

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAKSANAAN VERIFIKASI BOOKING UNIT PENGELOLA
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG
KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR**



DISUSUN OLEH:

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2024

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAKSANAAN VERIFIKASI BOOKING UNIT PENGELOLA
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG**

KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Teknik



DISUSUN OLEH:

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAKSANAAN VERIFIKASI BOOKING UNIT PENGELOLA
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG**

Disusun oleh:

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

Disetujui untuk diajukan pada
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif

Menyetujui

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Arif Devi Dwipayana, S.T., M.M
NIP. 19851102 201902 1 003

Yusime Fitasari, S.T., M.SI
NIP. 19910314 201012 2 001

Tanggal : 19 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAKSANAAN VERIFIKASI BOOKING UNIT PENGELOLA
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

Dosen Penguji I <u>Rahmat Ahmad, S.P., MT</u> NIP. 19851111 201902 1 002	Dosen Pembimbing I <u>Arif Devi Dwipayana, S.T., M.M.</u> NIP. 19851102 201902 1 003
Dosen Penguji II <u>ASEP EKA NUGRAHA, A.Ma Pkb</u> NIP. 19750228 199703 1 001	Dosen Pembimbing II <u>Yusime Fitasari, S.T., M.SI</u> NIP. 19910314 201012 2 001

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI TEKNOLOGI OTOMOTIF

Adrian Pradana, S.T., M.Si.

NIP. 19900130 201012 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, I Gusti Lanang Gita Kesawa, Notar 2101036 menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Verifikasi Booking Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng" merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik disuatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 19 Januari 2024

Penulis,

I Gusti Lanang Gita Kesawa
2101036

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Tugas Akhir yang berjudul "Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Verifikasi Booking Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.SiT., M.T. selaku Direktur Politeknik Transpotasi Darat Bali.
3. Bapak Adrian Pradana, S.T., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif Politeknik Transpotrasi Darat Bali
4. Bapak Arif Devi Dwipayana, ST., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan tugas akhir.
5. Ibu Yusime Fitasari, S.T., M.SI selaku dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan tugas akhir.
6. Bapak Massdes Arouffy selaku Kepala Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian Tugas Akhir.
7. Bapak Dony Erlan Prasetyo Amd., LLAJ., S.T, Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng dan selaku dosen pembimbing lapangan yang telah memberi bimbingan terhadap penulisan tugas akhir ini.
8. Dosen-dosen Program Studi Teknologi Otomotif yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.

9. Seluruh pengasuh yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan selama penulis menjalani pendidikan di kampus.
10. Rekan-rekan dan adik tingkat yang telah memberikan doa, dukungan, semangat pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktu yang ditentukan.

Penulis menyadari tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia

Tabanan, 19 Juli 2024

Penulis,

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

MOTTO

“Na Kalamativarante Mahantah Svensu Karmasu”

(Orang-orang hebat tidak pernah menunda tugasnya.)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam dan atas karunia Ida Sang Hyang Widhi Wasa. Dengan bangga dan rasa Bahagia Kertas Kerja Wajib ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan paling berharga dalam kehidupan saya sampai saat ini dengan menempuh pendidikan. Ajik dan ibu saya sebagai motivator, pendukung, serta mendorong apapun yang saya lakukan dan selalu ada disaat setiap kondisi yang saya alami serta selalu mendoakan dan merestui perjalanan saya. Dan seluruh Dosen Prodi Teknologi Otomotif yang selalu memberikan bimbingan kepada saya. Tidak lupa dengan teman-teman saya yang selalu membantu serta memberikan saran terbaik saat menyusun Kertas Kerja Wajib ini. Dan dengan seseorang yang begitu istimewa di dengan seberang prodi yang selalu menjadi pendengar yang baik dan selalu memberikan sugesti yang baik kepada saya. Dengan ini rasa bangga saya menyelesaikan Kertas Kerja Wajib untuk menjadi kewajiban selama berpendidikan di Politeknik Transportasi Darat Bali.

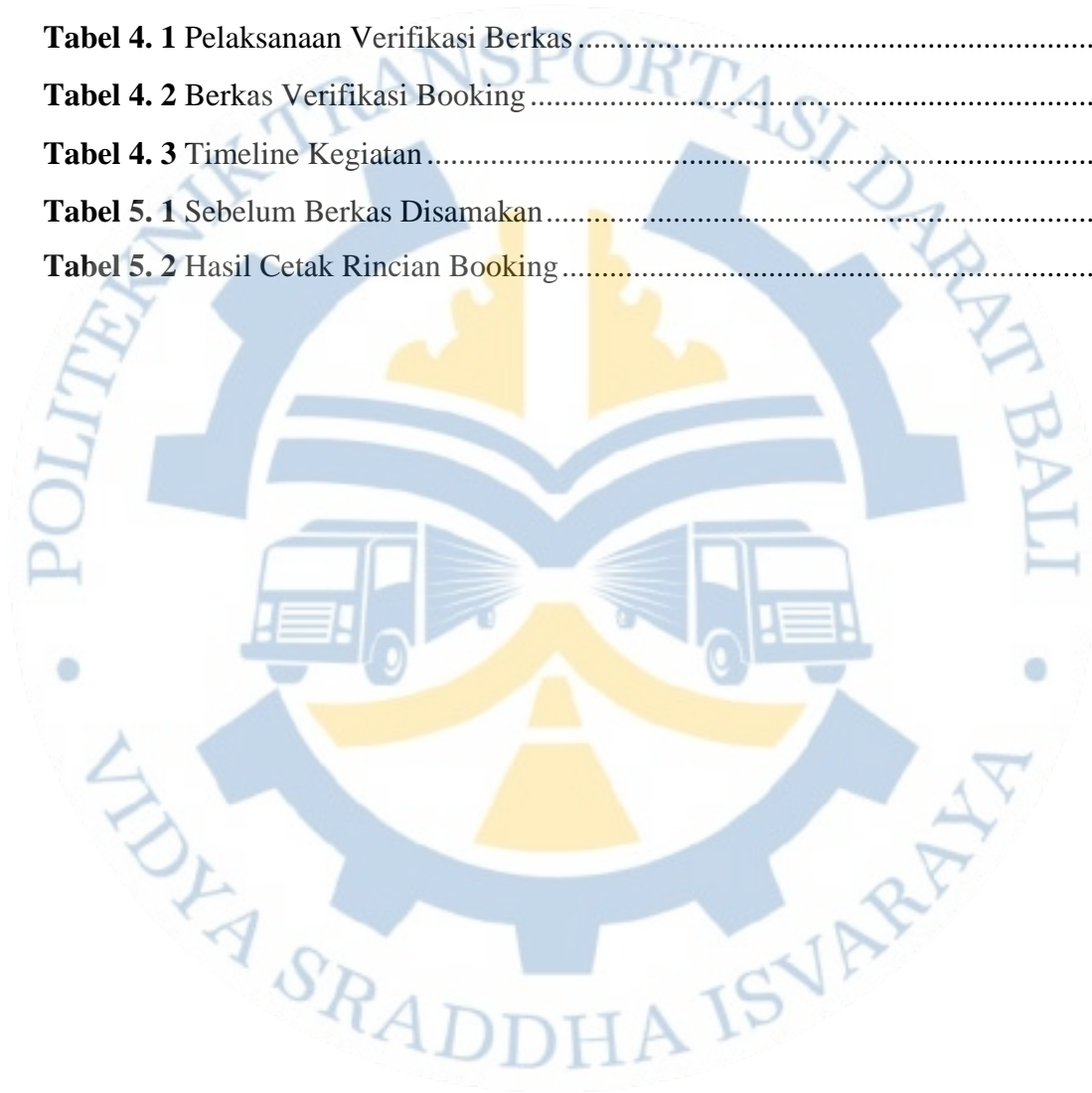
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	6
2.1 Kondisi Wilayah Penelitian.....	6
2.2 Objek Penelitian	7

BAB III TINJAUAN PUSTAKA	11
3.1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017	11
3.2 Administrasi	13
3.3 Standar Operasional Prosedur	14
3.4 Pelayanan Publik	14
3.5 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	18
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	18
4.2 Metode Analisis Data	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
5.1 Hasil Penelitian.....	30
5.2 Pembahasan	37
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
6.1 Kesimpulan.....	41
6.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45

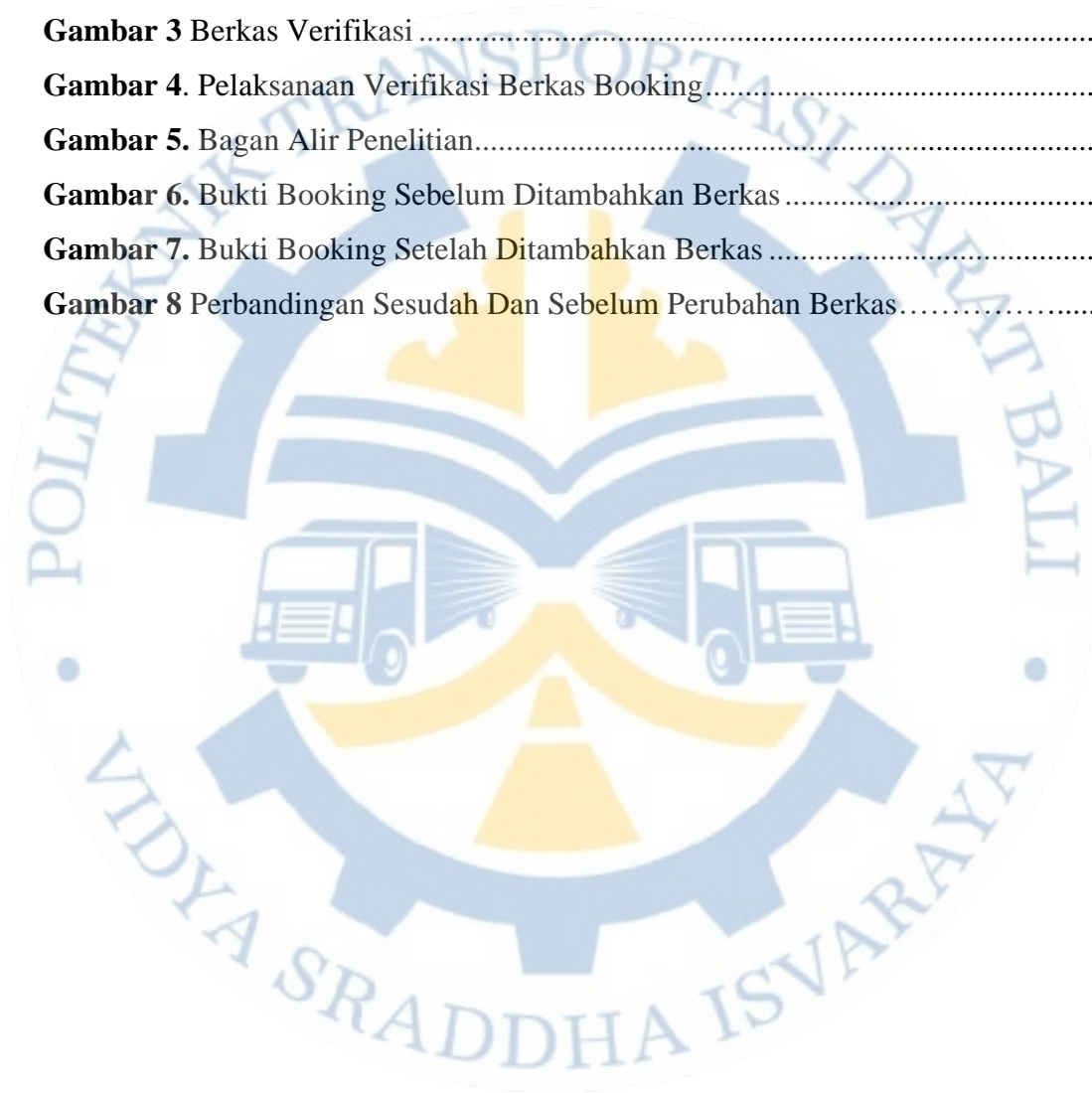
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Spesifikasi Berkas Booking.....	10
Tabel 3. 1 Peneliti Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Pelaksanaan Verifikasi Berkas	20
Tabel 4. 2 Berkas Verifikasi Booking.....	22
Tabel 4. 3 Timeline Kegiatan.....	29
Tabel 5. 1 Sebelum Berkas Disamakan.....	31
Tabel 5. 2 Hasil Cetak Rincian Booking.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi UP PKB Ujung Menteng	6
Gambar 2. Ruangan Loker Verifikasi.....	8
Gambar 3 Berkas Verifikasi	9
Gambar 4. Pelaksanaan Verifikasi Berkas Booking.....	21
Gambar 5. Bagan Alir Penelitian.....	26
Gambar 6. Bukti Booking Sebelum Ditambahkan Berkas	33
Gambar 7. Bukti Booking Setelah Ditambahkan Berkas	34
Gambar 8 Perbandingan Sesudah Dan Sebelum Perubahan Berkas.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel pengambilan waktu Saat Persamaan Berkas.....	45
Lampiran 2. Tabel Memerintahkan Pengemudi Untuk Memberhentikan Kendaraan Di Loket Verifikasi	49
Lampiran 3. Memerintahkan Pengemudi Untuk Menyerahkan Berkas Verifikasi <i>Booking</i>	53
Lampiran 4. Memvalidasi Perlengkapan Berkas Verifikasi Booking Milik Pengemudi.....	57
Lampiran 5. Tabel Menyerahkan Berkas Verifikasi Booking Kepada Pengemudi ..	61
Lampiran 6. Tabel Memberitahu Pengemudi Untuk Ke Lokasi Pengendapan	65
Lampiran 7. Tabel Pengukuran Waktu Sebelum Penambahan Berkas	69
Lampiran 8. Tabel Sesudah Berkas Ditambahkan	71
Lampiran 9. Standar Operasional Prosedur Verifikasi Berkas	73
Lampiran 10. Standar Operasional Prosedur Telah Ditetapkan	78
Lampiran 11. Dokumentasi Lokasi Loket Verifikasi	80
Lampiran 12. Pelaksanaan Pengambilan Data Perbedaan Berkas	81
Lampiran 13. Dokumentasi Konsultasi Dengan Bapak Andi selaku Ahli IT Bank DKI Untuk Penambahan Berkas pada aplikasi E- Kir Jakarta Booking	83
Lampiran 14. Usulan Penambahan Berkas Wajib Bawa.....	84
Lampiran 15. Aplikasi E- Kir Jakarta Booking dan Cek Kir Jakarta.....	86
Lampiran 16. Lembar Asistensi Bimbingan Tugas Akhir	87
Lampiran 17. Surat Permohonan Persetujuan Sidang Tugas Akhir	97
Lampiran 18. Formulir Pendaftaran Sidang Tugas Akhir	98

INTISARI

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAKSANAAN VERIFIKASI BOOKING UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG

Oleh

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng merupakan UP PKB yang melaksanakan pengujian dengan rata rata KBWU per hari 550 dengan satu loket verifikasi sehingga kepadatan ini akan berpengaruh terhadap pelayanan serta perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan pelayanan. Loket verifikasi merupakan langkah awal untuk meverifikasi berkas kendaraan dan pemilik kendaraan sebelum melakukan uji kendaraan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelaksanaan verifikasi berkas dengan metode observasi. Hasil penelitian ini pada persamaan berkas yang dilakukan dan perancangan Standar Operasional Prosedur sebagai acuan dan alur pelaksanaan verifikasi berkas pada loket verifikasi. Berdasarkan perbandingan Berkas A, Berkas B dan Berkas C yang telah dilakukan, Mendapatkan hasil alternatif Berkas B yang merupakan berkas yang lebih efektif dalam penggunaan waktu dan efektif dalam pelaksanaan verifikasi pada loket verifikasi di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng

Kata kunci: Loket verifikasi, Standar Operasional Prosedur, Efisien waktu

ABSTRACT

DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOR THE IMPLEMENTATION OF BOOKING UNIT VERIFICATION AT THE VEHICLE TESTING MANAGEMENT OFFICE IN UJUNG MENTENG

By

I GUSTI LANANG GITA KESAWA

2101036

The Ujung Menteng Motor Vehicle Testing Management Unit is a UP PKB that carries out testing with an average KBWU per day of 550 with one verification counter so that this density will affect the service and needs to be improved in the implementation of services. The verification counter is the first step to verify the vehicle and vehicle owner's files before conducting a vehicle test. This study aims to improve the service of implementing file verification with the observation method. The results of this study are on the similarity of files carried out and the design of Standard Operating Procedures as a reference and flow of implementing file verification at the verification counter. Based on the comparison of File A, File B and File C that has been carried out, obtaining alternative results for File B which is a file that is more effective in using time and effective in carrying out verification at the verification counter at the Ujung Menteng Motor Vehicle Testing Management Unit

Keywords: Verification counter, Standard Operating Procedure, Time efficiency

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini penggunaan kendaraan bermotor sungguh berkembang pesat untuk memenuhi segala kebutuhan manusia. Dengan berkembang pesatnya kebutuhan kendaraan ini menentukan tingkat kapasitas kendaraan pada suatu daerah. Saat melintasi berbagai wilayah atau daerah manusia memerlukan alat transportasi yang aman dan nyaman dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhannya (Refkisyam, 2015). Tidak dapat dipungkiri bahwa jumlah kendaraan bermotor yang akan terus meningkat ini akan sangat berpengaruh dengan segala aktivitas masyarakat setiap saat. Dengan penggunaan kendaraan bermotor yang begitu pesat, segala sesuatu untuk menunjang kegiatan kendaraan bermotor dilakukan, supaya kendaraan bermotor dapat beroperasi dengan baik sebagaimana mestinya. Didalam kegiatan pengujian kendaraan bermotor, pelayanan masyarakat perlu diperhatikan dari segi waktu pelayanan, waktu bekerja, serta efektif dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan (Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.) BAB I Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Dalam pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor, Adapun proses awal hingga akhir pengujian, agar kendaraan dinyatakan laik jalan. Setiap tahapan proses pengujian kendaraan bermotor, meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan sangat penting khususnya dibagian administrasi. Administrasi pada dasarnya adalah suatu upaya atau kegiatan yang terkait dengan adanya pengimplementasi kebijakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Fiatri,

2023). Berkaitan dengan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan maka perlu adanya suatu prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai serta efektif dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan apa yang akan diharapkan serta tujuan tercapai. Suatu prosedur atau SOP dalam suatu pekerjaan sangat penting untuk sebagai acuan dan proses sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut (Khairunnisa, 2022) dalam menjalankan pelayanan pada unit pengujian kendaraan bermotor maka diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta dalam penggunaan SOP ini akan terus dioptimalkan untuk meningkatkan efisien dalam bekerja

Dalam pelaksanaan magang II di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng ditemukan bahwa bagian administrasi khususnya bagian loket verifikasi mengalami kesulitan untuk melakukan verifikasi data booking atau jadwal booking dari pengemudi. Petugas mengalami kesulitan untuk memverifikasi data booking dikarenakan setiap pengemudi membawa berkas-berkas yang berbeda serta *device* di loket verifikasi yang kurang memadai. Hal ini mengakibatkan penumpukan kendaraan di bagian loket verifikasi dan tidak efisien dalam pelaksanaan verifikasi data booking. Perlunya SOP atau Standar Operasional Prosedur ini adalah untuk menentukan alur dan proses serta meningkatkan efektif dalam pelaksanaan verifikasi booking. Hal ini akan memudahkan petugas untuk melaksanakan verifikasi booking dan alur sesuai prosedur untuk mencapai efisien dalam pelaksanaannya

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini berisikan alur pelaksanaan verifikasi data booking dan berisikan berupa ketentuan seperti berkas wajib dibawa oleh pengemudi ketika melaksanakan verifikasi data di loket verifikasi. Menurut Tjipto Atmoko (Mukharom, 2017) menyebutkan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah suatu acuan atau pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat sebagai penilaian kinerja instansi pemerintah dengan berdasarkan teknis, administratif dan pelayanan sesuai dengan tata kerja dan prosedur kerja sebagai indikator. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur untuk verifikasi booking ini

untuk mencegah terjadinya penumpukan antrean di loket verifikasi booking dan untuk menyamaratakan berkas yang akan dibawa saat melaksanakan verifikasi booking. Hal ini juga akan meningkatkan efisien dalam bekerja dan acuan untuk meningkatkan terus menerus dalam waktu pelayanan agar pelayanan bagian administrasi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng selalu meningkat.

Maka dari permasalahan diatas penulis memilih judul **“PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAKSANAAN VERIFIKASI BOOKING UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG”** sebagai objek penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan indentifikasi permasalahan pada lokasi penelitian, maka dibuat sebuah rumusan masalah pada penelitian yaitu:

1. Berapa waktu yang dipelukan pada jenis berkas yang berbeda saat melakukan verifikasi booking sebelum ada Standar Operasional Prosedur (SOP)?
2. Bagaimana cara meyamarkan berkas yang berbeda di loket verifikasi?
3. Bagaimana pelaksanaan alur Standar Operasional Prosedur ini dilaksanakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui efisiensi waktu pelaksanaan verifikasi berkas booking setelah berkas wajib uji disamakan
2. Menentukan alur pelaksanaan verifikasi berkas dan waktu dalam verifikasi data booking dengan Standar Operasional Prosedur
3. Menganalisa dan mengetahui waktu dalam pelaksanaan verifikasi data booking yang dilakukan di loket verifikasi dengan berkas yang berbeda dan menentukan berkas wajib dibawa oleh pengemudi untuk melakukan verifikasi booking

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini memiliki beberapa manfaat antara lain: mempermudah pengemudi untuk mengetahui berkas yang wajib dibawa saat melakukan verifikasi, dan sebagai acuan untuk pelaksanaan verifikasi sesuai dengan prosedur agar pelaksanaan efisien dan sesuai dengan tujuan.
2. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dapat mengoptimalkan pelaksanaan verifikasi dan mencegah terjadinya penumpukan kendaraan di area Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng yang disebabkan bedanya berkas dibawa oleh pengemudi.

Adapun manfaat akademis dari penelitian ini ialah

1. Memberikan pengetahuan dan pemahaman yang objektif untuk menyikapi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan di bidang pengujian kendaraan bermotor;
2. Mengoptimalkan dan meningkatkan efisien pelayanan agar pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur.
3. Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan solusi dalam suatu permasalahan untuk meningkatkan pelayanan yang efisien pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng.

1.5 Batasan Masalah

Menghindari terjadinya penyimpangan atau perluasan masalah dalam penelitian ini sehingga dibuat sebuah batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus di loket verifikasi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng.
2. Penelitian ini tidak akan membahas faktor lain yang mempengaruhi prosedur lainnya.

3. Pengambilan data hanya dilakukan di pelaksanaan verifikasi booking Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng



BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (UP PKB) Ujung Menteng yang terletak di Jalan Sri Sultan Hamengkubuwono IX Jalan Raya Bekasi No. KM 26 d.h, RT.1/RW.2, Ujung Menteng, Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13930



(sumber: Google Maps)

Gambar 1.Lokasi UP PKB Ujung Menteng

Menurut Badan Pusat Statistik, kelurahan Ujung Menteng Kecamatan Cakung ini merupakan Kelurahan yang berada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kecamatan cakung memiliki lahan yang luas di Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu 4.247 km². Kecamatan cakung ini terletak di Jakarta serta salah satu dari beberapa kecamatan di wilayah tersebut.

Kota Jakarta timur adalah kota dengan wilayah provinsi yang berada di DKI Jakarta dengan posisi bujur timur adalah 160⁰49'35" dan lintang selatan dengan

06°10'37" dengan luas wilayah lintang selatan adalah 188,03 km². Luas Jakarta timur secara menyeluruh adalah 28,39 persen dari wilayah Provinsi DKI Jakarta yang terbesar dengan luas 662,33 km² yang terdiri atas 10 kecamatan dan 65 kelurahan yang ada di daerah DKI Jakarta. Wilayah DKI Jakarta memiliki penduduk sekitar 3.037.139 jiwa. Wilayah Kota Jakarta Timur memiliki perbatasan sebelah utara dengan Kota Jakarta Utara dan juga wilayah Jakarta Pusat, dengan sebelah timur dengan kabupaten Bekasi. Sebelah selatan adalah kabupaten Bogor dan sebelah barat adalah Kota Jakarta Selatan.

Batas-batas wilayah kecamatan Cakung secara administratif adalah:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Koja dan Kecamatan Celincing
2. Sebelah Timur : Kecamatan Bekasi
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Duren Sawit
4. Sebelah Barat : Kecamatan Pulogadung

Dengan wilayah daratan paling rendah dengan letaknya tidak jauh dari pantai. Terdapat 5 sungai mengalir Kota Jakarta Timur. Sungai-sungai yang terdapat pada Kota Jakarta Timur pada musim puncak hujan pada umumnya Berdasarkan batas wilayah, Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng adalah UP PKB yang melakukan pengujian berdasarkan kendaraan yang memiliki JBB tidak lebih dari 8 Ton. Wilayah UP PKB Ujung Menteng mendekati perbatasan antara Jakarta Timur dengan perbatasan Bekasi. Hal ini salah satu faktor meningkatnya jumlah KBWU pada UP PKB Ujung Menteng

2.2 Objek Penelitian

2.2.1 Loker Verifikasi

Pada pelaksanaan penelitian berfokus pada bagian loket verifikasi. Loket verifikasi berfungsi untuk memvalidasi berkas pemilik kendaraan sebelum melakukan

uji berkala. Pelaksanaan pada bagian loket verifikasi Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan yaitu:

1. Petugas menghentikan kendaraan melalui jendela verifikasi
2. Petugas memeriksa berkas verifikasi yang dibawa oleh pemilik kendaraan
3. Petugas memeriksa indentitas kendaraan dan informasi booking pemilik kendaraan melalui aplikasi Cek Kir Jakarta
4. Petugas mengarahkan pemilik kendaraan untuk melanjutkan pemilik kendaraan untuk ke lokasi pengendapan



(Sumber: Dokumentasi UP PKB Ujung Menteng)

Gambar 2. Ruang Loret Verifikasi

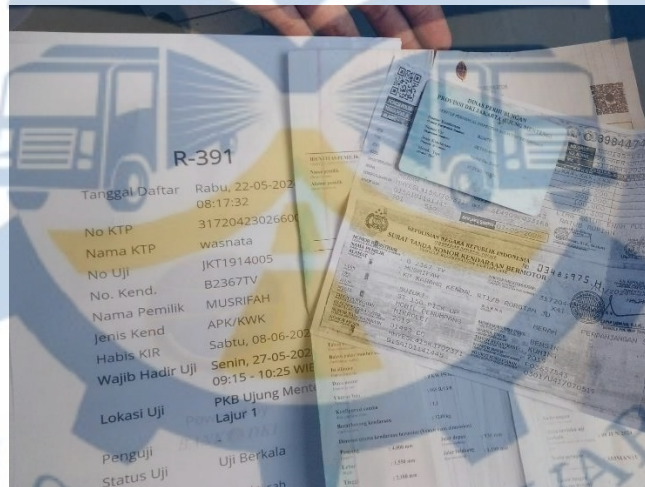
Pada Gambar 2 menampilkan kondisi lokasi penelitian pada loket verifikasi. Ada beberapa fasilitas penunjang yaitu kurir, meja serta tombol akses buka dan tutup palang pada loket verifikasi. Pada loket verifikasi jumlah petugas yang berada pada lokasi ini adalah sebanyak 1 orang.

Pada loket verifikasi terdapat akses palang tutup dan masuk, akses ini digunakan untuk mencegah pemilik kendaraan melewati proses pemeriksaan verifikasi berkas. Dalam pelaksanaan ini petugas verifikasi akan memberhentikan

kendaraan dan menutup akses masuk dengan menekan tombol akses palang tutup dan pemeriksaan verifikasi berkas dapat dilakukan.

1.2.2 Berkas Verifikasi

Berkas verifikasi adalah berkas yang wajib dibawa oleh pemilik kendaraan sebelum melaksanakan pengujian kendaraan. Berkas verifikasi ini meliputi identitas kendaraan serta berkas pendukung sesuai dengan kebutuhan pemilik kendaraan saat melakukan pengujian kendaraan bermotor. Pada objek penelitian ini dilakukan adalah mengobservasi terkait perbedaan berkas yang dibawa oleh pengemudi dan menentukan dari setiap perbedaan berkas yang paling efektif dalam pelaksanaan verifikasi berkas pada loket verifikasi. Perbedaan berkas ini akan menjadi sebagai acuan untuk menentukan berkas wajib dibawa. Contoh berkas verifikasi dapat dilihat pada



(Sumber: Dokumentasi UP PKB Ujung Menteng)

Gambar 3 Berkas Verifikasi

Dalam pelaksanaan verifikasi berkas, jika pemilik kendaraan membawa persyaratan berkas wajib bawa dengan lengkap maka dapat mengoptimalkan pelaksanaan verifikasi berkas. Adapun persyaratan berkas wajib bawa dengan lengkap dapat dilihat pada berikut

Tabel 2. 1 Spesifikasi Berkas Booking

Spesifikasi Berkas	Detail
Kartu Tanda Penduduk	Foto Copy
Surat Kuasa	Bermatrai 10.000 dan Tertanda Tangan Oleh Pemilik Kendaraan/ Perusahaan terikat
Surat Tanda Nomor Kendaraan	Foto Copy
Kartu Uji	Asli
Hasil Cetak Bukti Rincian Booking	Print
Sertifikat Hasil Uji Berkala	Asli
Surat Hasil Tidak Lulus Uji	Asli

(Sumber UP PKB Ujung Menteng)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017

Bedasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Perhubungan Pada Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan adalah pedoman bagi setiap unit organisasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan dalam melaksanakan penyusunan serta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur bagi pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi masing masing. Adapun maksud, tujuan, dan manfaat dari (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Perhubungan, n.d.) sebagai berikut:

1. Maksud

Pedoman penyusunan peta proses bisnis dan SOP ini dimaksudkan sebagai acuan setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan dalam menyiapkan dan menyusun Peta Proses Bisnis dan SOP sesuai dengan tugas fungsi masing-masing unit kerja, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang jelas dan pasti baik kepada pihak internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan.

2. Tujuan

Pedoman penyusunan peta proses bisnis dan SOP ini bertujuan untuk mendorong setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan agar mampu mengidentifikasi peta proses bisnis, Menyusun peta proses bisnis,

Menyusun SOP serta dokumen SOP yang diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang baik dalam rangka:

- a) Memberikan keseragaman dan kepastian dalam prosesi penyelesaian setiap judul SOP sejak awal, proses sampai dengan akhir kegiatan;
- b) Menjamin kelancaran setiap tahapan proses pelaksanaan kegiatan dan kemudahan pengendalian;
- c) Mempertegas tanggung jawab pelaksana tugas atau aparatur (aktor) pada setiap tahapan proses penyelesaian kegiatan;
- d) Meningkatkan daya guna dan hasil guna secara berkelanjutan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan;
- e) Memberikan informasi yang jelas dalam penyelesaian setiap tahapan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap aparatur (aktor) dalam pemerintahan secara proporsional;
- f) Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan mengenai hak dan kewajibannya.

3. Manfaat

Pedoman penyusunan peta proses bisnis dan SOP bermanfaat untuk mewujudkan:

- a) Standarisasi pada tahapan proses pelaksanaan kegiatan, sehingga dapat menghindari kesalahan atau kelalaian;
- b) Menjamin bahwa penyelesaian kegiatan dilaksanakan sesuai tahapan proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan, sehingga dapat berjalan secara berurutan dan bertahap;
- c) Menjamin tersedianya informasi dan data untuk penyelesaian setiap tahapan proses pelaksanaan kegiatan;

- d) Meningkatkan akuntabilitas, efektivitas, efisiensi dan kepastian pelaporan dan pendokumentasian terhadap pencapaian hasil pelaksanaan tugas;
- e) Memudahkan penemuan hambatan kinerja, sehingga dapat memperbaikinya;
- f) Menghindari terjadinya penyimpangan proses penyelesaian dan tumpeng tindih terhadap pelaksanaan kegiatan;
- g) Meningkatkan profesionalisme dan kemandirian pegawai terhadap tanggung jawabnya;

3.2 Administrasi

Administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang atau sekelompok orang tertentu yang bekerja secara teratur sesuai dengan prosedur untuk mencapai tujuan Bersama. Administrasi ini digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan sesuai secara efisien, efektif, konsisten dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Menurut (Harsono, 2019), Administrasi yang kuat dan kokoh akan mempunyai kredibilitas serta akuntabilitas untuk memecahkan berbagai permasalahan administrasi yang kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, khususnya mewujudkan peningkatan kesejahteraan dalam bekerja untuk menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintah daerah. Administrasi yang sesuai dengan fungsi akan berdampak baik serta efisien diberbagai aspek administratif, serta prosedur kerja yang sesuai dengan tata kerja untuk mencapai tujuan Bersama.

Administrasi yang teratur dan baik akan menciptakan kualitas kerja yang baik juga di lingkup perkantoran serta meningkatkan tingkat efektif dan efisien dalam bekerja. Kualitas kerja yang baik ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara teratur. Menurut (Rinaldi, 2012), kualitas pelayanan disebut dengan (*service quality*) menjadi faktor utama untuk menjaga keberlangsungan dan kelancaran suatu organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan dan tujuan Bersama. Administrasi yang baik akan menjaga konsistensi dan meminimalisir kesalahan dalam bekerja. Koordinasi

yang baik antar perorangan juga menjadi faktor yang baik untuk melancarkan kegiatan dalam bekerja. Koordinasi ini akan memberikan berupa intruksi antar petugas ke petugas ataupun dari petugas dengan masyarakat. Dengan hal itu efektivitas dan efisien dalam pelayanan dan administrasi akan berjalan dengan baik serta tujuan dari perusahaan akan tercapai.

3.3 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman yang berisikan prosedur dan standar yang ada dalam suatu organisasi. Standar dan prosedur ini akan digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan serta tindakan dalam proses bekerja sesuai dengan rencana. Menurut (Gazalin et al., 2023) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan wajib ada pada suatu Lembaga. Pada suatu Intansi Pemerintahan, SOP ini bertujuan untuk mengarahkan para pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaan, sehingga suatu apa yang ingin dicapai dapat dikerjakan lebih mudah dan efisien.

SOP ini adalah sebuah acuan dan menjadi landasan untuk mencapai suatu tujuan. SOP ini akan menghasilkan kinerja sesuai prosedur dan juga terencana, dengan meminimalisir kesalahan saat pelaksanaan bekerja. Jika dalam pelaksanaan bekerja tingkat kesalahan kecil serta pekerjaan sesuai dengan prosedur maka dapat dinyatakan dalam suatu pekerjaan itu efisien dan efektif.

3.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik suatu faktor yang sangat penting dalam suatu penyelenggara publik. Menurut (Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.) Pasal 1 Ayat 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada setiap insitusi penyelenggara ataupun suatu organisasi pentingnya

pelayanan publik sesuai dengan prosedur dan juga dilaksanakan sesuai dengan peraturan demi kenyamanan serta meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam pelayanan publik, Adapun standar dari pelayanan itu sendiri, standar ini merupakan acuan ataupun tolok ukur yang akan dipergunakan ebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan penilaian kualitas dari suatu penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bersifat berkualitas, cepat, mudah, efisien, terjangkau serta terukur dalam waktu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan terdapat sistem yang mengatur proses pelayanan publik tersebut yang mencakup sistem informasi, dan informasi pelayanan publik. Penyampaian informasi ini berupa berbentuk lisan, tulisan latin ataupun disajikan secara media informasi ataupun elektronik. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas.

3.5 Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan Adapun beberapa faktor pendukung ataupun faktor untuk mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan permasalahan yang ada didalam lapangan. Adapun penelitian terdahulu ini adalah berfungsi untuk mendapatkan suati referensi yang kuat serta menambah wawasan penulis untuk melakukan penelitian tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil
1	Noviana N, dkk	Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Di Dinas Perhubungan Kota Semarang	2021	Meningkatkan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan menganalisis faktor pendukung dan

				penghambat pelayanan
2	Ikram Nafiah, dkk	Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar	2023	Memudahkan pemberian layanan yang sistematis, efektif, dan efisien serta dapat meminimalisir tingkat kesalahan dalam pemberian layanan dengan pengembangan SOP terkait daftar kebutuhan pegawai
3	Rahmatuloh R, dkk	Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan	2023	Meningkatkan setiap tindakan pelayanan dari petugas ke masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pengujian kendaraan bermotor

(Sumber: Google Shoolar)

Dalam daftar penelitian terdahulu di atas, terdapat perbedaan dalam fokus dan penelitian yang akan dikaji dalam perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian (Noviana & Noor, 2021) Mengatakan meningkatkan pengimplementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan menganalisis faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian ini mengkaji hal hal yang menyebabkan pelayanan kurang efisien, untuk mencegah hal itu terjadi, penelitian ini menganalisa serta mengambil sample terkait permasalahan terkait penghambat dari pelayanan masyarakat. Sementara penelitian (Ikram Nafiah, n.d.) membahas tentang perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas

layanan, penelitian ini melakukan perancangan SOP dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan terdapat alur yang belum sesuai dan tidak efisien dalam melakukan pelayanan dengan melakukan perancangan SOP. Selanjutnya penelitian, berfokus tentang menganalisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor untuk meningkatkan pelayanan prima. Sementara itu, penelitian (Rahmatuloh, 2023) ini menganalisis pelayanan pengujian dan proses pengujian kendaraan bermotor. Menganalisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini akan meningkatkan kualitas pelayanan.

