

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANTUL**



ARI RIYANTI

Notar : 16.III.0335

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PKB

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

AGUSTUS 2019

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANTUL**



ARI RIYANTI

Notar : 16.III.0335

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PKB

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

AGUSTUS 2019

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANTUL**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor



ARI RIYANTI

Notar : 16.III.0335

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PKB

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

AGUSTUS, 2019

HALAMAN PENEGASAN

Kertas Kerja Wajib dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL”** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ari Riyanti

No Taruna : 16.III.0335

Tegal, Agustus 2019

Ari Riyanti

16.III.0335

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANTUL

Oleh :

ARI RIYANTI

Notar: 16.III.0335

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 7 Agustus

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing 1



Hanendyo Putro, A.TD., MT
NIP. 197005 19199301 1 001

Pembimbing 2



Anang Cundoko, ATD., MT
NIP. 19660729 198903 1 005

Penguji 1



Djarot Suradji, S.IP., M.M.
NIP. 19580725 198703 1 001

Penguji 2



Alhan Baharuddin, S.SiT., M.T.
NIP. 19840923 200812 1 002

Penguji 3



M. Chiegiel, ST., M.Psdm
NIP. 19651127 198503 1 005

Ketua Program Studi



Pipit Rusmandani, S.ST., M.T
NIP. 19850605 200812 2 002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR/KKW UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ari Riyanti

No.Taruna : 16.III.0335

Program Studi : Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor

Jenis Karya : Tugas Akhir/KKW

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

“EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/KKW tersebut selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : Agustus 2019

Yang menyatakan

Ari Riyanti

16.III.0335

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL”**.

Penyusunan Tugas Akhir/KKW ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Pengujian Kendaraan Bermotor Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ), serta merupakan hasil penerapan ilmu yang didapat selama mengikuti pendidikan serta perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan Praktik Kerja Profesi (PKP) yang dilaksanakan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.

Penyelesaian Tugas Akhir/KKW ini banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, diucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Profesi (PKP);
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan serta suri tauladan setiap umat manusia;
3. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
4. Bapak Syafek Jamhari, M.Pd selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal;
5. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST., MT selaku Ketua Program Studi DIII Pengujian Kendaraan Bermotor di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal;
6. Bapak Hanendyo Putro, A.Td selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penyusunan KKW ini;

7. Kak Anang Cudoko, A.Td selaku dosen pembimbing pendamping yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penyusunan KKW ini;
8. Semua Karyawan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu khususnya dalam melaksanakan Praktek Kerja Profesi (PKP) di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul;
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi DIII Pengujian Kendaraan Bermotor(PKB) yang telah membantu memberikan kritik dan saran dibuatnya Kertas Kerja Wajib (KKW) ini; dan
10. Teman-teman Program Studi Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan (MKTJ) dan Teknik Keselamatan Otomotif (TKO) angkatan XXVII yang telah memberikan semangat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Tugas Akhir/KKW ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tegal, Agustus 2019

Ari Riyanti

16.III.0335

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN KULIT MUKA | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENEGASAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| INTISARI | xvi |
| <i>ABSTRACT</i> | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Permasalahan | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Ruang Lingkup Masalah | 3 |
| D. Tujuan Penelitian | 4 |
| E. Manfaat Penelitian | 4 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|---|
| A. Penjelasan Secara Teoritis Masing-masing Variabel Penelitian | 6 |
| 1. Evaluasi | 6 |
| a. Definisi evaluasi..... | 6 |

| | | |
|----|---|----|
| b. | Fokus utama evaluasi pelayanan publik..... | 6 |
| 2. | Pelayanan | 7 |
| a. | Definisi pelayanan publik | 7 |
| b. | Dasar hukum pelayanan publik..... | 7 |
| c. | Tujuan pelayanan publik..... | 8 |
| d. | Asas pelayanan publik | 8 |
| e. | Komponen standar pelayanan | 9 |
| f. | Standar pelayanan publik | 9 |
| g. | Biaya pelayanan publik..... | 10 |
| h. | Penyelesaian pengaduan..... | 11 |
| 3. | Pengujian Kendaraan Bermotor | 11 |
| a. | Definisi Pengujian Kendaraan Bermotor | 11 |
| b. | Dasar hukum Pengujian Kendaraan Bermotor..... | 12 |
| c. | Tujuan Pengujian Kendaraan Bermotor..... | 12 |
| d. | Persyaratan Unit Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor | 12 |
| e. | Sarana Pengujian Kendaraan Bermotor | 13 |
| f. | Prasarana Pengujian Kendaraan Bermotor | 14 |
| g. | Prosedur dan tata cara uji berkala | 15 |
| B. | Penelitian yang Relevan..... | 16 |
| C. | Kerangka Berpikir..... | 19 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|----|---|----|
| A. | Lokasi dan Waktu Penelitian | 22 |
| 1. | Lokasi penelitian | 22 |
| 2. | Waktu penelitian | 24 |
| B. | Jenis dan Pendekatan Penelitian | 25 |
| C. | Instrumen Penelitian | 26 |
| D. | Jalannya Penelitian..... | 27 |
| E. | Jenis dan Metode Pengumpulan Data | 28 |
| 1. | Jenis data | 28 |
| 2. | Metode Pengumpulan Data..... | 29 |
| F. | Teknik Analisis Data..... | 30 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Susunan Organisasi | 31 |
| 1. Maksud dan tujuan Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul | 31 |
| 2. Visi, misi, dan motto Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul | 32 |
| 3. Strategi Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 32 |
| 4. Kebijakan Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 33 |
| 5. Sasaran Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 33 |
| 6. Susunan organisasi | 34 |
| B. Kendaraan Bermotor Wajib Uji | 38 |
| C. Sarana dan Prasarana..... | 39 |
| 1. Kondisi gedung dan tempat parkir | 39 |
| 2. Peralatan uji..... | 47 |
| a. Peralatan uji berkala kendaraan bermotor | 47 |
| b. Peralatan penunjang..... | 50 |
| 3. Sarana penunjang Kesehatan dan Keselamatan kerja(K3)..... | 52 |
| a. Alat Pelindung Diri (APD) | 52 |
| b. Alat keselamatan kerja..... | 53 |
| 4. Sarana pendukung kegiatan administrasi | 53 |
| D. Sumber Daya Manusia | 57 |
| 1. Sumber daya manusia Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 57 |
| 2. Kompetensi penguji | 59 |
| 3. Analisis beban kerja berdasarkan <i>High Class Scenario</i> | 62 |
| 4. Analisis beban kerja berdasarkan <i>Low Class Scenario</i> | 66 |
| E. Pelayanan di Seksi Pengujian kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 70 |
| 1. Prosedur pelayanan | 70 |

| | | |
|----|---|----|
| a. | Pendaftaran | 70 |
| b. | Pembayaran retribusi | 73 |
| c. | Pelaksanaan uji visual..... | 75 |
| d. | Pelaksanaan uji mekanis..... | 76 |
| e. | Analisis dan penetapan hasil pengujian..... | 78 |
| f. | Perawatan dan perbaikan alat uji | 81 |
| F. | HSE | 82 |
| 1. | Kebijakan, peraturan, dan tata tertib berkaitan dengan K3 | 82 |
| 2. | Pemahaman penguji kendaraan bermotor terhadap HSE..... | 83 |
| 3. | Ruang kerja yang aman dan sehat..... | 83 |
| 4. | Penggunaan alat pelindung diri saat di gedung uji | 83 |
| 5. | Kotak Petolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)..... | 83 |
| 6. | Prosedur pencegahan dan penanganan kecelakaan | 84 |
| 7. | Pengelolaan lingkungan dari pencemaran dan emisi | 84 |
| 8. | Penyediaan informasi terkait keselamatan dan kesehatan kerja bagi penguji kendaraan bermotor dan bagi pemilik kendaraan bermotor yang di uji..... | 84 |
| G. | Pelayanan | 85 |
| 1. | Standar Pelayanan Minimal (SPM)..... | 85 |
| a. | Pendaftaran uji | 85 |
| b. | Verifikasi pendaftaran..... | 86 |
| c. | Pembayaran retribusi..... | 86 |
| d. | Uji visual (Pra Uji)..... | 86 |
| e. | Pengujian bagian bawah kendaraan | 87 |
| f. | Menimbang dan menguji rem | 87 |
| g. | Penyelesaian administrasi | 88 |
| 2. | Penanganan pengaduan | 89 |
| 3. | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 90 |
| 4. | Sistem Informasi Manajemen (SIM) PKB | 90 |
| H. | Pengawasan..... | 91 |

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 93
B. Saran..... 94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Waktu Penelitian..... | 24 |
| Tabel 4.1 | Data KBWU Pada Tahun 2018..... | 38 |
| Tabel 4.2 | Kondisi Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul | 40 |
| Tabel 4.3 | Data Peralatan Uji Berkala Kendaraan Bermotor | 48 |
| Tabel 4.4 | Data Peralatan Penunjang Pengujian Kendaraan Bermotor di Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 51 |
| Tabel 4.5 | Sarana pendukung kegiatan administrasi..... | 54 |
| Tabel 4.6 | Daftar Sumber Daya Manusia di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul | 57 |
| Tabel 4.7 | Kompetensi Tenaga Penguji di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul | 59 |
| Tabel 4.8 | Analisa Kebutuhan Penguji Berdasarkan <i>High Class Scenario</i> | 65 |
| Tabel 4.9 | Analisa Kebutuhan Penguji Berdasarkan <i>High and Low Class Scenario</i> | 69 |
| Tabel 4.10 | Perbedaan waktu Standar Operasional Prosedur dengan Kondisi Nyata..... | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka berpikir..... | 20 |
| Gambar 3.1 | Lokasi Penelitian..... | 21 |
| Gambar 3.2 | Bagan Jalannya Penelitian..... | 26 |
| Gambar 3.3 | Bagan Analisis Data model Interaktif Meles dan Huberman..... | 30 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul | 35 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 35 |
| Gambar 4.3 | Layout Seksi PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul..... | 39 |
| Gambar 4.4 | Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor..... | 46 |
| Gambar 4.5 | Ruang Tunggu | 47 |
| Gambar 4.6 | Ruang Administrasi..... | 47 |
| Gambar 4.7 | Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)..... | 53 |
| Gambar 4.8 | Pendaftaran <i>online</i> melalui aplikasi “Sipentol Dishub Bantul” ... | 71 |
| Gambar 4.9 | Informasi Pembayaran Retribusi | 74 |
| Gambar 4.10 | Pemeriksaan Bagian Bawah Kendaraan..... | 77 |
| Gambar 4.11 | Menimbang dan Menguji Rem..... | 78 |
| Gambar 4.12 | Surat Keterangan Tidak Lulus Uji | 79 |
| Gambar 4.13 | Tanda Penetapan Masa Berlaku Uji Berkala..... | 80 |
| Gambar 4.14 | Perawatan dan perbaikan alat uji..... | 82 |
| Gambar 4.15 | Alur Verifikasi Pendaftaran | 86 |
| Gambar 4.16 | Alur Pembayaran Retribusi | 86 |
| Gambar 4.17 | Alur Uji Visual | 87 |
| Gambar 4.18 | Alur Pengujian Bagian Bawah Kendaraan..... | 87 |
| Gambar 4.19 | Alur Penimbangan dan Pengujian Rem | 88 |
| Gambar 4.20 | Sistem Informasi Manjeman (SIM) PKB..... | 91 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Formulir Pendaftaran

Lampiran II Surat Ketetapan Retribusi Daerah

Lampiran III Standar Operasional Prosedur

Lampiran IV Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2017 Tentang
Penyesuaian Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

Lampiran V Daftar Perbaikan Hasil Sidang Kertas Kerja Wajib

Lampiran VI Lembar Asistensi

Lampiran VII Daftar Riwayat Hidup

INTISARI

Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang berperan penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat untuk beraktivitas di sektor-sektor lain. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan tujuan yang seharusnya dapat ditampilkan suatu organisasi publik atau institusi pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggannya. Peningkatan pelayanan publik tersebut perlu ditingkatkan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat seiring dengan tuntutan zaman yang selalu mengalami kemajuan serta dengan meningkatnya gaya hidup masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan yang ada di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.

Penelitian ini dilakukan menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dengan memanfaatkan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil dari penelitian ini adalah pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan laik jalan kendaraan bermotor yang tidak sesuai dengan PM 133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dan waktu yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, kurangnya tenaga penguji, dan kelengkapan sarana dan prasarana kurang memadai, kemudahan dalam metode pendaftaran dan pembayaran di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dalam melakukan proses pengujian kendaraan bermotor.

Kata Kunci : pelayanan-pengujian kendaraan bermotor

ABSTRACT

Testing of motor vehicles is one of the public services sector plays an important role in the smooth mobility of people to move in the other sectors. The creation of better service quality is a goal that should be displayed a public organization or a government institution for people as customers. Improved public services need to be improved in the community needs in line with the demands of the ever progressing age and with increasing people's lifestyles. The purpose of this study was to evaluate the existing services in the Section of Motor Vehicle Testing Bantul District Department of Transportation.

This research was conducted using descriptive research type with qualitative methods by utilizing primary and secondary data obtained through interviews, observation and document study. Results from this study is the administrative examination and inspection roadworthy motor vehicle that does not comply with the PM 133 2015 on Testing Periodic Motor Vehicle and time are not in accordance with standard operating procedures, lack of testers, and completeness of facilities and infrastructure is inadequate, easily registration and payment method in the Section of motor vehicle testing Bantul District Department of Transportation in the process of testing a motor vehicle.

Keywords: service-motor vehicles testing