

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Bahrul Kirom, 2010 Pengertian pelayanan adalah program pelayanan yang merupakan salah satu upaya sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. pelayanan tersebut menjadi sangat penting mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public servis*), oleh sebab itu tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi sebuah keharusan.

Menurut Ulbert Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Untuk itu Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai pengendali dan mengontrol kondisi kendaraan bermotor agar persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor dapat terpenuhi serta memberikan pelayanan yang maksimal sehingga mempermudah tugas penguji dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, khususnya dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat diberikan dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku seperti yang sudah ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Pasal 45 ayat (1), (2), (3), (4) dan (5) dimana diterangkan tentang syarat pendaftaran yang harus dipenuhi sebelum melakukan uji berkala.

Pendaftaran uji berkala dilakukan melalui loket pendaftaran. Sesuai Surat Edaran Direktur Jendral Perhubungan Darat nomor : A.1080.UM.107/2/1991 tanggal 31 Oktober 1991 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Balai Pengujian Kendaraan Bermotor disebutkan bahwa bangunan gedung administrasi memiliki luas 204 m<sup>2</sup>. Pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki luas 85 m<sup>2</sup>. Dengan luas yang ada pelayanan administrasi di Seksi

Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen dilakukan dalam 1 loket sebagai loket pendaftaran, pembayaran retribusi dan pengambilan hasil uji. Pada loket terdapat 1 petugas, sering terjadi dokumen terselip tentu saja petugas mengalami kerepotan dan membuat penumpukan pekerjaan pada petugas yang membutuhkan waktu yang tidak sedikit dalam pemberian pelayanan. Untuk itu dibutuhkan perbaikan dalam pemberian pelayanan.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat Kertas Kerja Wajib dengan judul **“PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN KEBUMEN”**. Kertas Kerja Wajib ini bertujuan agar proses pengujian kendaraan bermotor yang berlangsung dapat berjalan sesuai dengan persyaratan dan tahapan-tahapan yang telah ditetapkan sehingga kendaraan bermotor yang dioprasikan di jalan memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan administrasi di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen?
2. Bagaimana pelayanan administrasi di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen hanya dengan 1 loket?

#### **C. Batasan Masalah**

Untuk hasil yang lebih spesifik karena penelitian ini mempunyai cakupan yang luas dan untuk fokusnya peneliti pada permasalahan yang ada, maka perlu di buat suatu batasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian hanya membahas tentang pelayanan administrasi pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian, penulisan, dan penyusunan Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengetahui proses pelayanan administrasi di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen.

2. Mengetahui kebutuhan loket yang semestinya di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis berkaitan dengan penelitian, penulisan, dan penyusunan Tugas Akhir ini adalah:

1. Menambah wawasan mengenai sistem administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor.
2. Menjadi referensi pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor khususnya untuk sistem administrasi.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pengujian serta kualitas pelayanan dalam bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.