

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan pasal 1 ayat (9), Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa komponen-komponen atau bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus, guna untuk memenuhi persyaratan teknik dan laik jalan. Berdasarkan Peraturan Menteri 133 tahun 2015, pasal 2 tujuan pengujian kendaraan bermotor yaitu:

1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan;
2. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan;
3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Salah satu tujuan pengujian kendaraan bermotor yaitu memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Didalam pengujian diperlukan sistem pelayanan yang optimal, karena dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan berpengaruh baik terhadap mutu pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kirom 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.

Didalam pelayanan kepada masyarakat untuk melaksanakan pengujian dimulai dari administrasi sampai dengan pengolahan data hasil pengujian

diserahkan kepada bagian Seksi Pengelola Sarana Transportasi. Sarana dan prasarana pengujian harus tersedia untuk dapat memaksimalkan dan mengoptimalkan hasil uji. Terkait dengan hal tersebut, maka didalam pengujian juga harus terdapat sistem administrasi. Dimana sistem administrasi tersebut dilaksanakan guna mengumpulkan data-data kendaraan sebagai arsip. Menurut The Liang Gie (1980) menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian berpendapat bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengujian kendaraan bermotor berorientasi terhadap pentingnya keselamatan ditinjau dari segi teknis namun tidak memperhatikan sistem administrasi dan alur dokumen pengujian kendaraan bermotor sehingga terdapat permasalahan yang dapat memperlambat proses pelayanan administrasi. Permasalahan yang terjadi adalah terlalu lamanya proses pelayanan administrasi dan alur administrasi tidak searah. Oleh karena itu proses administrasi merupakan bagian penting di dalam sistem pengujian kendaraan bermotor. Agar pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dapat berjalan dengan baik dan benar maka harus didukung dengan sistem administrasi yang optimal. Maka apabila proses pelayanan administrasi belum baik tentu akan berpengaruh dibagian lainnya. Berdasarkan permasalahan kondisi proses pelayanan administrasi tersebut, maka perlu adanya pembenahan pada sistem administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Semarang dan diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang prima serta diharapkan dapat meningkatkan kinerja di Pengujian Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka di ambil judul penulisan Kertas Kerja Wajib ini, yaitu: **“PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKSI PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem pelayanan administrasi di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi sistem administrasi pengujian kendaraan bermotor di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang sehingga tidak berjalan secara optimal?
3. Bagaimana cara untuk meningkatkan pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui proses pelaksanaan administrasi di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi sistem administrasi pengujian kendaraan bermotor di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang sehingga tidak berjalan secara optimal
3. Meningkatkan pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengharapkan sesuatu dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk satu pihak, namun juga beberapa pihak yang terkait.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk menata kembali pelayanan administrasi di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang

2. Manfaat praktis

a. Bagi Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang

- 1) Sebagai masukan mengenai proses alur dokumen uji agar lebih efisien waktu
- 2) Untuk memberikan masukan mengenai bagaimana cara mengoptimalkan alur dokumen uji pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor untuk meningkatkan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang

b. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal

Mengetahui sejauh mana taruna dapat melaksanakan kegiatan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di bidang administrasi sehingga menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan yang berkaitan dengan administrasi pengujian kendaraan bermotor, agar terjalin kerjasama antara lembaga pendidikan dan instansi pengujian kendaraan bermotor di daerah.

c. Bagi Taruna (i) Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor :

1. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses kegiatan belajar di kampus guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pengujian kendaraan bermotor khususnya di bidang administrasi.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang mekanisme dan prosedur pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor yang efektif dan efisien
3. Melatih pola pikir yang objektif di dalam menyikapi permasalahan permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor