nurul Mustopa
Student ID : 105180154
Title : **Application of KIR Motorized Vehicle Test Standard at The Jambi City Transportation Service**

The purpose of this study is in accordance with what is expected from the formulation of the problem, namely (1) to find out the operational standard for handling (SOP) for motorized vehicles at the Jambi City Transportation Service (2) to find out the application of operational standard for handling (SOP) for motorized vehicles at the Transportation Service Jambi City (3) to find out the Constraints faced in Testing Motorized Vehicles at the Jambi City Transportation Service The type of research method in this thesis is qualitative using descriptive analysis. The methods used in data collection are observation, interviews, documentation. The analysis used is an inductive analysis model, namely in the form of data collection, data reduction, data presentation and data verification. Based on this research, the following conclusions are obtained: file registration, verification, retribution payment, dimension measurement and transport calculation, motorized vehicle testing, making test cards, test marks and main cards, ratification of test marks, test cards and main cards finally if the vehicle passes the test, then the KIR test stage is complete and vehicles fit to operate, (2) Public service standards performed by the Department of Transportation can be seen from the standard completion time, cost standards, standard service requirements and procedures and the legal basis for providing public services, (3) Obstacles encountered in Motorized Vehicle Testing in the Jambi City Transportation Service are human resources, a new system, and a budget, which from this budget results in delays in the KIR process for motorized vehicles.

Keywords: Application of Test Standards, Motorized Vehicles KIR.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabil Alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya yang mana dalam penyelesaian skripsi ini yang berjudul “Penerapan Standar Uji Kendaraan Bermotor KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi”. Penulis selalu diberikan kesehatan, kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, tidak lupa pula iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini menemui banyak kendala. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asy’ari MA., Ph.D, sebagai rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H, sebagai Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, sebagai ketua Prodi Ilmu Pemerintahan UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

5. Ibu Wenny Dastina, S.Sos.,M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Iftitah Utami, M.Sy Pembimbing II skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Semua pihak terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Namun di samping itu, skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya di harapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran maupun saran demi kesempurnaan skripsi.

Jambi, Juni 2023

Penulis

Nurul Mustopa

NIM.105180154

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTARS ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
E. Tinjauan Pustaka	12
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	21
H. Jadwal Penelitian.....	22
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Teori Kebijakan.....	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

B. Teori Kinerja	27
C. Teori Pelayanan Publik	29
D. Uji KIR.....	39
E. Dasar hukum	43

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Aspek Geografis.....	45
B. Aspek Demografis.....	46
C. Aspek Pemerintah	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Operasional Prosedur KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi	61
B. Penerapan Standar Operasional Prosedur KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi	66
C. Kendala dan Upaya yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VILAGE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Jambi	4
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	21
Tabel 3.1 Data Kepegawaian Dan Uraian Tugas	45
Tabel 3.2 Fasilitas Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor	57
Tabel 3.3 Peralatan Pendukung.....	58
Tabel 3.3 Lain-lain.....	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP Pelayanan Uji KIR	38
Gambar 3.1 Alamat Kantor dan UPTD Dinas Perhubungan Kota Jambi	43
Gambar 3.2 Struktur Organisasi UPTD	60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Jambi adalah ibu kota Provinsi Jambi dan merupakan salah satu dari 10 daerah kabupaten/kota yang ada dalam Provinsi Jambi. Secara historis, Pemerintah Kota Jambi dibentuk dengan Ketetapan Gubernur Sumatera No.103/1946 sebagai Daerah Otonom Kota Besar di Sumatera, kemudian diperkuat dengan Undang-undang No. 9 Tahun 1956 dan dinyatakan sebagai Daerah Otonom Kota Besar dalam lingkungan.

Dengan dibentuknya Provinsi Jambi tanggal 6 Januari 1948, maka sejak itu pula Kota Jambi resmi menjadi Ibu kota Provinsi, dengan demikian Kota Jambi sebagai Daerah Tingkat II pernah menjadi bagian dari tiga Provinsi yakni Provinsi Sumatera, Provinsi Sumatera Tengah dan Provinsi Jambi sekarang.

Salah satu tuntutan era reformasi yang berkembang saat ini, memberikan kekuasaan bagi pemerintah daerah untuk pelaksanaan otonomi daerah. Perubahan paradigma pemerintahan yang semula sentralistik menjadi desentralistik membutuhkan komitmen birokrat dalam mengelola institusi publik. Dalam pelaksanaannya pejabat publik harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip *Good Governance* antara lain mengedepankan prinsip keadilan, akuntabilitas, transparansi dan *responsibilitas* dalam mewujudkan tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Mahmudi¹ mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut² adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir³ bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Selanjutnya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/18/M.P AN/11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, dan pembentukan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Pada awal tahun 2017 Penggabungan dari Kantor Pengelola parkir ke Kantor Dinas Perhubungan Kota Jambi, dan menjadi Bidang Pengelola parkir Dinas Perhubungan Kota Jambi

¹ Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor publik. Edisi ke 3. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018), hal.128.

² Sinambela, Lijan poltak. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2018), hal. 5.

³ Moenir. H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal.26

adapun juga dalam pembentukan Unit Pelaksana Teknis terdiri dari UPT Terminal Barang, UPT Terminal Penumpang serta UPT Pengujian Kendaraan Bermotor. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara sesuai dengan Undang-undang agar mendapatkan sebuah pelayanan publik yang baik.

Dinas Perhubungan Kota Jambi memiliki beberapa peranan di antaranya menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang perhubungan, komunikasi dan informatika. Dinas Perhubungan Kota Jambi memiliki 5 bidang di antaranya Bidang Angkutan dan Terminal, Bidang Lalu Lintas dan Perparkiran, Trayek, Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor. Pada dasarnya untuk menjadi angkutan umum (*travel*), sebuah mobil harus memenuhi persyaratan yang terdapat di Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, apabila sudah memenuhi persyaratan yang dimaksud maka kendaraan bermotor tersebut layak dijadikan angkutan umum (*travel*) resmi dengan pelat kuning bertulisan warna hitam serta memberikan tiket kepada penumpang, di mana tiket yang resmi memiliki asuransi jiwa bagi penumpangnya. Oleh sebab itu masyarakat cenderung lebih banyak memilih *travel* untuk bepergian karena *travel* melayani penumpang dengan fasilitas antar jemput ke alamat karena dinilai nyaman. Dengan sebuah mobil mini bus, pemilik mobil menyediakan sarana antar jemput penumpang baik antar daerah maupun antar provinsi. Hal ini sebagaimana kendaraan roda empat (mobil) adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkatan barang atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

orang dengan dipungut bayaran (UU No. 22 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 10).⁴

Berikut data yang diperoleh:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Jambi

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor		
	2019	2020	2021
Mobil Penumpang	142 648,00	157 957,00	158 654,00
Mobil Bus	1 697,00	1 581,00	1 607,00
Mobil Barang	88 271,00	88 035,00	88 432,00
Sepeda Motor	1 776 187,00	1 882 425,00	1 964 476,00

Sumber: SAMSAT tahun 2022

Dari tabel di atas, terlihat bahwa mobil penumpang merupakan entitas yang tertinggi kedua setelah sepeda motor. Kemudian dilanjutkan dengan mobil barang dan mobil bus di urutan berikutnya. Rincinya adalah jumlah sepeda motor di tahun 2021 sebanyak 1.964.476 kendaraan, lalu mobil penumpang sebanyak 158.654 kendaraan, mobil barang dengan angka 88.432 kendaraan dan mobil bus sebanyak 1.607 kendaraan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 Pasal 1 ayat 1, angkutan barang adalah perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Lalu dilanjutkan ke ayat 4, mobil barang adalah kendaraan bermotor yang dirancang sebagian atau seluruhnya untuk mengangkut barang. Selanjutnya pada

⁴ Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009. *Tentang lalu Lintas Angkutan Jalan*, Jakarta: LAJ, 2009.

Pasal 2 Ayat 1 dan 2 dinyatakan bahwa angkutan barang dengan menggunakan kendaraan bermotor harus menggunakan mobil barang serta mobil barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: (a) mobil bak muatan terbuka; (b) mobil bak muatan tertutup; (c) mobil tangki; dan (d) mobil penarik.⁵

Ditinjau berdasarkan klasifikasi aspek teknis dan terminologi yang digunakan oleh Dinas Perhubungan, jenis kendaraan yang digunakan untuk jasa angkutan truk dibedakan sebagai berikut:

1. Truk besar dengan kapasitas angkut (tonase) mencapai lebih dari 8 ton yang banyak digunakan untuk jasa angkutan peti kemas dan alat berat.
2. Truk sedang, baik tipe *single* (4 ban) maupun tipe *double* (6 ban), dengan kapasitas angkut (tonase) antara 4-8 ton.
3. Truk kecil tipe *pick-up* dengan kapasitas angkut (tonase) di bawah 4 ton

Oleh sebab itu, uji KIR adalah sesuatu yang wajib dilakukan para pemilik kendaraan pengangkut untuk memastikan keamanan mereka dalam membawa penumpang atau barang. Semua kendaraan pengangkut diharuskan untuk memiliki uji KIR, baik yang menggunakan pelat nomor kuning atau hitam, baik yang mengangkut penumpang, atau mengangkut barang, atau bahkan keduanya.

KIR (bahasa Belanda = KEUR) merupakan kumpulan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis di jalan raya, khususnya bagi kendaraan yang membawa angkutan penumpang dan barang. Adapun berbagai kepentingan untuk melakukan uji KIR itu untuk menjamin keselamatan teknis pada pengendara.

⁵ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Dengan Kendaraan Bermotor di Jalan.

Kedua, pengadaan KIR digunakan juga untuk mendukung kelestarian lingkungan dan menghindari pencemaran udara. Aturan uji KIR ini tertulis dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) Pasal 53 ayat 1.

Biasanya uji KIR wajib dilakukan pada kendaraan angkutan yang sudah beroperasi lebih dari 5 tahun. Hal ini dikarenakan kendaraan yang lebih dari lima tahun berkemungkinan menyebabkan kadar polusi dan emisi karbon. Aturan ini tertera pada Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 05 Tahun 2006 Tentang Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor Lama dimana kendaraan tipe L memiliki ambang batas CO antara 4,5-5,5 % dan kadar HC antara 2000-12000 ppm.

Dinas Perhubungan Kota Jambi kembali melakukan pengaturan pembagian kendaraan wajib uji KIR di sejumlah lokasi Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) khususnya untuk PKB Kota Jambi. Keduanya berlokasi di Jl. Talang Gulo Lingkar Barat No.3 Kenali pal 10 Kec. Kota Baru .Perubahan yang dilakukan yakni jika sebelumnya kendaraan dengan tonase di bawah tiga ton melakukan uji KIR di PKB Jambi enam bulan sekali, kini kendaraan jenis tersebut kembali diarahkan untuk uji KIR di PKB Jambi. Kebijakan ini mulai berlaku pada 2 Mei 2022.

Dari data tersebut berisikan semua data-data uji kendaraan bermotor yang tidak terintegrasi, sehingga menyebabkan proses pelaporan data menjadi lambat. Perkembangan teknologi Informasi akan berdampak signifikan terhadap sistem informasi dalam suatu perusahaan. Dampak dari kemajuan sistem informasi akan

Daerah Pengujian Kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Jambi

Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang tambun dan penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tak ada standar yang pasti. Sejumlah patologi tersebut menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan sebuah pelayanan yang memuaskan masyarakat.⁶

Urusan-urusan yang menyangkut kepentingan bernegara seperti pembuatan akta, pembayaran pajak, pembuatan identitas, pengujian kendaraan bermotor dan lainnya juga diselenggarakan oleh instansi publik pemerintah, bukan swasta. Sehingga harus mampu bersaing dengan sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan dari kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas sehingga berbanding lurus dengan kinerja pelayanan dari organisasi atau instansi tersebut. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan

⁶ Mutiawati, C. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Jakarta: Deepublish.

para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi. Tuntutan akan reformasi kinerja sumber daya yang berkualitas selaras dengan bunyi Undang-undang Republik Indonesia NO. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12 yaitu:⁷ “Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme” .

Undang-undang ASN terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas, dan pengembangan pemanfaatan potensi. Aturan menyangkut kinerja dan prestasi kepegawaian merupakan kewenangan pemerintah pusat, artinya undang-undang ASN merupakan keputusan dari pemerintah pusat, sehingga aturan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya di instansi pemerintah lainnya seperti di kabupaten maupun kecamatan. Sesuai dengan perannya, Aparatur Sipil Negara harus memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam perannya sebagai perencana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dalam pelayanan publik yang profesional.

⁷ Damayanti, Rosi. 2012. *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangayar)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. <https://digilib.uns.ac.id/>. Diakses 25 November 2017.

Undang-undang Aparatur Sipil Negara (ASN) dibuat agar lebih meningkatkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, di mana ASN *responsive* serta *responsibel* dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu dukungan dan komitmen, antara lain adanya kejelasan pelayanan yang diberikan dan konsistensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan terbaik, mengkomunikasikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti, bahwa Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor masih mempunyai permasalahan, antara lain:⁸ Sumber daya manusia masih kurang dalam hal pengujian kendaraan bermotor, Alat pengujian kendaraan bermotor belum lengkap, Belum optimalnya sumber daya manusia yang ada, kedisiplinan sumber daya manusia yang rendah dan kurang tegasnya Dinas Perhubungan Kota Jambi menerapkan prosedur pengujian kendaraan bermotor serta masih adanya masyarakat yang ingin mempercepat proses pengujian kendaraan bermotor tanpa melalui prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang terurai, penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Jambi. Maka dari itu, peneliti menjadikan

⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 17 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

permasalahan di latar belakang diangkat sebagai judul penelitian dengan judul: **Penerapan Standar Uji Kendaraan Bermotor KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi**” selanjutnya penelitian tertarik untuk dilanjutkan sebagai objek dan dasar penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dilakukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
3. Bagaimana kendala dan upaya yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah pada Penerapan Standar Uji Kendaraan Bermotor KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi tahun 2022.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan dan menjawab dari suatu rumusan masalah. Tujuan penelitian yang ingin di capai melalui penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi
- c. Untuk mengetahui kendala dan upaya yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna terhadap seluruh pihak-pihak yang bersangkutan dan terkait di dalam penelitian ini. Adapun kegunaan penelitian ini yaitu:

a. Kegunaan Akademis

- 1) Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi eksplorasi penelitian bagi lembaga akademis yang mendeskripsikan salah satu cara lembaga pemerintah di Kota Jambi, kemudian hasil penelitian ini menjadi arsip ataupun dokumen akademik yang berguna sebagai acuan bagi yang berkepentingan.
- 2) Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di fakultas syariah UIN Sultan Thaha Saifudin Jambi.

b. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi lembaga Pemerintah Provinsi Jambi sebagai salah satu kedisiplinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Jambi (PKB) pengujian kendaraan bermotor. Bagi pembaca diharapkan menjadi inovasi khususnya bagi penulis, dari hal tersebut dapat menjadi pemikiran dan pemahaman baru untuk mengatasi

agar tidak ada lagi kendala terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Jambi khususnya pengujian kendaraan bermotor (PKB).

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan dengan membandingkan beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai bahan acuan dalam penulisan. Adapun penelitian sejenis yang pernah dilakukan mengenai peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Jambi⁹:

Penelitian Pertama Dilakukan Oleh Danang Dwi Prayogo, Universitas 17 Agustus 1945, 2018, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Surabaya”, pada penelitian terdahulu membahas terkait standar fasilitas terkait tempat pelayanan pegawai terhadap pengguna yang telah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. layanan, dan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan di Dinas Perhubungan UPTD terminal Purabaya Kota Surabaya. Kualitas pelayanan publik sesuai apa yang diharapkan masyarakat yang meliputi pelaksanaan pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tugas pelayanan, dan kelengkapan fasilitas tempat pelayanan. Namun pelaksanaan masih terkendala pada indikator fasilitas fisik meliputi kurangnya papan elektronik atau informasi *display* yang mati. Papan informasi sangat memiliki peranan penting bagi pengguna layanan dalam memberikan informasi terkait keberangkatan bus, tarif dan rute perjalanan, pada penelitian ini membahas penerapan standar pelayanan prima Dinas Perhubungan

⁹ Faradisa Nuril. (2018). *Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.*

Kota Jambi terkait sistem kinerja petugas dalam melayani dan penyediaan fasilitas.¹⁰

Penelitian kedua dilakukan Pitria Mahasiswa UIN STS Jambi Tahun 2018 Dengan judul “QUA VADIS Masalah Parkir Di Kota Jambi (Studi Terhadap Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kota Jambi” Pada penelitian ini memfokuskan pada subjek yaitu transportasi dalam mendukung memperbaiki dan meningkatkan ekonomi baik tingkat regional maupun nasional. Kebutuhan lalu lintas yang meningkat di dukung tinggi penggunaan kendara roda dua hal tersebut tidak diseimbangi dengan infrastruktur yang baik sehingga memicu beberapa kecelakaan lalu lintas, hal tersebut dikarenakan faktor teknis dalam uji kelayakan. Permasalahan ini dipertanyakan terhadap pelayanan didinas perhubungan. Sedangkan di dalam penelitian ini lebih berfokus membahas penerapan standar pada Dinas Perhubungan Kota Jambi terhadap kendaraan roda dua, empat, dan seterusnya.¹¹

Penelitian ketiga dilakukan Risalbi dan Hendra Hafid, Universitas Islam Malang Tahun 2021 “Responsivitas Dinas Perhubungan kota Malang terhadap tingginya Tingkat pengaduan masyarakat studi pada bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang”, pada penelitian ini membahas terkait pelayanannya. Pada pembahasan ini lebih fokusnya pada pelayanan yang sering terdapat suatu masalah yaitu pelayanan pengaduan. Hal yang tidak dapat dipungkiri banyak

¹⁰ Danang Dwi Prayogo (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Surabaya*.

¹¹ Pitria Mahasiswa UIN STS Jambi Tahun 2018 Dengan judul *QUA VADIS masalah parkir di Kota Jambi* (studi terhadap peraturan daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2017 Tentang penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Jambi

terjadinya pengaduan masyarakat dikarenakan tidak puasnya dalam pelayanan yang diinginkan, seakan-akan para pelaku pengaduan benar-benar merasa dirugikan dengan pelayanan yang diberikan oleh substansi tidak ada perubahan selama mereka masih berkelanjutan mengajukan pengaduan pada substansi tersebut. Pada penelitian ini lebih membahas tentang pelayanan penerapan standar pelayanan prima di Dinas Perhubungan Kota Jambi.¹²

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Era Syahrini pada tahun 2021 tentang Upaya Dinas Perhubungan Terhadap Penertiban Angkutan Ilegal di Kota Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan desain deskriptif analisis. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan pendekatan naturalistik menuntut pengumpulan data setting yang alamiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penertiban yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan terhadap angkutan umum ilegal di Kota Jambi dilakukan dengan mengadakan razia rutin selama 3 bulan sekali di beberapa titik Kota di jalan raya bagi pengguna plat hitam dan izin usaha.¹³

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Jambi yang beroperasi pada jam kerja yaitu dari pukul 07:00 s/d 14:15 WIB pada hari Senin s/d Sabtu. Sedangkan Minggu tutup. Penelitian dilakukan selama 1 (satu) bulan, dari tanggal 20 Desember 2022 – 20 Januari 2023.

¹² Risalbi dan Hendra Hafid. (2021). *Responsivitas Dinas Perhubungan kota Malang terhadap tingginya Tingkat pengaduan masyarakat studi pada bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang*.

¹³ Era Syahrini, "Upaya Dinas Perhubungan Terhadap Penertiban Angkutan Ilegal di Kota Jambi", Skripsi, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif, yaitu pendekatan lapangan secara langsung oleh peneliti sendiri. Menurut Soerjono penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan data yang diteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.¹⁴ Sedangkan menurut Sugiono mengatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambar atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.¹⁵

Dengan penjelasan di atas, maka penulis memandang bahwa pendekatan kualitatif sangat tepat untuk merumuskan permasalahan yang sedang diteliti, peneliti melakukan observasi lokasi di Dinas Perhubungan Kota Jambi. Untuk lebih memahami permasalahan yang ada di lapangan, dengan melakukan sesi wawancara terhadap pemerintah setempat untuk mendapat data-data yang lebih *valid* digunakan dalam pengumpulan data. Informasi, fakta, realitas yang terkait hasil penelitian diabadikan dalam bentuk dokumentasi yang bermaksud digunakan sebagai alat bukti penelitian termasuk tulisan-tulisan, foto, biografi, dan peraturan kebijakan dan lain-lainnya.

¹⁴ Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jambi: Fakultas Syari'ah, 2020).Hlm,42

¹⁵ <https://idtesis.com/metode-deskriptif-diakses> 11 Januari 2022.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Secara umum jenis data dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data penelitian pada penelitian ini, antara lain:

1) Data Primer

Data primer terdiri dari dokumen penting yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Jambi, hasil dari observasi langsung di lokasi tersebut, informasi dari informan (Kepala UPTD balai KIR yaitu Bapak Suhendri, pegawai dinas perhubungan yaitu Bapak Noviar dan pemilik kendaraan yang melaksanakan KIR yaitu Bapak Tio, Rahman dan Lukman) berupa wawancara (*interview*) yang berhubungan dengan strategi yang dilakukan oleh instansi.

Kemudian foto kegiatan penelitian yang merupakan bukti fisik melengkapi data penelitian. Selain itu peneliti fokus terhadap upaya yang dilakukan instansi dalam Penerapan Standar Uji Kendaraan Bermotor KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan terdahulu.

b. Sumber Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sumber data primer diperoleh dari objek atau lokasi penelitian berupa hasil observasi, wawancara atau dokumen. Sebaliknya, sumber data sekunder diperoleh dari sumber lain atau data tidak langsung yang berkenaan dengan tema penelitian berupa buku, laporan, catatan dan lain sebagainya hasil dari penelusuran data.

4. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, menentukan informan penelitian (orang yang diwawancarai) merupakan kegiatan yang sangat penting. Salah satu teknik yang digunakan adalah *sampling non random (purposive sampling)*. Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menentukan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab permasalahan penelitian. Informan penelitian merupakan aktor-aktor kunci yang diperkirakan mengetahui dan bahkan terlibat dalam aktivitas yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Jumlah yang diwawancarai disesuaikan tergantung kebutuhan. Informan penelitian yang dipilih di antaranya adalah Kepala UPTD dan Pegawai pelaksana uji kendaraan KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk melihat dari dekat aktivitas yang terjadi.¹⁶ Observasi juga merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan melaksanakan pengamatan terhadap aktivitas yang sedang terjadi. Jadi metode observasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Maksudnya, pengamatan yang terjadi yaitu jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan bersangkutan hal ini tentu saja tidak dapat meliputi situasi saya sendiri sebagai peneliti dan memperoleh sumber informasi melalui pengamatan kegiatan KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi.

b. Wawancara

Wawancara adalah pembicaraan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mendapatkan tujuan tertentu. Wawancara Kualitatif dilakukan bila peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti, dan bertujuan melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, suatu hal yang tidak dapat dipraktikkan dengan pendekatan lain.¹⁷

Pewawancara adalah petugas pengumpul informasi yang diharapkan bisa menyampaikan pertanyaan secara jelas dan merangsang responden

¹⁶ Sudaryono, Metodologi Penelitian, (Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017), hlm. 216.

¹⁷ E. Kristi Poerwandari, "Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia, (Depok: LPSP3 UI, 2015), hlm. 146.

untuk menjawab semua pertanyaan serta mencatat semua informasi yang dibutuhkan dengan benar. Responden adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dengan jelas serta lengkap. Dalam pelaksanaan wawancara, diperlukannya kesediaan dari pihak responden untuk menjawab pernyataan dan keselarasan antara responden dan pewawancara.¹⁸

Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perhubungan atau yang mewakili yaitu Kepala UPTD Balai KIR yaitu Bapak Suhendri, Pegawai Dinas Perhubungan yaitu Bapak Noviar dan pemilik kendaraan yang melaksanakan KIR yaitu Bapak Tio dengan mobil angkutan barang *pick up*, Rahman dengan mobil angkutan barang Truk Box CDD dan Lukman dengan mobil angkutan barang *Gran Max* pada tanggal 15 Januari 2023.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk pengumpulan menyediakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi baik itu dari buku, jurnal, gambar dan lainnya.

6. Teknik Analisis Data Penelitian

Pengumpulan data adalah pengumpulan yang didapatkan dari lapangan baik berupa arsip-arsip, dokumen, gambar-gambar dan lainnya. Kemudian diperiksa kembali dan disusun untuk diurutkan. Teknik analisis data adalah proses memecahkan dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari

¹⁸ Sudaryono, "Metodologi Penelitian", (Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017), hlm. 212.

hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam bagian-bagian, melakukan *sintesa*, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisa data model induktif, yaitu analisa yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan data yang didapatkan dari lapangan baik dalam bentuk arsip-arsip, dokumen, gambar-gambar dan lain-lainnya. Kemudian diperiksa kembali dan disusun untuk diurutkan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tingkatan teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merujuk pada penyederhanaan, klasifikasi, dan penghapusan data yang tidak perlu sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan mempermudah peneliti dalam pengambilan kesimpulan. Banyaknya data dan kerumitan data memerlukan analisis data selama dalam tahap restorasi.

c. Penyajian Data

Sesudah data direduksi, maka langkah sesudahnya adalah menampilkan data. Penyajian data bisa ditampilkan dalam bentuk uraian pendek, skema, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa yang paling kerap digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan datanya, akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II METODE PENELITIAN, dipaparkan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Jambi.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN, mendeskripsikan wilayah kajian penelitian, yaitu Kantor Dinas Perhubungan Kota Jambi.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN, inti analisa skripsi yaitu, peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Jambi.

BAB V PENUTUP, diakhiri dengan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan *curriculum vitae*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori Kebijakan

Secara umum kebijakan atau *policy* dipergunakan untuk menunjukkan perilaku seseorang aktor misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun lembaga tertentu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Pada dasarnya terdapat banyak penjelasan dengan batasan-batasan atau pengertian mengenai kebijakan.

Kemudian Monahan dan Hengst seperti yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa kebijakan (*policy*) secara etimologi diturunkan dalam bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (*city*).¹⁹ Pendapat ini menjelaskan kebijakan mengacu kepada cara-cara dari semua bagian pemerintahan mengarahkan untuk mengelola kegiatan mereka. Dalam hal ini, kebijakan berkenaan dengan gagasan pengaturan organisasi dan merupakan pola formal yang sama-sama diterima pemerintah atau lembaga sehingga dengan hal itu mereka berusaha mengejar tujuannya.

Kebijakan menurut Heinz Euku dan Kane Prewit, sebagaimana kutip Charles O. Jones, kebijakan adalah “keputusan tetap yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan (*revertitiveness*) tingkah laku dari mereka yang membuat dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut”.²⁰ Sebagai keputusan yang mengikat yang dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima *mandate* dari *public* atau orang banyak.

¹⁹ Heinz Weihrich and Harold Koontz, Management A.Global Perspective fifteenth Edition (New York : McGraw-Hill, Inc., 2016), hal 123.

²⁰ Leo Agustino, Dasar-Dasar Kebijakan Publik,. Edisi: Cetakan ke 9 (Bandung:Afabeta , 2020), hal. 7.

Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino: “Mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu”²¹

Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Dari beberapa pengertian tentang kebijakan yang telah dikemukakan oleh para ilmuwan tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hakikatnya kebijakan mencakup pertanyaan: *what, why, who, where, dan how*. Semua pertanyaan itu menyangkut tentang masalah yang dihadapi lembaga-lembaga yang mengambil keputusan yang menyangkut isi, prosedur yang ditentukan, strategi, waktu keputusan itu diambil, dan dilaksanakan. Di samping kesimpulan tentang pengertian kebijakan dengan yang dimaksud. Pada dewasa ini istilah kebijakan lebih sering dan secara luas dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan pemerintah, serta perilaku negara pada umumnya.

Mari'un seperti kutip Sondang F. Siagian, menjelaskan tentang pengertian pemerintahan sebagai berikut:

²¹ M Irfan Islamy, Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hal. 17.

1. Istilah pemerintah menunjukkan pada bidang atau lapangan fungsi, bidang dalam lapangan tugas penting.
2. Istilah pemerintah menunjukkan pada badan atau organisasi atau alat perlengkapan yang menjelaskan fungsi itu.²²

Dengan demikian kebijakan pemerintah adalah keputusan yang ditetapkan oleh pemerintah yang berasal dari semua kejadian yang terjadi dalam masyarakat yang digunakan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini diperkuat pula oleh (Solichin A. Wahab), bahwa kebijakan pemerintahan itu adalah suatu wilayah atau bidang tertentu dari tindakan-tindakan pemerintah sebagai subyek telah perbandingan dan telah yang kritis, yang meliputi antara lain, berbagai tindakan atau prinsip-prinsip yang berbeda dan menganalisa dengan cermat kemungkinan hubungan sebab akibat dalam konteks suatu disiplin berpikir tertentu semisal ekonomi, sains atau politik.²³

Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Jambi telah membuat skema di awal tentang target sasaran dan juga tujuan yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Jambi khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembuatan Surat Ijin Kendaraan Bermotor (KIR). Dalam menyusun tujuan yang ingin mereka capai, Dinas Perhubungan Kota Jambi berpegang pada Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan LLAJ. Akan tetapi hingga saat ini implementasi pelayanan KIR yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Jambi dinilai belum optimal dilaksanakan sebagaimana rancangan tujuan awal yang ingin dicapai oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi. Hal ini dikarenakan

²² Sondang P Siagian. Manajemen Strategik. Jakarta: PT. Bumi Aksara, (Jakarta: PT. Raja grafindo persada, 2017), hlm. 21.

²³ Solichin A. Wahab, Analisis Kebijakn Negara, (Jakarta: Rinika Cipta, 2017), Hlm. 18.

pelayanan yang tidak maksimal yang diberikan petugas Dinas Perhubungan Kota Jambi terhadap pemohon yang akan mengajukan pembuatan surat ijin kendaraan bermotor (KIR).

B. Teori Kinerja

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.²⁴

Sedangkan Menurut Menurut Suyadi, performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masingmasing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.²⁵

Sedangkan menurut Anwar Prabu, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu

²⁴Bahrul kirom, mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen (pustaka reka cipta, Bandung, 2015), hlm.3.

²⁵ Prawirosuntono, Suryadi, kebijakan kinerja karyawan (BPFE, Yogyakarta, 2008), hlm. 6.

²⁶ Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen sumber daya manusia, (PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), hlm. 21.

kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock, service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.²⁷ Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian prosterbatas dalam kegiatan

²⁷ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006), hlm. 219.

manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Dalam hal ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum.

Definisi pelayanan publik (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut : Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C Teori Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S ,²⁸ istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia sering kali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*.

²⁸ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : BumiAksara, 2017.)
Hm. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto²⁹ Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Denhardt dan Denhardt menegaskan bahwa *publik servants do not deliver customer service; they deliver democracy*. Dengan demikian maka sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Menurut mereka hal ini karena:

- a. Nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik merupakan landasan utama/pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah/pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggungjawab.³⁰

Oleh karenanya, pegawai pemerintah harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jaring-hubungan yang erat dan dinamis dengan

²⁹ Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Pustaka Pelajar. Yogyakarta., 2018). Hlm.141

³⁰ Taufiqurokhman, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet(Jakarta,UMJ Press 2018) Hlm 65

masyarakat atau warganya. Menurut Denhardt & Denhardt, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new publik service*.³¹

Secara ringkas, perspektif *new publik service* dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhardt & Denhardt. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Pertama adalah *serve citizens, not customers*. Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi 34 teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespons tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan di antara warga negara.
- b. Kedua, *seek the publik interest. Administartor*. Publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

³¹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- c. Ketiga, *value citizenship over entrepreneurship*. Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.
 - a. Keempat, *think strategically, act democratically*. Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.
 - b. Kelima, *recognize that accountability is not simple*. Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu, abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.
 - c. Keenam, *serve rather than steer*. Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.
 - d. Ketujuh, *value people, not just productivity*. Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan

kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.³²

Wamsley & Wolf, dikutip Denhardt & Denhardt melakukan kritik keras atas *reinventing government* dengan menyunting buku berjudul *refounding democratis public administration*. yang melukiskan betapa pentingnya melibatkan masyarakat dalam administrasi publik dalam posisi sebagai warga negara bukan sekedar sebagai pelanggan. Buku tersebut menekankan betapa pentingnya *democratis government* yang mengedepankan partisipasi masyarakat dalam administrasi publik. Yang dimaksud dengan *active administration* adalah tidak sekedar meningkatkan kekuasaan administrasi tetapi memperkuat kerja kolaboratif dengan warga negara.³³

Pada intinya, perspektif baru ini diharapkan dapat meningkatkan pencapaian: akuntabilitas, keterwakilan, netralisasi, daya tanggap, integritas, kesetaraan, pertanggungjawaban, tidak pilih kasih, serta kebaikan dan keadilan.

Meskipun pendekatan New Publik Service mempunyai banyak kelebihan, tetapi pendekatan ini juga tidak lepas dari beberapa kelemahan. Pendekatan New *Publik Service* menuntut partisipasi aktif masyarakat yang tidak hanya sebagai obyek atau tujuan layanan tetapi juga sebagai warga negara yang terlibat aktif dalam proses untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu kelemahan pendekatan *New Public Service* adalah jika pendekatan ini jika tidak didukung pengetahuan dan distribusi informasi yang baik oleh

³² Alamsyah,A. *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik(New Public Administration,New Public Management dan New Publik Service)* 2016, hlm 42

³³ Alamsyah,A. *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik(New Public Administration,New Public Management dan New Publik Service)* 2016, hlm 42

setiap elemen masyarakat maka proses akan kembali pada pendekatan *Old Publik Administration* atau *New Publik Management*, proses menjadi mahal dan lambat karena banyak pihak terlibat dan proses yang harus dilalui.

2. Standar Pelayanan

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;

- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Pengawasan ekstern;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut di atas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistis karena memasukkan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Standar pelayanan publik meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan dan prosedur serta dasar hukum pelayanan³⁴. Adapun penjelasan mengenai standar tersebut yaitu³⁵:

- a. Standar waktu penyelesaian adalah pemberian pelayanan terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia maka kecepatan waktu pelayanan menjadi hal utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan memberikan kesan positif dari masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut. Oleh sebab itu perlu untuk membangun budaya inovasi dan kreativitas dalam sebuah organisasi atau lembaga publik dalam rangka memberikan pelayanan terbaik yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan.
- b. Standar biaya menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Biaya yang murah menjadi tumpuan dan harapan bagi penerima pelayanan. Namun standar biaya bukan menjadi hal yang mutlak dalam pemberian pelayanan tetapi hal tersebut disertai dengan standar pembiayaan yang rasional dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Standar persyaratan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan, jika syaratnya lengkap dan memenuhi

³⁴ Hayat .*standar pelayanan merupakan bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan public*, 2019.

³⁵ Galihyudhi. 2013. *Standar Pelayanan Sudahkah Sesuai dengan Standar*. <https://galihyudhi.wordpress.com/2013/09/18/standar-pelayanan- sudahkah-sesuai-dengan-standar/>. Diakses 20 Oktober 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

prosedur maka dapat berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan serta dapat mempermudah dalam penerima pelayanan.

- d. Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Dasar hukum pelayanan minimal harus mudah ditemui oleh masyarakat dititik sentral pelayanan. Masyarakat perlu mengetahui tentang dasar hukum pelayanan lebih baik, tertib dan patuh dalam penerima pelayanan sebagai bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah dalam mencapai *good governance*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan standar pelayanan publik standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan dan prosedur serta dasar hukum pelayanan³⁶ yang merupakan teori Hayat.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.³⁷ Pelayanan publik dapat diartikan sebagai 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

³⁶ Hayat (2019:39) *standar pelayanan merupakan bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik*

³⁷ RahmawatiYenny. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*.

ketentuan peraturan perundang-undangan Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilaksanakan dengan kerja sama oleh beberapa organisasi publik lainnya. Kerja sama tersebut yaitu *inter governmental agreement*. Menurut Suwitri Rachyuningsih, dan Sasmito *intergovernmental agreement*, pelayanan ini dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan memproduksi barang layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan atau produksi pelayanan.³⁸

Penyelenggaraan pelayanan publik di wujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas di sini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan Sinambela Secara lebih luas kualitas pelayanan dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta untuk mencapai tujuan atau target yang ingin dicapai. Sumber daya manusia menjadi penentu dalam tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan dengan mengoptimalkan kinerja dan kontribusi secara efektif dalam kegiatan

³⁸ Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

di dalam organisasi. Oleh karena itu kemajuan organisasi ditentukan pula oleh kualitas dan kepastian sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

4. Indikator Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller adalah sebagai berikut³⁹:

- a. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- b. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- d. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
- e. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah⁴⁰:

- a. Kendala (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.

³⁹ Kotler dan Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, (PT. Indeks, Jakarta, 2020), hal. 88

⁴⁰ Sangadji, Etta Mamang; Sopiha. 2013. Perilaku Konsumen. (Yogyakarta. Andi, 2013), hal. 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- c. Jaminan (*assurances*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- d. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
- e. Produk fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

D. Uji KIR

Pengujian kendaraan disebut juga uji KIR adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, angkutan umum, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan. Dilaksanakan secara berkala 6 (enam) bulan sekali

dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum.⁴¹

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tujuan transportasi adalah untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, maupun memadukan modal transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan menunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.⁴²

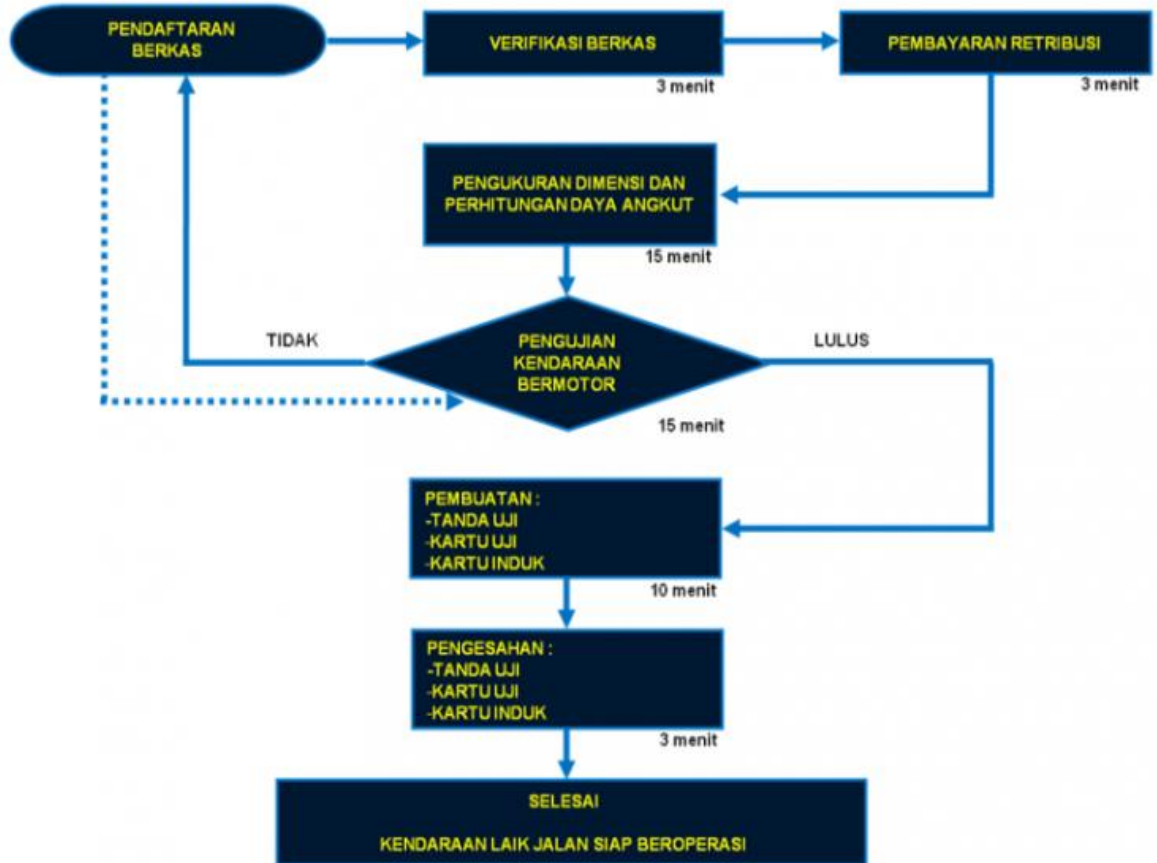
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi

⁴¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan

⁴² Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum

Gambar 2.1 SOP Pelayanan Uji KIR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi

Uji KIR mobil biasanya dilakukan setiap enam bulan sekali, dan biasanya wajib mengikuti beberapa tatanan tes uji seperti⁴³:

1. Tahap Pra Uji

Tahapan pra uji adalah tahapan uji KIR mobil di mana kamu akan diminta untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Dalam tahapan pra uji KIR mobil, petugas melakukan pemeriksaan terhadap validitas data kendaraan dengan cara menggesek nomor rangka kendaraan dan nomor mesin kendaraan

⁴³ Wawancara dengan Bapak M. Anggi Gunawan, S.H selaku Staff Administrasi, di Dinas Perhubungan Kota Jambi Tanggal 28 Desember 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. *Smoke Tester*

Elemen ini berfungsi untuk mengecek ketebalan dari asap kendaraan pada mobil bertenaga diesel. Sementara untuk mobil berbahan bakar bensin akan dilihat kadar karbon dioksida pada kendaraan tersebut

3. *Play Detector*

Pada tahap uji KIR mobil ini, petugas melakukan pemeriksaan komponen bawah kendaraan, apakah sesuai persyaratan dan masih layak jalan

4. *Headlight Tester*

Pengukuran intensitas cahaya lampu utama pada kendaraan. Ini merupakan salah hal yang wajib lulus dalam uji KIR kendaraan.

5. *Side Slip Tester*

Tahapan uji kendaraan selanjutnya adalah *Side Slip Tester* yang merupakan pengecekan kondisi roda depan kendaraan. Dalam tahapan uji kendaraan ini, petugas akan melihat seberapa layak roda depan kendaraan untuk melaju di jalanan.

6. *Axle Road*

Merupakan tahapan uji kendaraan untuk menimbang beban kendaraan tanpa muatan alias kosong.

7. *Brake Tester*

Merupakan pengujian efisiensi dari rem kendaraan. Uji kendaraan ini salah satu yang terpenting karena rem mobil sangat berkaitan dengan keselamatan berkendara di jalan raya.

8. *Speedometer Tester*

Tahapan terakhir dari uji KIR mobil adalah Spedometer tester yang mengukur ketimpangan antara spedometer pada kendaraan.

Secara umum, kendaraan yang wajib untuk melakukan pendaftaran uji KIR adalah kendaraan yang memiliki pelat kuning, hanya saja fungsi tersebut dialihkan ke kendaraan yang berpenumpang. Beberapa jenis kendaraan yang wajib mengikuti uji KIR adalah:

1. *Taxi*
2. Mobil sewa
3. Mobil berpenumpang manusia / mobil ojek *online*
4. Mobil dan truk pengangkut barang
5. Bus
6. Seluruh jenis truk
7. Mobil *pick up*

Balai pengujian kendaraan bermotor merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) dari Dinas Perhubungan yang mempunyai tugas pokok adalah membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor serta pengelola penerimaan retribusi atau pendapatan asli daerah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas dipimpin oleh seorang Kepala pengujian kendaraan bermotor yang juga sebagai Penguji kendaraan bermotor yang memiliki sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

bermotor bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Perhubungan, serta dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh beberapa staf administrasi. Peralatan pengujian kendaraan bermotor yang ada di dinas perhubungan untuk pemeriksaan kelaikan jalan yang ada di balai pengujian kendaraan sudah lengkap antara lain :

1. Alat Uji Suspensi Roda (*Pit Wheel Suspension Tester*) untuk memeriksa kondisi suspensi roda apakah masih mampu menahan getaran.
2. Alat Uji Rem (*Brake Tester*) memeriksa efisiensi sistem rem.
3. Alat Uji lampu Utama (*Head Light Tester*) memeriksa pancaran lampu utama dan deviasi penyinaran lampu.
4. Alat Uji Spedometer (*Speedometer Tester*) alat penunjuk kecepatan.
5. Alat Uji Emisi Gas Buang (CO-HC) alat uji asap kendaraan bermotor berbahan bakar premium (Bensin).
6. *Smoke Tester* alat uji asap kendaraan berbahan bakar Solar.
7. Alat Pengukur Berat (*Axle Load*) alat timbang berat sumbu depan dan belakang untuk menentukan jumlah berat muatan yang di izinkan berdasarkan kelas jalan yang dilalui.
8. Alat Uji Kincup Roda Depan (*Side Slip Tester*) memeriksa sikap roda depan pada kondisi tanpa beban dengan kecepatan maksimum Lima kilometer/jam.
9. Alat Ukur Suara (*Sound Level Meter*) alat ukur tingkat suara klakson.
10. Alat Pengukur Dimensi. Untuk mengukur panjang, lebar, tinggi kendaraan.
11. Alat Uji Kaca untuk menguji kemampuan kaca kendaraan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

12. Kompresor Udara.
13. Generator Set.
14. Peralatan Bantu (palu, senter).

E. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
2. . Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 67 Tahun 1993 Tentang Tata cara Pemeriksaan Persyaratan Teknis dan Laik Jalan Kendaraan Bermotor di Jalan
3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, Kereta Tempelan, Karoseri dan Bak Muatan serta Komponen-komponennya
4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2004 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 tahun 1993 Tentang perlengkapan
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/18/M.P AN/11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunta Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunta Jambi

8. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 Pasal 1 ayat 1, angkutan barang
10. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 05 Tahun 2006 Tentang Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor Lama
11. Peraturan Daerah Kota Jambi No. 3 tahun 2001 tentang pembentukan Dinas-dinas Perhubungan Daerah Kota Jambi
12. Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
13. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan
14. Peraturan Mentri Perhubungan Nomor 133 tahun 2015 tentang pengujian kendaraan bermotor
15. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom
16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Aspek Geografis

Sekretariat Alamat Kantor dan UPTD Dinas Perhubungan Kota Jambi:

Gambar 3.1 Alamat Kantor dan UPTD Dinas Perhubungan Kota Jambi



- Kantor
Jln. Lingkar Selatan Kenali Asam Bawah Terminal Truck PALL.X.
- UPTD Angkutan Barang
Jln. Lingkar Selatan Pal 10.
- UPTD Angkutan Penumpang
Jln. Sersan Zuraida Kec. Pasar Jambi.
- UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
Jln. Lingkar Selatan Talang Gulo Kec. Kota Baru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

B. Aspek Demografis

Dalam rangka pelaksanaan efisiensi dan produktivitas organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional, di samping dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja. Terutama peningkatan kemampuan dan keterampilan dengan mengirim pelatihan ketenagakerjaan. Tetapi tidak semua keinginan tersebut dapat tercapai. Oleh, karena itu, status golongan pegawai di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Jambi sangat beragam.⁴⁴ Hal tersebut dapat diperhatikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Data Kepegawaian Dan Uraian Tugas⁴⁵

No.	Nama / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan
1	A.JAMALUDIN, S.E NIP. 196607151987031003	Penata Tk.I / III.d	Penguji Tk. III
2	HAMKA, S.E NIP. 196810131994031007	Penata Tk. II III.d	Bendahara Pembantu Penerima
3	NOVIAR NIP. 19691111819996011001	Penata Muda TK. I / III.b	Staf Administrasi
4	NASRON, S.E NIP. 196906052007011015	Penata Muda TK. I / III.b	Penguji Tk.II
5	SUBHAN, S.H NIP. 197003022007011007	Penata Muda Tk.I / III.b	Penguji Tk.I
6	ERIYATUL NIP. 1983122720010011004	Penata Muda / III.a	Pembantu Penguji
7	A.RIDWAN NIP. 19720816200701009	Pengatur Tk.I / III.d	Staf Penguji
8	MEUTIA ENDRIYANA NIP. 198603292010012002	Pengatur / II.c	Penguji Pemula
9	MELISA YOUNFITHA, S.H	TKK	Staf Administrasi
10	M. ANGGI GUNAWAN,	TKK	Staf Administrasi

⁴⁴ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

⁴⁵ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

	S.H		
1	DONI SAPUTRA	TKK	Staf Administrasi
2	ANGGA PRATAMA	TKK	Staf Administrasi
3	RESKI FRIDAY	TKK	Staf Administrasi
4	AFRIADI	TKK	Staf Administrasi
5	PRATAMA, S.E	TKK	Staf Administrasi
6	VERI CIPTONI	TKK	Security
7	ZIDANE	TKK	Security

C. Aspek Pemerintah

1. Sejarah Berdirinya Dinas Perhubungan Kota Jambi

Sebenarnya aspek perhubungan meliputi matra darat, laut, dan udara, namun sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 2000 dan berdasarkan kondisi riil Kota Jambi saat ini maka pemerintah Kota Jambi mengelola dua matra yaitu unsur jalan dan sungai yang merupakan gabungan dari dua struktur organisasi yaitu Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) dengan kantor Lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau (LLASD). Kemudian pada tahun 2001 Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) dengan kantor Lalu Lintas dan Angkutan Sungai dan Danau bergabung menjadi satu instansi yang saat ini dikenal namanya dengan Dinas Perhubungan Kota Jambi.

Penggabungan dua instansi tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi No. 3 tahun 2001 tentang pembentukan Dinas-dinas Perhubungan Daerah Kota Jambi yang merupakan realisasi dan pelaksanaan Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah serta Peraturan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Pemerintah No. 25 tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Pemerintah Provinsi sebagai daerah otonom.⁴⁶

Kedudukan Dinas Perhubungan di dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah adalah unsur-unsur pelaksana dalam bidang Perhubungan Darat dan Sungai yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui sekretaris daerah. Dinas Perhubungan Kota Jambi merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang perhubungan. Untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Berdasarkan pasal 41 peraturan daerah tentang lembaga Dinas Perhubungan mulai berlaku sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tanggal 8 September 2008 ditetapkan oleh Wali Kota Jambi yaitu Arifien Manap dan Sekretaris daerah Kota Jambi yaitu Husin Kasim. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan perundangan peraturan daerah ini dengan menetapkannya dalam lembaran daerah Kota Jambi.⁴⁷

2. Visi, Misi, Moto dan Maklumat Dinas Perhubungan Kota Jambi

Visi Dinas Perhubungan Kota Jambi “ Menjadikan Sistem Transportasi Yang Handal dan Terjangkau Oleh Masyarakat”. Maksud dari Visi tersebut adalah sebagai penjabaran dan pendorong terwujudnya peran transportasi yang meliputi lalu lintas dan angkutan jalan, pelayaran, penerbangan dan moda lainnya. Harus andal artinya melayani masyarakat dan sektor-sektor

⁴⁶ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

⁴⁷ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

pembangunan di segala bidang secara selamat, cepat, lancar, bersih, aman dan nyaman dengan biaya transportasi yang dapat terjangkau oleh masyarakat, terjangkau mengingat banyak sekali kebutuhan lain yang juga perlu dipenuhi dalam waktu yang sama dengan harga yang terjangkau maka masyarakat bisa menjangkau dengan mudah dan mendapatkan kendaraan yang aman dan nyaman. Berarti dapat beradaptasi dengan berbagai kondisi mengingat Kota Jambi sebagai Pusat Kegiatan Nasional maka kebijakan yang dilaksanakan harus dapat seiring dan bersinergi positif dengan kebijakan Pemerintah Provinsi Jambi dan Pemerintah Pusat.

Misi Dinas Perhubungan Kota Jambi yaitu:

- a. Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi melalui peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia.
- b. Meningkatkan Kualitas Lingkungan Hidup Melalui Peningkatan Sarana dan Prasarana Transportasi yang Berorientasi Terbentuknya Ramah Lingkungan.
- c. Menciptakan faktor penunjang mobilitas masyarakat melalui peningkatan pelayanan transportasi dalam mencapai pusat-pusat kegiatan dan pelayanan perkotaan secara aman dan nyaman.
- d. Meningkatkan produktivitas ekonomi masyarakat melalui penyediaan jasa dan prasarana transportasi secara terpadu, tertib, lancar dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- e. Meningkatkan sumber pendapatan asli dalam rangka memenuhi kebutuhan penyediaan dana pembangunan prasarana transportasi darat dan sungai.⁴⁸

Moto Dinas Perhubungan Kota Jambi

- a. Mendengar (menerima keluhan dan saran dari masyarakat)
- b. Melihat (turun kelapangan/*crosscheck*)
- c. Berbuat (*action* cepat tanggap) Maklumat Dinas Perhubungan Kota Jambi

Kami berupaya dengan sungguh-sungguh untuk:

- a. Memberikan pelayanan prima dan mengutamakan kepuasan sebagai prioritas kami.
- b. Memberikan pelayanan secara ramah, bertanggung jawab, mudah dan transparan sesuai dengan visi kami.

3. Struktur, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Jambi

Pada umumnya organisasi yang baik haruslah sederhana, fleksibel, dan adanya fungsi yang tepat serta adanya penetapan wewenang dan tanggung jawab. Alasan penting penyusun organisasi adalah untuk membedakan suatu tugas dengan tugas yang lainnya, sehingga diperoleh efisiensi yang lebih besar, karena dimungkinkan setiap individu mengelompokkan dirinya. Pembatasan tanggung jawab ini harus dicerminkan dalam mata rantai atau

⁴⁸ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

garis wewenang dari pimpinan atau Kepala Dinas sampai pada bawahan yaitu staf pelaksana.⁴⁹

Adapun Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari:
 - 1) Subbagian program
 - 2) Subbagian Keuangan
 - 3) Subbagian umum dan kepegawaian
- c. Bidang lalu lintas, terdiri dari:
 - 1) Seksi penataan jaringan
 - 2) Seksi rancang bangunan lalu lintas
 - 3) Seksi bimbingan dan keselamatan
- d. Bidang pelayanan dan udara, terdiri dari:
 - 1) Seksi angkutan pelayaran
 - 2) Seksi prasarana pelayaran
 - 3) Seksi udara dan pengembangan moda
- e. Bidang pengendalian operasional, terdiri dari:
 - 1) Seksi pengawasan dan pengendalian
 - 2) Seksi ketertiban dan penindakan
 - 3) Seksi analisa data
- f. Bidang angkutan dan teknik sarana prasarana, terdiri dari:
 - 1) Seksi angkutan orang dan barang

⁴⁹ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

2) Seksi teknik kendaraan dan perbengkelan

3) Seksi terminal

g. Unit pelaksana teknis dinas

h. Kelompok jabatan fungsional.⁵⁰

Adapun tugas pokok dan fungsinya berdasarkan struktur organisasi Dinas

Perhubungan di antaranya:

a. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perhubungan dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud di atas, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dinas.
- 2) Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran dinas.
- 3) Penyusunan kebijakan, pedoman dan standar teknis pelaksanaan urusan dibidang perhubungan.
- 4) Pelaksanaan pembangunan, pengembangan, pembinaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan sistem perhubungan.
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.⁵¹

⁵⁰ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu kepala Dinas dalam rangka mengkoordinasikan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan, serta pembinaan dan pengembangan perencanaan program, keuangan dan aset serta administrasi umum dan kepegawaian lingkup dinas dan sekretariat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran sekretariat.
- 2) Pengoordinasian penyusunan kebijakan dan regulasi teknis bidang perhubungan.
- 3) Pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang dinas.
- 4) Pembinaan pengembangan tenaga fungsional dan tenaga teknis di bidang perhubungan.
- 5) Pelaksanaan kegiatan kerumahtanggaan dan surat menyurat dinas.
- 6) Pengelolaan kearsipan dinas.
- 7) Pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara dinas.
- 8) Pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kantor dinas.
- 9) Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan fungsi sekretariat.

⁵¹ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

10) Pelaksanaan fungsi lain diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.⁵²

c. Subbagian umum dan kepegawaian

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, subbagian umum dan kepegawaian menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan dan pelaksanaan bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sekretariat sesuai dengan lingkup tugasnya.
- 2) Pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat menyurat dan kerumahtanggaan dinas.
- 3) Pelaksanaan kegiatan penata usaha kepegawaian dinas.
- 4) Pelaksanaan kegiatan kearsipan dinas.
- 5) Pelaksanaan kegiatan pemeliharaan kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban dinas.
- 6) Pelaksanaan pengelolaan ruang rapat atau ruang pertemuan dinas.
- 7) Pelaksanaan penerimaan, penata usaha, penyimpanan, dan pendistribusian prasarana dan sarana dinas.⁵³

d. Subbag Perencanaan dan Keuangan

Subbag Perencanaan dan keuangan mempunyai tugas membantu sekretariat melaksanakan rencana program kesekretariatan, menghimpun dan menyusun standar operasional prosedur (SOP), standar pelayanan minimal (SPM), dan rencana kebutuhan barang milik daerah (RKBMD) /

⁵² Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

⁵³ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

rencana kebutuhan pemeliharaan barang milik daerah (RKPM) serta menata usaha administrasi keuangan dan mengelola aset dinas. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya di antaranya:

- 1) Penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran sekretariat.
- 2) Penghimpunan dan penyusunan SOP dan SPM dinas.
- 3) Penyusunan RKBMD dan RKPBM dinas.

e. Bidang lalu lintas angkutan (LLA)

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, bidang lalu lintas angkutan menjalankan fungsi:

- 1) Penataan dan penetapan rencana umum jaringan transportasi jalan kota.
- 2) Penyusunan dan penetapan kelas jalan pada jaringan jalan kota.
- 3) Penyelenggaraan analisa dampak lalu lintas.
- 4) Penataan dan pengendalian perparkiran jaringan dan ruas-ruas jalan.⁵⁴

f. Bidang Pengendalian Operasional

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, bidang pengendalian operasional menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan program kerja di bidang pengendalian operasional.
- 2) Pengawasan dan pengendalian kelancaran lalu lintas angkutan jalan.

⁵⁴ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3) Perencanaan dan evaluasi perilaku masyarakat menaati aturan sektor perhubungan.

4) Penyusunan dan pelaksanaan penindakan penegakan hukum sektor perhubungan.

g. Bidang pengelola parkir

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, bidang pengendalian operasional menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelola parkir.
- 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah di bidang pengelola parkir.
- 3) Pembinaan dan pengembangan di bidang pengelola parkir.
- 4) Penertiban dan pengamanan di bidang pengelola parkir.
- 5) Pengoordinasian hubungan kerja sama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas di bidang pengelola parkir.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan dibidang tugas dan fungsinya.

h. Bidang UPTD Angkutan barang

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, bidang UPTD angkutan barang menyelenggarakan fungsi:

- 1) Menyusun rencana kerja UPTD Terminal angkutan barang.
- 2) Melaksanakan pembinaan administrasi UPTD Terminal angkutan barang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Melaksanakan pelayanan terminal angkutan barang
- 4) Melaksanakan pemeriksaan dan penyidikan terhadap surat-surat kendaraan yang menyalahi peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Melaksanakan pemungutan retribusi terminal angkutan barang dan sewa.
- 6) Melaksanakan pemeliharaan kebersihan dan keindahan lingkungan terminal.⁵⁵

i. Bidang UPTD Pengujian kendaraan

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, bidang UPTD pengujian kendaraan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pelaksanaan penyusunan program kegiatan pengelolaan pengujian kendaraan bermotor.
- 2) Penyelenggaraan kegiatan pengelolaan pengujian kendaraan bermotor.
- 3) Pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian kendaraan bermotor
- 4) Pelaksanaan pemeliharaan peralatan pengujian.
- 5) Pelaksanaan ketatausahaan UPTD.⁵⁶

Dinas Perhubungan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan wewenang Disentralisasi dan tugas Dekonsentralisasi di bidang perhubungan.

Sejarah dengan inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja

⁵⁵ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

⁵⁶ Kantor Dinas Perhubungan Kota, Tugas dan Pokok Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Jambi Tahun 2020-2021, Pada 4 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Instansi Pemerintah (AKIP) yang tepat, jelas dan *legitimate*. Dan dengan dikeluarkannya Inpres ini pemerintah telah menerapkan sistem pertanggung jawaban yang berfokus kepada kinerja yang meliputi penyusunan Rencana Strategi (RENSTRA), pengukuran kinerja secara terpadu dalam pertanggung jawaban keberhasilan/kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta misi organisasi.

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Jambi dapat dilihat di bawah ini: Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok membantu wali kota dalam melaksanakan urusan perencanaan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, pelayanan dan pembangunan di bidang perhubungan yang meliputi lalu lintas, pelayaran dan udara, pengendalian operasional, angkutan dan teknik sarana prasarana dan ke tata usaha an.

Adapun fungsi Dinas Perhubungan Kota Jambi dapat dilihat di bawah ini:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup bidang perhubungan.
- d. Penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian di bidang perhubungan.
- e. Pengoordinasian hubungan kerja sama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas.⁵¹

4. Sarana Prasarana Dinas Perhubungan Kota Jambi

Hal yang paling penting yang sangat mempengaruhi optimalisasi pemanfaatan fungsi terminal adalah kenyamanan maupun operator kendaraan dalam menggunakan terminal. Indikator kenyamanan itu adalah kelengkapan fasilitas terminal itu sendiri. Jika kondisi baik akan semakin banyak orang bersedia menggunakan terminal sebagai fasilitas perpindahan moda angkutan. Untuk melihat fasilitas utama dan penunjang di terminal, berdasarkan hasil observasi lapangan dan data dari Dinas Perhubungan Kota Jambi fasilitas utama dan penunjang di terminal Alam Barajo Kota Jambi antara lain:

a. Fasilitas Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Tabel 3.2 Fasilitas Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

NO	DATA PERALATAN								KET
	JENIS ALAT	MERK	TIPE	NO. SERI	TAHUN PENGADAAN	KONDISI	KALIBRASI		
							TANGGAL	HASIL	
A. PERALATAN UTAMA									
1	Alat Uji Emisi Gas Buang (CO/HC)	Keong	Reg-500	F1901457	2018	Baik	30-09-2019	Akurat	
2	Alat Ketebalan Asap	Seltec	OpoX	2000	2006	Baik	30-09-2019	Akurat	
3	Alat Uji Kebisingan	Centre	323	-	2018	Baik	-	-	
4	Alat Uji Rem	Space	-	-	2006	Baik	30-09-2019	Perbaikan	
5	Alat Uji Lampu	Nanhua	NHD	-	2019	Baik	30-09-2019	Akurat	
6	Alat Uji Kincup Roda Depan	Anzen	-	-	1978	Baik	30-09-2019	Akurat	
7	Alat Uji Penunjuk	Anzen	-	-	2006	Baik	30-09-2019	Akurat	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

	Kecepatan							
8	Alat Pengukur Kedalaman Alur Ban	Good Pair	-	967587	2019	Baik	-	-
9	Alat Pengukur Berat Kendaraan	Space	-	-	2006	Baik	30-09-2019	Akurat
10	Alat Pengukur Dimensi Kendaraan	Meteran	-	-	2014	Baik	-	-
11	Alat Uji Daya Tembus Cahaya Pada Kaca	TLI	-	-	2018	Baik	-	-

b. Peralatan Pendukung

Tabel 3.3 Peralatan Pendukung

NO	JENIS ALAT	MEREK	TIPE	NO. SERI	TAHUN PENGADAAN	KONDISI	KET
B.	PERALATAN PENDUKUNG						
1	Kompresor Udara	Panther	7.5 HP	-	2010	Baik	
2	Generator Set	Deutz	TD 226 B	-	2010	Baik	
		Krisbow	12000 W	-	2019	Baik	
3	Peralatan Bantu						
	- Palu	Exito	-	-	2014	Baik	
	- Senter	Eveready	LC1L2A	-	2014	Baik	
	- Alat bantu Uji Dimensi	Meteran	-	-	2014	Baik	
	- Alat bantu pengambilan foto berwarna	Canon	EOS3000D	Efs1855III	2019	Baik	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

- Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

-	Alat bantu mengubah hasil uji pada kartu uji	-	-	-	-	-	
-	Alat penyimpanan hasil uji digital	Komputer HP	HP 20Wd	-	2017	Baik	
-	Tooklit	-	-	-	-	-	

c. Lain-lain

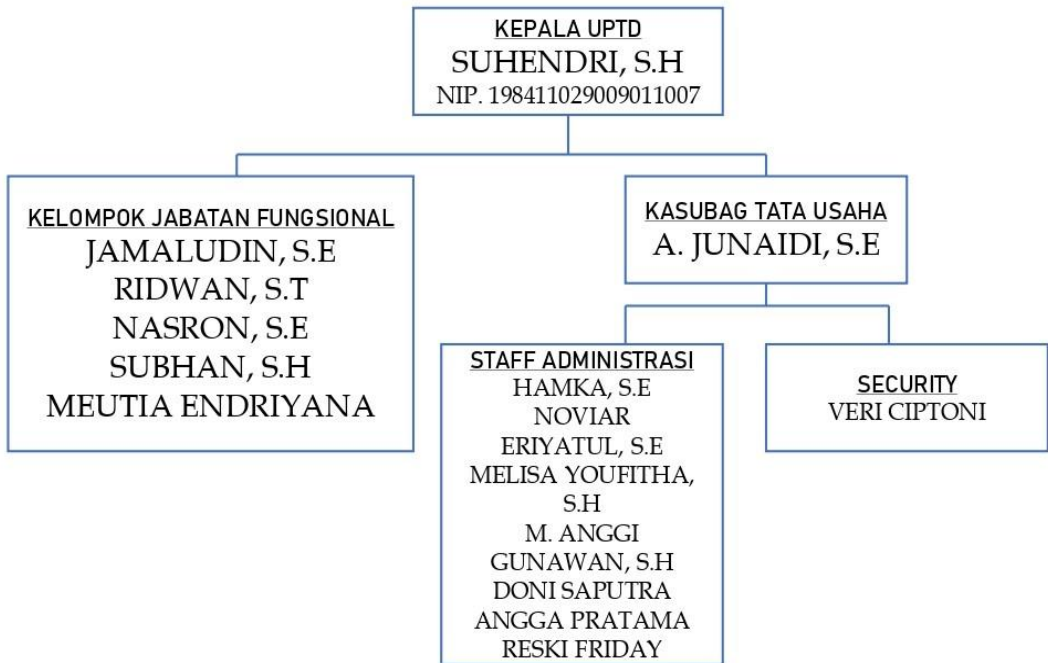
Tabel 3.3 Lain-lain

NO	URAIAN	YA	TIDAK	PERMASALAHAN
1	Pelaksanaan Pra Uji (manual)	V		-
2	Pelaksanaan Uji (bantuan alat)	V		-

Berdasarkan data di atas, dari aspek sarana dan prasarana Terminal Alam Barajo Kota Jambi sudah cukup memadai, namun kondisi bangunan banyak yang sudah rusak sehingga penumpang tidak nyaman menunggu di dalam terminal.

5. Struktur Organisasi

Gambar 3.2 Struktur Organisasi UPTD



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi

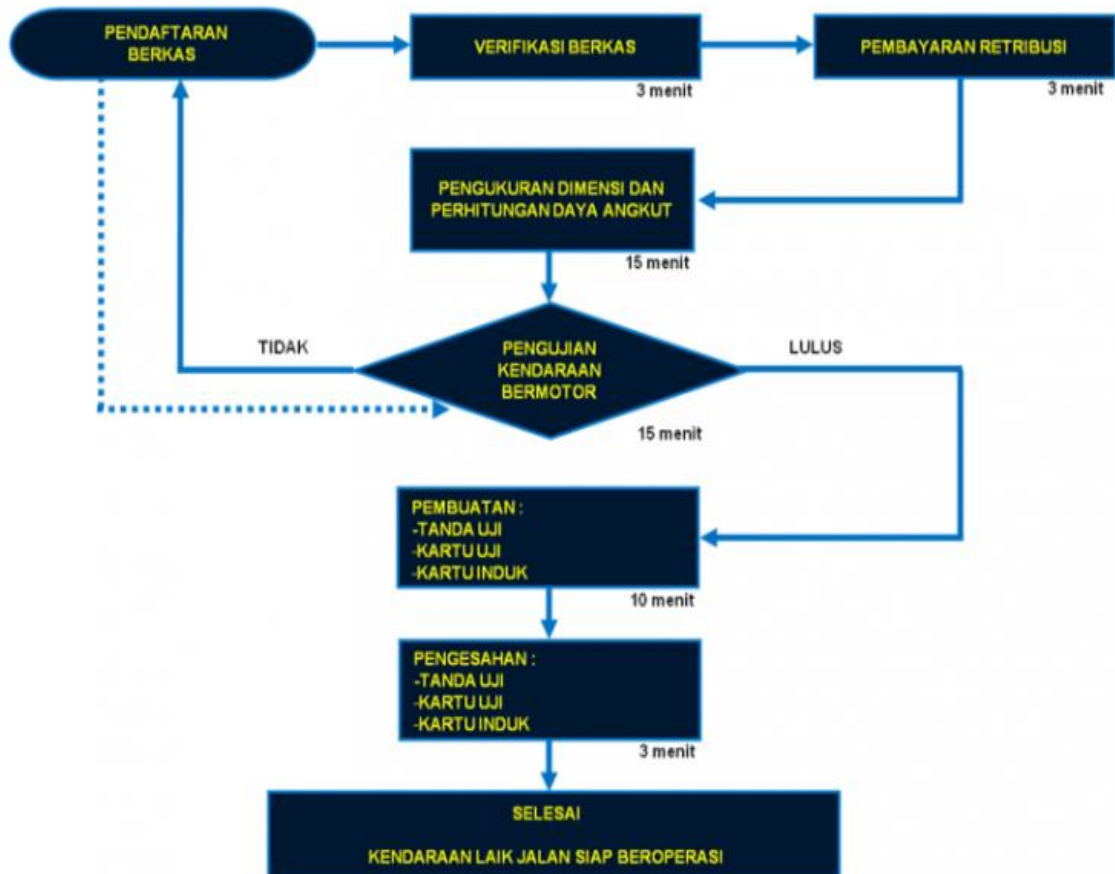
KIR (bahasa Belanda = KEUR) merupakan proses pengujian kelayakan suatu kendaraan yang diatur dalam undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan (Peraturan dari Kementerian Perhubungan tahun 2009, No. 22). Apakah kendaraan sudah layak dikendarai di jalan, aman, dan sudah memenuhi syarat. Bahkan apa saja yang diujikan dan menjadi syarat uji kelayakan juga diatur pada pasal 54 dan 55. Masalah uji KIR ini juga tertulis dalam Peraturan menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133/ 2015. Isinya mengenai pengujian berkala kendaraan bermotor serta pengujian wajib dilakukan usai mendapatkan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Selain itu surat hasil uji KIR hanya bisa berlaku enam bulan ke depan yang artinya setahun kendaraan perlu uji KIR dua kali.

Langkah-langkah yang harus dilakukan antara lain adalah pendaftaran berkas, verifikasi, pembayaran retribusi, pengukuran dimensi dan perhitungan angkut, pengujian kendaraan bermotor, pembuatan kartu uji, tanda uji dan kartu induk, pengesahan tanda uji, kartu uji dan kartu induk yang terakhir jika kendaraan tersebut lulus uji, maka tahapan uji KIR selesai dan kendaraan laik untuk beroperasi.

Berikut adalah bagan Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi:

Gambar 4.1 SOP KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota

Jambi



Berdasarkan hasil pengamatan dan juga wawancara, maka prosedur Pengurusan KIR menurut Bapak Suhendri selaku kepala UPTD adalah sebagai berikut:

“Syarat pendaftaran uji KIR itu adalah pertama memastikan kendaraan dalam kondisi baik, lalu dokumen lengkap, BPKB dan STNK, memiliki Ijin Trayek untuk Angkutan Umum, memiliki bukti pembayaran biaya uji, memiliki sertifikat uji tipe/pengesahan rancangan bangun dan rekayasa kendaraan serta membawa kendaraan ke unit pelaksana pengujian”⁵⁷

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sementara itu ditambahkan oleh Noviar selaku staf di UPTD tersebut, bahwa cara Pendaftaran KIR Mobil dan Truk juga memiliki beberapa persyaratan, sebagai berikut:

“Pertama-tama mengunjungi loket pendaftaran uji KIR yang ada di sekitar wilayah Anda guna memenuhi syarat kendaraan yang sudah ditentukan, selanjutnya melengkapi persyaratan administrasi, memenuhi persyaratan laik jalan, membayar retribusi sesuai ketentuan yang berlaku, melakukan Pra Uji, yaitu pengecekan kondisi kendaraan mobil dan truk baru setelahnya pemasangan stiker”⁵⁸

Hal tersebut juga didukung oleh beberapa masyarakat yang melaksanakan uji KIR, yaitu Bapak Rahman, Bapak Tio dan Bapak Lukman. Menurut Bapak Rahman, prosedur pengurusan KIR adalah sebagai berikut:

“Sebenarnya sekarang ini uji KIR bisa dilakukan secara *online* untuk mendaftarnya, namun tetap kita harus menyiapkan berkas persyaratan yang dibutuhkan secara fisik. Namanya juga jaga-jaga. Seingat saya, yang utama harus memiliki BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), mempunyai STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), membawa KTP asli pemilik kendaraan.”⁵⁹

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Jika yang mengajukan uji KIR bukanlah pemilik kendaraan langsung, misalnya milik perusahaan atau atas nama PT maka syarat perpanjangan KIR mobil harus wajib menyertakan surat kuasa. Lalu bagi angkutan umum harus menyertakan izin trayek, membawa kendaraan ke tempat unit pengujian yang sudah disediakan, memiliki sertifikat pengujian tipe kendaraan atau pengesahan bangun dan rekayasa kendaraan (SRUT) dan membawa bukti pembayaran uji KIR. Kebetulan saya membawa surat kuasa, karena saya kan sopir angkutan. Nah, mobilnya pun punya bos saya.”⁶⁰

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia memiliki kendaraan angkutan sendiri, sehingga ia menguji KIR menggunakan identitas dirinya

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf Administrasi tanggal 15 Januari 2023

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023



pribadi. Selain itu ia juga sudah pernah melaksanakan uji KIR, sehingga persyaratannya tidak sebanyak Ketika pertama kali. Berikut hasil wawancaranya:

“Saya sudah pernah mengikuti KIR dan ingin memperpanjangnya, jadi syarat yang dibutuhkan berbeda. Syaratnya lebih sedikit dan mudah untuk dipersiapkan yaitu STNK yang masih berlaku, buku KIR yang lama dan hampir habis masa berlakunya dan bukti pembayaran untuk mengikuti ujian KIR.”⁶¹

SOP KIR itu sendiri harus melalui beberapa tahapan sebelum kendaraan dinyatakan baik jalan. Berikut urutan SOP uji KIR yang dituturkan oleh Bapak Suhendri:

“SOP nya secara umum itu ya, pendaftaran berkas, verifikasi, pembayaran retribusi, pengukuran dimensi dan perhitungan angkut, pengujian kendaraan bermotor, pembuatan kartu uji, tanda uji dan kartu induk, pengesahan tanda uji, kartu uji dan kartu induk yang terakhir jika kendaraan tersebut lulus uji, maka tahapan uji KIR selesai dan kendaraan laik untuk beroperasi.”⁶²

Sementara itu ditambahkan oleh Noviar selaku staf di UPTD tersebut, bahwa jika di bagian pengukuran dimensi dan perhitungan angkut gagal, maka diharapkan mengulang Kembali ke bagian pendaftaran, hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Jika diurutkan, pertama itu pastinya pendaftaran berkas, verifikasi, pembayaran retribusi, pengukuran dimensi dan perhitungan angkut, pengujian kendaraan bermotor, pembuatan kartu uji, tanda uji dan kartu induk, pengesahan tanda uji, kartu uji dan kartu induk yang terakhir jika kendaraan tersebut lulus uji, maka tahapan uji KIR selesai dan kendaraan laik untuk beroperasi. Tapi jika pada tahap pengukuran dimensi dan perhitungan angkut gagal, maka diharapkan mengulang Kembali ke bagian pendaftaran. Berarti harus mengulang lagi dari awal.”⁶³

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁶² Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

⁶³ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf Administrasi tanggal 15 Januari 2023

Hal tersebut juga didukung oleh beberapa masyarakat yang melaksanakan uji KIR, yaitu Bapak Rahman, Bapak Tio dan Bapak Lukman. Menurut Bapak Rahman, SOP pengurusan KIR adalah sebagai berikut:

“Biasanya itu ya, kita diminta menyerahkan berkas persyaratan Pengujian Kendaraan Bermotor, lalu petugas verifikasi memeriksa kelengkapan persyaratan kemudian menetapkan waktu dan biaya pengujian kendaraan bermotor. Setelah kita membayar retribusi, baru diuji fisik kendaraan bermotor milik kita.. Langkah selanjutnya menetapkan kelulusan dan terakhir pengesahan serta penyerahan Buku Uji Berkala. Selama ini yang saya tahu ya seperti ini.”⁶⁴

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Kalau yang sudah biasa sih sebenarnya gampang kok, tinggal daftar verifikasi lalu nanti diuji dan disahkan. Hanya saja jika tidak lulus di bagian pengukuran itu yang mau tidak mau menambah kerjaan, karena harus mulai lagi dari awal.”⁶⁵

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia memiliki kendaraan angkutan sendiri, sehingga ia menguji KIR menggunakan identitas dirinya pribadi. Selain itu ia juga sudah pernah melaksanakan uji KIR, sehingga ia telah terbiasa dengan prosedur uji KIR. Berikut hasil wawancaranya:

“Biasanya ya daftar dulu, lalu verifikasi, pembayaran retribusi, kemudian pengukuran dan kalau memang kondisinya bagus, ya lulus. Itu saja sih yang selama ini saya tahu. Sebenarnya tidak repot asal tahu urutannya.”⁶⁶

Kendaraan yang tidak melakukan uji KIR ini akan mendapatkan sanksi. Soal sanksi ini juga tertulis dalam UU LLAJ pasal 76 ayat 1. Ada empat sanksi yang diberlakukan yaitu peringatan tertulis, pembayaran denda, pembekuan izin dan pencabutan izin. Sanksi akan diberikan bertahap mulai dari diperingatkan sampai

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

izin. Sanksi akan diberikan bertahap mulai dari diperingatkan sampai izin kendaraan dicabut. Sanksi ini akan diberikan pada semua jenis kendaraan tanpa terkecuali, jika terbukti melanggar kegiatan uji KIR.

B. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi

Berdasarkan hasil pengamatan dan juga wawancara, maka standar Operasional Prosedur (SOP) masuk ke dalam ranah standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dapat dilihat dari Standar waktu penyelesaian, Standar biaya, Standar persyaratan dan prosedur pelayanan dan Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik. Berikut penjelasan secara rinci oleh responden, yaitu Bapak Suhendri dan Noviar, di dukung dengan pernyataan masyarakat.

1. Standar Waktu Penyelesaian

Menurut Bapak Suhendri selaku kepala UPTD standar waktu penyelesaian yang mereka lakukan memang agak terhambat dikarenakan ada kekurangan alat yang disebabkan anggaran serta kurangnya petugas di lapangan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Ya, kalau soal standar waktu memang sedikit bermasalah ya. Soalnya ada alat-alat yang memang kebetulan hanya ada satu jadi penggunaannya harus bergantian. Begitu pula dengan staf lapangan yang terbatas membuat waktu agak mundur dari yang seharusnya.”⁶⁷

Kemudian ditambahkan oleh Noviar selaku staf di UPTD tersebut, bahwa sebenarnya waktu pengurusan uji KIR ini tidak lama, karena dapat dilihat pada bagan SOP hanya berkisar 5-10 menit per tahapan, hanya saja memang

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

ketika di lapangan tidak bisa secepat itu dikarenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti antrean mobil, kurangnya alat serta SDM. Hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kalau soal waktu penyelesaian per uji KIR per kendaraan itu sebenarnya sih tidak memakan waktu lama ya, pertahanan sekitar 5-10 menit. Hanya saja kan ketika di lapangan akan diadaptasikan dengan banyak faktor. Misalnya antrean yang Panjang, sehingga harus menunggu lebih lama untuk satu tahapan saja. Belum lagi alat juga kurang dan SDM terbatas, sehingga hal ini pastinya mengulur waktu dari semestinya.”⁶⁸

Hal tersebut juga didukung oleh beberapa masyarakat yang melaksanakan uji KIR, yaitu Bapak Rahman, Bapak Tio dan Bapak Lukman.

Menurut Bapak Rahman, SOP pengurusan KIR adalah sebagai berikut:

“Kalau dilihat dari bagan sih cuman 5 sampai 10 menit prosedurnya, tapi pas dijalankan mulur waktunya. Apalagi kalau antrean lagi rame. Berjam-jam kami menunggu.”⁶⁹

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Kalau lagi sepi ya memang cepat per tahap, tapi kalau lagi rame lama di antreannya. Sebenarnya kalau prosedurnya memang 5 sampai 10 menit. Cuma kan nanti praktiknya tidak secepat itu, karena ada saja nanti yang bikin lama. Entah SDM nya, entah alatnya mengadat, entah apalagi itu. Banyaklah mas.”⁷⁰

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia memiliki kendaraan angkutan sendiri, sehingga ia menguji KIR menggunakan identitas dirinya pribadi. Selain itu ia juga sudah pernah melaksanakan uji KIR, sehingga ia telah terbiasa dengan prosedur uji KIR. Berikut hasil wawancaranya:

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Doni Saputra, staf Administrasi tanggal 15 Januari 2023

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

“Kalau di bagan sih seharusnya iya 5-10 menit kelar ya, tapi kalau sudah dipraktikkan ya lamanya lebih dari itu. Apalagi kalau lagi ramai. Wah...itu lama mengantrenya saja.”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diasumsikan bahwa untuk standar waktu, ternyata tidak selalu sesuai dengan yang tertera di bagan SOP, dikarenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi, semisal kurangnya alat dan SDM, atau jika banyak yang mendaftar uji KIR, maka waktu yang diperlukan bisa lebih lama.

2. Standar Biaya

Menurut Bapak Suhendri selaku kepala UPTD standar biaya retribusi uji KIR itu bervariasi untuk setiap kendaraan, ia lalu merincikan sebagai berikut:

“Rincinya kurang lebih seperti ini, biaya pembuatan KIR mobil *pick up*: Rp22.000, biaya perpanjangan KIR mobil *pick up*: Rp22.000 biaya pembuatan KIR mobil truk: Rp22.000, biaya perpanjangan KIR mobil truk: Rp22.000, biaya pembuatan KIR bus: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR bus: Rp18.000, biaya pembuatan KIR mikro bus: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR mikro bus: Rp18.000, biaya pembuatan KIR minibus: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR minibus: Rp18.000, biaya pembuatan KIR sedan: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR sedan dan kereta tempelan: Rp18.000.”⁷²

Kemudian ditambahkan oleh Noviar selaku staf di UPTD tersebut, bahwa selain mempersiapkan biaya pengujian perdana maupun perpanjangan, dalam mengurus KIR biasanya juga harus mempersiapkan sejumlah biaya lainnya .

Hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Selain mempersiapkan biaya pengujian perdana maupun perpanjangan, dalam mengurus KIR biasanya juga harus mempersiapkan sejumlah biaya lainnya, seperti biaya tanda KIR mobil yaitu, biaya tanda uji KIR mobil: Rp9.000, biaya tanda uji KIR kereta tempelan: Rp4.500, biaya pasang tanda ulang KIR mobil: Rp25.000 biaya ganti buku KIR mobil

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁷² Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

yang hilang: Rp15.000. Lalu ada juga biaya tambahan KIR mobil, yaitu biaya buku uji KIR mobil: Rp10.000, biaya emisi KIR mobil: Rp10.000, biaya pengecatan KIR mobil: Rp10.000 serta sanksi administrasi KIR mobil: Rp10.000.”⁷³

Hal tersebut juga didukung oleh beberapa masyarakat yang melaksanakan uji KIR, yaitu Bapak Rahman, Bapak Tio dan Bapak Lukman.

Menurut Bapak Rahman, biayanya adalah sebagai berikut:

“Saya tadi bayar sekitar 20 ribuan, lalu apa itu ya tambah stiker apa ya, jadi 30an itulah.”⁷⁴

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Yah, sekitar 18 sampai 22 ribu kalau untuk retribusi. Kadang ada uang stiker juga atau kalau kena sanksi juga harus membayat.”⁷⁵

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia membayar retribusi dengan biaya berkisar antara 20 ribuan hingga 30 ribuan. Berikut hasil wawancaranya:

“Hm 20 sampai 30 ribu sih, seingat saya untuk truk ini 22 ribu lalu ada uang stiker atau apalah gitu.”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diasumsikan bahwa untuk standar biaya mengikuti PERDA No. 6 Tahun 2020 tentang retribusi umum yaitu biaya pembuatan KIR mobil *pick up*: Rp22.000, biaya perpanjangan KIR mobil *pick up*: Rp22.000 biaya pembuatan KIR mobil truk: Rp22.000, biaya perpanjangan KIR mobil truk: Rp22.000, biaya pembuatan KIR bus: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR bus: Rp18.000,

⁷³ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf Administrasi tanggal 15 Januari 2023

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



biaya pembuatan KIR mikro bus: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR mikro bus: Rp18.000, biaya pembuatan KIR minibus: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR minibus: Rp18.000, biaya pembuatan KIR sedan: Rp18.000, biaya perpanjangan KIR sedan dan kereta tempelan: Rp18.000. Lalu, ditambah biaya lainnya, seperti biaya tanda KIR mobil yaitu, biaya tanda uji KIR mobil: Rp9.000, biaya tanda uji KIR kereta tempelan: Rp4.500, biaya pasang tanda ulang KIR mobil: Rp25.000 biaya ganti buku KIR mobil yang hilang: Rp15.000. Lalu ada juga biaya tambahan KIR mobil, yaitu biaya buku uji KIR mobil: Rp10.000, biaya emisi KIR mobil: Rp10.000, biaya pengecatan KIR mobil: Rp10.000 serta sanksi administrasi KIR mobil: Rp10.000.

3. Standar Persyaratan dan Prosedur Pelayanan

Menurut Bapak Suhendri selaku kepala UPTD standar Persyaratan dan prosedur pelayanan yang mereka lakukan sudah sesuai dengan standarnya.

Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Sampai saat ini, pegawai selalu datang tepat waktu dan petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon mengenai proses dan tahap - tahap pengujian kendaraan bermotor dengan sabar. Dapat saya katakan bahwa para pegawai mempunyai tanggung jawab yang baik. Selain itu, pegawai di Dishub Kominfo Kota Jambi mempunyai komitmen yang tinggi, di mana komitmen yang tinggi ini dibuktikan dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi pada setiap kinerja pekerjaan yang dilakukan oleh para petugas. Khususnya kedisiplinan pada saat jam kerja alhamdulillah saya dan teman -teman selalu komunikasi dengan baik karena di bidang pelayanan kita harus sebegus mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat karena kedisiplinan itu menjadi faktor yang sangat penting.”⁷⁷

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak M. Anggi Gunawan, S.H , Staff Administrasi tanggal 15 Januari 2023

Sementara itu ditambahkan oleh Noviar selaku staf di UPTD tersebut, bahwa cara petugas pengujian sangat ramah dan baik kepada para pengendara.

Wawancaranya sebagai berikut :

“Pengujian kendaraan bermotor bahwa mereka sangat *welcome* kepada masyarakat yang ingin berkomunikasi dan membutuhkan berbagai informasi mengenai pelayanan pengujian kendaraan yang dijalankan Dishub Kominfo Kota Jambi. Bagi petugas Dishub Kominfo Kota Jambi menganggap hal ini sebagai komitmen untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.”⁷⁸

Hal tersebut juga didukung oleh beberapa masyarakat yang melaksanakan uji KIR, yaitu Bapak Rahman, Bapak Tio dan Bapak Lukman. Menurut Bapak Rahman, pegawainya cukup baik dan ramah. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Ya, kalau untuk pelayanannya saya pikir mereka baik dan ramah. Kalau kita bertanya selalu diberikan informasi yang sesuai dan tidak bertele-tele. Tapi memang ada juga yang mukanya kurang bersahabat.”⁷⁹

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Bisa dibilang kinerjanya baik sih. Dimana-mana ada banner tentang SOP pendaftaran KIR. Kalau bingung tinggal tanya saja dan akan di jawab dengan baik. Ya, sejauh ini mereka baik ke saya”⁸⁰

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia merasa bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi cukup baik. Berikut hasil wawancaranya:

“Ya, kalau menurut saya sih semuanya oke. Mereka baik dalam melayani pengendara yang hendak melaksanakan uji KIR. Informasi yang mereka beri juga sejauh ini bisa dimengerti.”⁸¹

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Hamka, S.E, staff Administrasi tanggal 15 Januari 2023

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

Jadi, berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, Dinas Perhubungan Kota Jambi telah melaksanakan tugas pelayanan publik dengan baik atau dapat dikatakan telah menjalankan dengan prima, sehingga masyarakat merasa puas.

4. Dasar Hukum dalam Pemberian Pelayanan Publik

Menurut Bapak Suhendri selaku kepala UPTD Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 11 sampai dengan pasal 13 dan Perda No. 6 Tahun 2020 tentang retribusi umum . Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Dasar hukum yang kami gunakan saat ini tentunya merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 11 sampai dengan pasal 13 dan Perda No. 6 Tahun 2020 tentang retribusi umum. Di situ lengkap tercantum semua tentang retribusi umum di mana memang harus kami jalankan”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diasumsikan bahwa untuk dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 11 sampai dengan pasal 13 dan Perda No. 6 Tahun 2020 tentang retribusi umum.

C. Kendala dan Upaya yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi

Dalam kajian penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi. Tata cara pengujian kendaraan bermotor di Kota Jambi juga mengacu pada

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁸² Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 11 sampai dengan pasal 13.

Pelaksanaan pengujian secara teknis dilakukan oleh pegawai penguji yang telah memiliki kualifikasi ahli dibidangnya. Kendaraan yang telah melalui proses pengujian akan mendapatkan hasil sesuai dengan kondisi kendaraan yang diuji. Kendaraan yang telah berhasil melalui tahapan pengujian akan mendapatkan bukti layak jalan. Prosedur pengujian yang berada di Kota Jambi sendiri sedang mengalami proses uji coba dari sistem lama menjadi sistem baru. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suhendri, selaku Kepala UPTD balai KIR, beliau menyampaikan,

“Saat ini kami sedang melakukan uji coba perubahan sistem pada tahapan proses pengujian kendaraan bermotor di mana kita merubah sistem lama dengan model *drive thru*. Perubahan ini untuk mempercepat tahapan pelaksanaan pengujian dan mengurangi kontak langsung antara masyarakat pada saat melaksanakan pengujian. Melalui prosedur ini masyarakat yang akan dapat melakukan pengujian tanpa harus turun terlebih dahulu dari kendaraannya tapi terdapat kendala kemarin pada saat uji coba sistem ini. Masalahnya internet yang lemot yang saat ini sedang kami benahi”⁸³

Selanjutnya kendala tentang kekurangan SDM juga menghambat kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya yang akan melaksanakan uji KIR kendaraan bermotor. Berikut hasil wawancaranya:

“Karena kekurangan SDM terutama di bagian teknis uji kendaraan, akibatnya terjadi dua alat uji yang dikendalikan satu orang...selain kurangnya jumlah SDM yang ada saat ini, SDM yang ada saat ini sebagian besar usianya sudah tua, sehingga produktivitasnya pun juga tidak maksimal seperti apabila penguji kendaraan masih berusia cukup muda.”⁸⁴

⁸³ Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

Sementara itu ditambahkan oleh Noviar selaku staf di UPTD tersebut, bahwa cara petugas penguji sangat ramah dan baik kepada para pengendara.

Wawancaranya sebagai berikut:

“Untuk pelayanan di sini yang kaitannya dengan teknis pelayanan harus mencari SDM yang spesifik dulu sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti urusan kaitannya dengan pengujian kendaraan bermotor, di mana teknis pengujian kendaraan bermotor harus menguasai spesifik ilmunya dan spesifik ilmu lainnya yang juga sesuai dengan teknis untuk sarana dan prasarana masing-masing kendaraan bermotor yang di ujikan.”⁸⁵

Penulis juga menemukan faktor penghambat terbesar dalam kinerja aparatur Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan di Kota Jambi yaitu kurangnya anggaran sehingga membuat penambahan diklat bagi aparatur Dinas Perhubungan Kota Jambi menjadi terhambat, kemudian kekurangan anggaran tersebut menjadi hambatan dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang lebih baik di balai pengujian kendaraan bermotor.

“Anggaran memang menjadi salah satu yang utama . Kurangnya anggaran sehingga membuat penambahan diklat bagi aparatur Dinas Perhubungan Kota Jambi menjadi terhambat, kemudian kekurangan anggaran tersebut menjadi hambatan dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang lebih baik di balai pengujian kendaraan bermotor.”⁸⁶

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor juga disebutkan bahwa seharusnya satu alat uji hanya diperbolehkan untuk dapat dikendalikan oleh satu orang. Hal ini menyebabkan waktu pengujian kendaraan lebih lama dari seharusnya. Berikut hasil wawancara dengan kepala UPTD:

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf UPTD tanggal 15 Januari 2023

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Kita juga kekurangan alat uji dikarenakan memang anggaran yang turun terbatas. Jika merujuk pada Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor juga disebutkan bahwa seharusnya satu alat uji hanya diperbolehkan untuk dapat dikendalikan oleh satu orang. Tentunya yang seperti ini menyebabkan waktu pengujian kendaraan lebih lama dari seharusnya.”⁸⁷

Kendala mengenai sumber daya manusia dalam penyelenggaraan uji kelayakan kendaraan bermotor di Dishub Kominfo Kota Jambi ini dapat berpengaruh terhadap faktor kondisi lahan. Faktor penghambat dalam aspek kondisi lahan ini dapat disebabkan karena kurangnya layak jalan pada alat pengujian kendaraan yang rusak.

“Ya kalau manusianya atau pegawainya kurang pastinya dapat berpengaruh terhadap faktor kondisi lahan. Faktor penghambat dalam aspek kondisi lahan ini dapat disebabkan karena kurangnya layak jalan pada alat pengujian kendaraan yang rusak .”⁸⁸

Jadi kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi antara lain adalah SDM, sistem baru, serta anggaran, di mana dari anggaran ini berakibat terhambatnya proses KIR kendaraan bermotor.

Sementara itu responden lainnya yaitu pemilik kendaraan mengeluhkan lamanya proses yang harus mereka jalani ketika melakukan uji KIR. Menurut mereka satu kendaraan bisa berdurasi sekitar 1-2 jam jika ramai, belum dengan waktu menunggu yang harus mereka lakukan.

“Kalau saya sih merasa waktu yang dipergunakan untuk uji KIR ini lama sekali ya. Belum lagi waktu tunggu. Bisa setengah harian karena ya alatnya hanya satu atau dua, lalu petugasnya juga hanya satu atau dua. Nah akhirnya mau tidak mau saya harus menunggu dari pagi, selesainya sore hari.

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf UPTD tanggal 15 Januari 2023

Itu juga terkadang ada beberapa yang harus mengulang dating lagi. Ya, pokoknya soal waktu saya rasa belum efektif karena terlalu lama.”⁸⁹

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Waktunya terlalu lama kalau menurut saya. Waktu uji KIR, waktu tunggunya hingga dipanggil petugas, itu bisa berjam-jam. Alatnya terbatas pula belum lagi petugasnya juga yang terbatas. Satu mobil bisa 1 jam sampai 2 jam jika ramai. Yah, waktunya sangat lama kalau menurut saya. Mungkin kalau alat dan SDM lebih banyak, waktunya juga bisa dipersingkat, sehingga pekerjaan lainnya juga tidak terganggu. Ya, mungkin bisa jadi perhatian yang seperti ini.”⁹⁰

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia merasa waktu yang digunakan untuk uji KIR tidak efektif, karena terlalu lama. Menurutnya seharusnya waktu yang berjam-jam itu dapat dipangkas dengan lebih singkat.

Berikut hasil wawancaranya:

“Menurut saya jika saja waktunya bisa dipersingkat, pasti lebih efisien. Kalau saat ini sebagai pemilik atau pengendara mobil angkutan barang rasanya cukup menghambat kinerja kami. Seharusnya kami bisa bekerja lagi, tapi mau tidak mau kami harus mengorbankan satu hari itu untuk uji KIR”⁹¹

Jadi berdasarkan wawancara tersebut di atas, ketiganya berasumsi bahwa waktu untuk pengujian KIR masih tidak efisien. Hal tersebut dikarenakan alat dan tugas yang terbatas sehingga waktu untuk pengujian KIR butuh waktu lama. Baik itu waktu ketika menuju pengujian KIR atau waktu ketika dilaksanakan KIR itu sendiri. Menyikapi hal tersebut, kepala UPTD menegaskan bahwa ia menyangkan durasi pengujian KIR yang cukup lama dikarenakan kurangnya SDM serta alat, tetapi seperti yang ia katakana sebelumnya bahwa ia berusaha untuk menambah alat dan juga SDM. Berikut hasil wawancaranya:

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

“Ya kami memang menyadari bahwa untuk pengujian KIR itu waktunya cukup lama, belum lagi antreannya. Seperti yang telah saya ungkapkan sebelumnya, kami memegang kekurangan SDM dan juga alat berat dikarenakan anggarannya juga belum turun. Namun, kami pastikan bahwa meskipun kurang efisien, kami tetap berusaha agar pekerjaan kami terlaksana dengan baik sesuai regulasi.”⁹²

Ditambahkan oleh staf UPTD, kekurangan alat dan SDM memang membuat pekerjaan jadi agak lama. Namun, ia juga meyakinkan bahwa setidaknya yang mereka lakukan dalam pengujian KIR terlaksana dengan baik dan juga benar.

Berikut hasil wawancaranya:

“Memang kalau soal waktu itu lama ya, apalagi jelas sekali kami kekurangan alat dan juga SDM. Tetapi dapat dipastikan meskipun terbatas semua pelaksanaan uji KIR terlaksana dengan baik dan benar. Jadi kekurangan alat dan SDM bukan penghalang besar untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat”⁹³

Ketepatan waktu pengujian berkaitan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peraturan dalam pelaksanaan pengujian bagi kendaraan wajib uji serta lamanya proses pengujian yang berkaitan dengan seberapa cepat proses pengujian dilakukan. Idealnya pelaksanaan pengujian kendaraan tidak memerlukan waktu yang lama. Untuk mencari informasi terkait waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pengujian, penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang melaksanakan pengujian pada kendaraannya.

Keterlambatan waktu pengujian dikeluhkan oleh masyarakat pada tahapan administrasi di mana terkadang masih memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan tahapan pengecekan kendaraan, hal ini salah satunya disebabkan oleh antrean kendaraan yang melakukan pengujian. Rata-rata unit pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi dapat

⁹² Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

⁹³ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf UPTD tanggal 15 Januari 2023

melakukan pengujian pada 8-10 unit kendaraan setiap harinya. Indikator ketepatan tempat pengujian mengacu pada kestrategisan tempat lokasi pengujian kendaraan bermotor serta sarana dan prasarana yang dimiliki oleh unit pengujian dalam menunjang pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.

Selain waktu, pemilik kendaraan dan juga pengemudi mengeluhkan kenyamanan di tempat uji KIR. Mereka yang terpaksa menunggu lama merasa kenyamanan dan fasilitas yang disediakan di tempat tersebut tidak memadai. Sebagai contoh adalah toiletnya yang sering tidak ada air, ruang tunggu yang kotor, dll.

“Fasilitasnya sih ya sepertinya kurang memadai. Toilet umumnya kadang tidak ada air. Belum lagi berbau tidak enak. Ya, itu membuat saya pribadi kurang nyaman sih. Jadi kalau mau buang air terpaksa harus ditahan atau mencari tempat lain yang lebih bersih. Sangat disayangkan sekali, padahal gedungnya bagus, tetapi toiletnya krang memadai.”⁹⁴

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Ruang tungguanya itu kesannya jorok sih ya, kalau menurut saya. Sampah-sampah masih berserakan belum lagi kalau ada sisa sisa air hujan menggenang. Kesannya benar benar tidak nyaman. Jadi sambil menunggu di uji KIR mobilnya ini, saya terpaksa mencari tempat tunggu lainnya. Oiya, toilet juga ya, perlu perhatian sepertinya. Soalnya toiletnya bau, kadang mau membersihkan badan, eh...airnya malah tidak tersedia. Sangat mengecewakan sekali.”⁹⁵

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia merasa toilet dan ruang tunggu di tempat uji KIR ini masih kurang memadai dan membuat pengemudi dan pemilik kendaraan yang hendak diuji KIR kurang memadai. Berikut hasil wawancaranya:

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

“Toiletnya dan ruang tungguanya sepertinya yang paling parah ya, pak. Karena toiletnya sampai tidak ada air. Ruang tungguanya juga selalu berantakan Lalu masih banyak sampah yang berserakan, jadi kalau mau duduk atau menunggu di ruang tunggu itu agak gimana gitu. Memang sih ruang tungguanya terbuka tap ikan ya baiknya lebih rapi”⁹⁶

Dari wawancara ketiganya dapat diasumsikan bahwa mereka merasa tidak nyaman dengan kebersihan toilet dan juga ruang tunggu yang tidak memadai, sehingga mereka enggan menggunakan fasilitas tersebut. Menyikapi hal tersebut, kepala UPTD menegaskan bahwa ia juga menyayangkan hal tersebut karena luput dari pantauannya, tetapi ia berjanji untuk mengatasi masalah kedua fasilitas tersebut. Berikut hasil wawancaranya:

“Saya juga menyayangkan hal tersebut, karena luput dari pantauan. Setidaknya dengan adanya tanggapan dari masyarakat ini, ke depannya kami bisa lebih memperhatikan kebersihan toilet serta ruang tunggu agar para pemilik dan pengemudi kendaraan yang akan melaksanakan uji KIR merasa nyaman ketika menunggu giliran”⁹⁷

Ditambahkan oleh staf UPTD, sebenarnya hal tersebut sudah sering ia ingatkan kepada petugas kebersihan, namun sepertinya memang butuh pengawasan lebih maksimal agar kinerja petugas kebersihan di UPTD pengujian KIR lebih baik ke depannya. Berikut hasil wawancaranya:

“Keluhan seperti ini memang sudah sering saya dengar, namun ya itulah meskipun sudah diingatkan kepada petugas kebersihan, masih saja terulang kembali. Ke depannya kami akan lebih ketat mengawasi kinerja mereka agar pelayanan ketersediaan fasilitas toilet dan ruang tunggu di UPTD ini lebih baik.”⁹⁸

Sehingga dapat diasumsikan bahwa kebersihan fasilitas memang sangat perlu ditingkatkan terlebih pada fasilitas toilet dan ruang tunggu yang tergolong vital. Dari hasil wawancara baik dari pelaksana maupun masyarakat yang hendak uji

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Ridwan, sebagai jabatan fungsional tanggal 15 Januari 2023

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Noviar, staf UPTD tanggal 15 Januari 2023

KIR sama-sama menyetujui bahwa toilet dan ruang tunggu wajib mendapatkan perhatian khusus ke depannya.

Lokasi pengujian kendaraan bermotor di Kota Jambi tidak terletak di tengah wilayah Kota Jambi, selain itu tempat pengujian kendaraan hanya memiliki satu unit belum terdapat UPTD lain terkait tempat pengujian kendaraan bermotor di Kota Jambi. Masyarakat masih mengeluhkan lokasi tempat pengujian kendaraan bermotor di mana masyarakat yang berada jauh dari lokasi pengujian membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pengujian karena harus menempuh perjalanan yang memakan waktu. Kota Jambi sendiri belum memiliki UPTD lain sebagai tempat pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang berada pada tempat pengujian. Walaupun berada di pusat Kota Jambi, letak pengujian kendaraan di Kota Jambi ini dapat dikatakan kurang strategis karena berada di wilayah bagian timur Kota Jambi dan belum memiliki UPTD lainnya.

“Lokasinya lumayan jauh sih dari pusat kota, tapi ya mau bagaimana lagi karena ini memang satu-satunya. Maka dari itu memang harus diakali dengan berangkat pagi agar tidak habis waktu di jalan.”⁹⁹

Selanjutnya Bapak Tio menambahkan sebagai berikut:

“Lokasinya lumayan jauh memang tetapi masih terjangkau. Ya hitung-hitung jalan-jalan lah, kan sebagai supir juga saya biasa jalan jauh.”¹⁰⁰

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Lukman. Ia merasa bahwa lokasi pengujian KIR cukup jauh dari kediamannya. Berikut hasil wawancaranya:

“Jauh sih lumayan. Tapi yang penting masih terjangkau saja.”¹⁰¹

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

Dari wawancara ketiganya dapat diasumsikan bahwa meskipun lokasi pengujian KIR tidak berada di pusat kota, namun mereka masih mampu menjangkaunya sehingga lokasi jauh pun bukan masalah besar untuk mereka.

Jadi diasumsikan bahwa kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi antara lain adalah SDM, sistem baru, serta anggaran dimana kesemuanya ini saling berkaitan satu sama lain dan juga berakibat pada ketidakpuasan pengendara yang pada akhirnya mempengaruhi pelayanan public dinas perhubungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthah Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthah Jambi



¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal 15 Januari 2023

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi antara lain adalah pendaftaran berkas, verifikasi, pembayaran retribusi, pengukuran dimensi dan perhitungan angkut, pengujian kendaraan bermotor, pembuatan kartu uji, tanda uji dan kartu induk, pengesahan tanda uji, kartu uji dan kartu induk yang terakhir jika kendaraan tersebut lulus uji, maka tahapan uji KIR selesai dan kendaraan laik untuk beroperasi.
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) masuk ke dalam ranah standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dapat dilihat dari Standar waktu penyelesaian, Standar biaya, Standar persyaratan dan prosedur pelayanan dan Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik.
3. Kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi adalah SDM, sistem baru, serta anggaran, di mana dari anggaran ini berakibat terhambatnya proses KIR kendaraan bermotor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Jambi tetap harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat merasa terbantu dan puas.
2. Dinas Perhubungan Kota Jambi harus lebih selektif mencari SDM yang memahami uji KIR sehingga pelayanan tidak terhambat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2022-2023																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	x																			
2.	Pembuatan Proposal														x						
3.	Perbaikan Proposal dan Seminar															x					
4.	Surat Izin Riset																	x			
5.	Pengumpulan Data																				
6.	Pengolahan dan Analisis Data																				
7.	Pembuatan Laporan																				
8.	Bimbingan dan Perbaikan																				
9.	Agenda dan Ujian Skripsi																				
10.	Perbaikan dan penjilidan																				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Pustaka Pelajar. Yogyakarta., 2018)

Alamsyah,A. *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik(New Public Administration,New Public Management dan New Publik Service* (Bandung: Alfabeta,2016)

E. Kristi Poerwandari, “Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia, (Depok: LPSP3 UI, 2015)

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media,2018)

Heinz Wehrich and Harold Koontz, *Management A.Global Perspective fifteenth Edition* (New York : McGraw-Hill, Inc., 2016)

Ibrahim, “Metodologi Penelitian Kualitatif”, (Bandung: Alfabeta, 2015)

Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, (PT.Indeks,. Jakarta,2020)

Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : BumiAksara, 2017)

Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*,. Edisi: Cetakan ke 9 (Bandung:Afabeta , 2020)

M Irfan Islamy, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017)

Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor publik. Edisi ke 3. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018)

Moenir. H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)

Mutiawati, C. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. (Jakarta: Deepublish, 2019)

Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jambi: Fakultas Syari'ah, 2020)

Sinambela, Lijan poltak. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2018)

Solichin A. Wahab, *Analisis Kebijakan Negara*, (Jakarta: Rinika Cipta, 2017)

Sondang P Siagian. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, (Jakarta: PT. Raja grafindo persada, 2017)

Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017)

Taufiqurokhan, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet(Jakarta,UMJ Press 2018)

B. Peraturan Perundang – Undangan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/18/M.P AN/11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009. *Tentang lalu Lintas Angkuta Jalan*, Jakarta LLAJ, 2009

Undang-undang No.9/1956 dan dinyatakan sebagai Daerah Otonom Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Sumatera Tengah.

Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN) dibuat agar lebih meningkatkan kinerja pegawai.

Undang-Undang Republik Indonesia NO. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12. Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, dan pembentukan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

C. Jurnal

Damayanti, Rosi. 2012. *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangayar)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. <https://digilib.uns.ac.id/>. Diakses 25 November 2022.

Danang Dwi Prayogo (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Surabaya*.

Faradisa Nuril. (2018). *Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya*.

Putu Lantika Oka Permadhi, (2017). *pengujian kendaraan bermotor untuk mewujudkan keselamatan berlalu lintas dikota Denpasar, bali*.

Risalbi dan Hendra Hafid. (2021). *Responsivitas Dinas Perhubungan kota Malang terhadap tingginya Tingkat pengaduan masyarakat studi pada bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang*.

D. Internet

Galihyudhi. 2013. *Standar Pelayanan Sudahkah Sesuai dengan Standar.*
 pelayanan- sudahkah-sesuai-dengan-standar/ . Diakses 20 Oktober 2022.

E. Wawancara

Wawancara dengan Bapak Suhendri, kepala UPTD tanggal 15 Januari 2023

Wawancara dengan Bapak Lukman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR,
 tanggal 15 Januari 2023

Wawancara dengan Bapak Noviar, staf UPTD tanggal 15 Januari 2023

Wawancara dengan Bapak Tio, masyarakat yang melaksanakan uji KIR, tanggal
 15 Januari 2023

Wawancara dengan Bapak M. Anggi Gunawan. S.H , kepala Staf Administrasi
 tanggal 15 Januari 2023

Wawancara dengan Bapak Rahman, masyarakat yang melaksanakan uji KIR,
 tanggal 15 Januari 2023

Wawancara dengan Bapak Doni Saputra, staf Administrasi tanggal 15 Januari
 2023

Wawancara dengan Bapak Hamka, S.E, Staf Administrasi tanggal 15 Januari
 2023

Wawancara dengan Bapak Ridwan, S.T, sebagai jabatan fungsional tanggal 15
 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Suhendri	Kepala UPTD
2	Noviar	Stap UPTD
3	Ridwan	Jabatan Fungsional
4	M. Anggi Gunawan	Staf Administrasi
5	Rahman	Masyarakat
6		
7		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi

Lampiran 2 Lembar Wawancara

Kepala Dinas (yang mewakili)

1. Menurut Bapak, bagaimanakah Prosedur Pengurusan KIR terhadap Angkutan dan Terminal Kota Jambi di Dinas Perhubungan Kota Jambi ?
2. Menurut Bapak, bagaimanakah Penerapan Pelayanan Publik terhadap Angkutan dan Terminal di Kota Jambi di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
3. Menurut Bapak ,bagaimana Kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
4. Upaya apa yang dilakukan Dinas Perhubungan agar kendala yang ada terselesaikan dengan baik?
5. Menurut Bapak apakah kinerja bawahan telah maksimal dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat?

Staf

1. Menurut Bapak, bagaimanakah Prosedur Pengurusan KIR terhadap Angkutan dan Terminal Kota Jambi di Dinas Perhubungan Kota Jambi ?
2. Menurut Bapak, bagaimanakah Penerapan Pelayanan Publik terhadap Angkutan dan Terminal di Kota Jambi di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
3. Menurut Bapak ,bagaimana Kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
4. Upaya apa yang dilakukan Dinas Perhubungan agar kendala yang ada terselesaikan dengan baik?
5. Menurut Bapak apakah kinerja karyawan telah maksimal dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Masyarakat (pemilik angkutan)

1. Menurut Bapak, bagaimanakah Prosedur Pengurusan KIR terhadap Angkutan dan Terminal Kota Jambi di Dinas Perhubungan Kota Jambi ?
2. Menurut Bapak, bagaimanakah Penerapan Pelayanan Publik terhadap Angkutan dan Terminal di Kota Jambi di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
3. Menurut Bapak ,bagaimana Kendala yang dihadapi dalam Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Jambi?
4. Menurut Bapak, bagaimanakah seharusnya yang dilakukan Dinas Perhubungan dalam menerapkan Standar Uji Kendaraan Bermotor KIR di Dinas Perhubungan Kota Jambi ?
5. Menurut Bapak apakah kinerja karyawan Dinas Perhubungan telah maksimal dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat?

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Ridwan, S.T selaku Jabatan Fungsional



Wawancara dengan M. Anggi Gunawan Selaku Staf Administrasi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Kantor Dinas Perhubungan Kota Jambi (UPTD)

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Tempat Uji Kendaraan KIR Dinas Perhubungan Kota Jambi (UPTD)



Semua Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Jambi (UPTD)

@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAIFUDDIN ARIF RANSELELA
J A M B I

St...
...n Thaha Saifuddin Jambi

Lampiran 5 *Curriculum Vitae*



A. Identitas Diri

Nama : Nurul Mustopa
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Tempat/Tanggal Lahir : Limbur Tembesi, 7 Juli 2000
 NIM : 105180154
 Alamat : Dusun Kukus, RT.13, Kelurahan Limbur Tembesi,
 Kec. Batin VIII, Kab. Sarolangun, Prov. Jambi.
 No. Telepon/HP : 082211289586
 Nama/Pekerjaan Ayah : Suharno/Petani
 Nama/Pekerjaan Ibu : Siti Khadijah/IRT

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : SDN No. 202/VII Limbur Tembesi Tahun 2012
 2. SMP/MTs : SMP Ponpes Nurul Jadid Tahun 2015
 3. SMA/MA : SMA Ponpes Nurul Jadid Tahun 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi