

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang berperan penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat untuk beraktivitas di sektor-sektor lain. Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor pemilik kendaraan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas dan kuantitas. Masyarakat membutuhkan pelayanan seperti kemudahan pelayanan, pelayanan yang sesuai, kejelasan, kedisiplinan waktu, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, ketepatan waktu, kenyamanan dan keamanan.(Nova Dwi, 2011)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan 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 rangka upaya pemenuhan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik tidak lagi menjadi suatu kebutuhan tambahan, namun sudah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi masyarakat.

Berdasarkan gaya hidup dari tahun ke tahun yang terus berkembang, maka kebutuhan masyarakatpun ikut bertambah. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, pemerintah harus memberikan suatu pelayanan baik dari segi

pelayanan mengenai fasilitas sarana, prasarana dan infrastruktur. Kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Selain itu, aspek kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang terpenting dalam pemilihan jasa oleh masyarakat yang harus disediakan oleh penyedia jasa di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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. Sehingga pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten yang strategis. Wilayah Kabupaten Bantul hingga saat ini telah tumbuh dan berkembang cukup pesat dengan meningkatnya konsentrasi kegiatan terutama perumahan, perdagangan, perindustrian serta jasa. Kebutuhan akan kendaraanpun semakin meningkat untuk pengangkutan barang maupun orang. Meningkatnya jumlah kendaraan setiap tahunnya harus diimbangi dengan meningkatnya pelayanan pemerintah serta jaminan pemerintah dalam keselamatan angkutan di jalan.

Permasalahan yang mungkin muncul di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul yaitu kurangnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor karena keterbatasan sumber daya manusia karena seorang penguji menangani semua alat uji, hal ini akan memakan waktu lama sehingga tingkat pelayanan menjadi lambat atau waktu menguji kurang efisien, tingkat kelelahan penguji akan berpengaruh, hal ini kurang akurat, dan sebagainya.

Evaluasi merupakan komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor. Dengan sistem evaluasi yang baik maka kualitas Pengujian Kendaraan Bermotor diharapkan akan meningkat. Untuk meningkatkan kualitas Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut, evaluasi sebaiknya dilakukan dengan memperhatikan semua ranah yang dimiliki Kendaraan Bermotor Wajib Uji.

Adanya data evaluasi ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu upaya pembenahan dan menjadi pendorong Pengujian Kendaraan Bermotor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kualitas Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat terwujud.

Dalam penulisan ini penulis melakukan studi tentang evaluasi terhadap pengujian yang ada di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai upaya peningkatan pelayanan yang ada di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul demi tercapainya kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan dan juga terjaminnya keselamatan pengguna jalan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membuat Kertas Kerja Wajib dengan judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“EVALUASI PELAYANAN PENGUJIAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses Pengujian Kendaraan Bermotor di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul?
2. Apakah pelayanan Pengujian sudah memenuhi standar pelayanan publik di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul?

C. Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah merupakan hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai pada tahap pembahasan selanjutnya. Agar

pembahasan masalah lebih terarah maka penulis memberikan batasan permasalahan pada penelitian ini. Adapun batasan masalah tersebut adalah :

1. Pada penelitian ini, hanya membahas masalah – masalah yang berhubungan dengan pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ada pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.
2. Data yang di analisis adalah prosedur pelayanan administrasi, pelayanan pemeriksaan kendaraan bermotor, waktu pelayanan dan kewenangan/penempatan penguji terhadap Standar Operasional Prosedur, di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul yang nantinya akan menghasilkan data optimalisasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui proses uji berkala di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul.
2. Menganalisis proses pelayanan pengujian di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya untuk satu pihak, namun juga beberapa pihak yang terkait.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan perbaikan layanan proses pengujian di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul sehingga semuanya berjalan dengan peraturan yang telah ditetapkan guna keselamatan bersama.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul :

- 1) Dapat memberikan gambaran mengenai kinerja Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.
- 2) Dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dalam melakukan pengujian terhadap kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul sehingga dapat mengurangi resiko kecelakaan dan selalu mengutamakan keselamatan pengguna kendaraan bermotor itu sendiri.

b. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan :

Menambah informasi tentang pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.

c. Bagi taruna/i DIII Pengujian Kendaraan Bermotor

- 1) Sebagai wujud pembelajaran bagi taruna/i dalam mengevaluasi pelayanan pengujian yang ada di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul.
- 2) Menambah wawasan dalam permasalahan pelayanan proses administrasi yang sesuai dengan prosedur.
- 3) Menambah wawasan dalam permasalahan proses pengujian kendaraan bermotor.
- 4) Digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar ahli madya pada jurusan DIII Pengujian Kendaraan Bermotor di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

d. Bagi masyarakat

Memberikan kenyamanan dalam melakukan proses pengujian di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul.