

**PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY*
MONITOR PADA ALAT UJI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN UP PKB UJUNG MENTENG**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH :

HENDRAWAN NUGRAHA HARI SUSANTO

2101008

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2024

**PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY*
MONITOR PADA ALAT UJI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN UP PKB UJUNG MENTENG**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DISUSUN OLEH :

HENDRAWAN NUGRAHA HARI SUSANTO

2101008

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY*
MONITOR PADA ALAT UJI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN UP PKB UJUNG MENTENG

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

HENDRAWAN NUGRAHA HARI SUSANTO

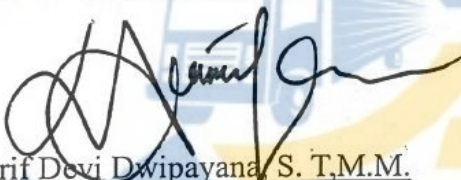



2101008

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL 8 AGUSTUS 2024

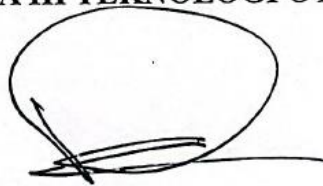
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

 <u>Arif Devi Dwipayana, S. T., M.M.</u> NIP.19851102 201902 1 003	 <u>Ir. Aris Budi Sulistywo, S.T., M.T</u> NIP.19890402 201012 1 006
 <u>Dinda One Melyaningtyas, S.T., M. Si</u> NIP.19880808 200912 2 003	 <u>I Gusti Bagus Eka Nitiyasa, S.T., M.T</u> NIP.19770420 200912 1 002

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF



Adrian Pradana, S.T., M.Si.
NIP. 19900130 201012 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, **HENDRAWAN NUGRAHA HARI SUSANTO**, Notar. 2101008, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan Judul "**PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY* MONITOR PADA ALAT UJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UP PKB UJUNG MENTENG**" merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib 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 pustakan. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

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

Tabanan, 1 Agustus 2024

Penulis,



HENDRAWAN NUGRAHA HARI SUSANTO

2101008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Adapun motto dan persembahan yang saya berikan untuk pendukung dalam penyusunan Kertas Kerja Kuliah Wajib yaitu sebagai berikut :

Motto

"Try hard be the best and let God do the rest"

Persembahan

Dengan penuh rasa syukur dan bangga, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti.
2. Dosen pembimbing, yang dengan sabar memberikan bimbingan dan ilmu yang tak ternilai.
3. Seluruh Dosen program studi D-III Teknologi Otomotif yang sudah mendidik, mengarahkan dan menjadi tempat keluh kesah.
4. Teman-teman dan rekan seperjuangan, yang selalu memberi semangat dan bantuan di setiap langkah.
5. Seluruh tim di UP PKB Ujung Menteng, yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan berkontribusi melalui proyek ini.
6. Untuk seseorang yang telah memberikan dukungan dan doa atas kelancaran karya ini.

Semoga karya ini bermanfaat dan dapat menjadi inspirasi bagi banyak orang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul "**PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY* MONITOR PADA ALAT UJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UP PKB UJUNG MENTENG**". Penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Made Suraharta S.T.,S.Si.T.,M.T.,IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bapak Adrian Pradana, A.Ma PKB, S.T, M.Si Selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif;
3. Bapak Ir. Aris Budi Sulistyono, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing I;
4. Bapak I Gusti Bagus Eka Nitiyasa, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II;
5. Kedua orang tua dan saudara yang senantiasa mendukung dan selalu mendoakan penulis;
6. Rekan-rekan Mahasiswa/I angkatan II serta adik-adik tingkat Politeknik Transportasi Darat Bali;

Penulis menyadari masih banyak kekurangan serta berharap adanya masukan saran dan kritik terhadap Kertas Kerja Wajib ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Tabanan, 1 Agustus 2024



Hendrawan Nugraha Hari Susanto

2101008

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK	6
2.1 Sejarah Instansi.....	6
2.2 Kondisi Wilayah/Objek	7
2.2 Struktur Organisasi	9
2.3 Kegiatan Umum UP PKB Ujung Menteng.....	15
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	21
3.1 Tinjauan Pustaka	21
3.2 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB IV METODE PENELITIAN	29

4.1 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	29
4.2 Uji Validitas.....	35
4.3 Uji Reliabilitas	35
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	35
4.5 Populasi dan Sampel.....	37
4.6 Metode Analisis Data.....	38
4.7 Bagan Alir Penelitian.....	41
4.8 <i>Timeline</i> Kegiatan	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Kondisi <i>Display</i> Monitor	43
5.2 Kepuasan Pengemudi Terhadap Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UP PKB Ujung Menteng	46
BAB VI PENUTUP	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Uji Berkala	16
Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4. 1 Tabel pertanyaan kuesioner untuk pengemudi layanan	32
Tabel 4. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan	39
Tabel 4. 3 Skor penilaian skala <i>likert</i>	40
Tabel 4. 4 <i>Timeline</i> Kegiatan	42
Tabel 5. 1 Kondisi display monitor	44
Tabel 5. 2 Perbandingn R hitung dengan R Tabel Variabel X	48
Tabel 5. 3 Perbandingan R Hitung dan R Tabel Variabel Y	50
Tabel 5. 4 Nilai <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	51
Tabel 5. 5 Nilai <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	53
Tabel 5. 6 <i>Weight Factor (WF)</i>	54
Tabel 5. 7 Nilai <i>Weight Score (WS)</i>	55

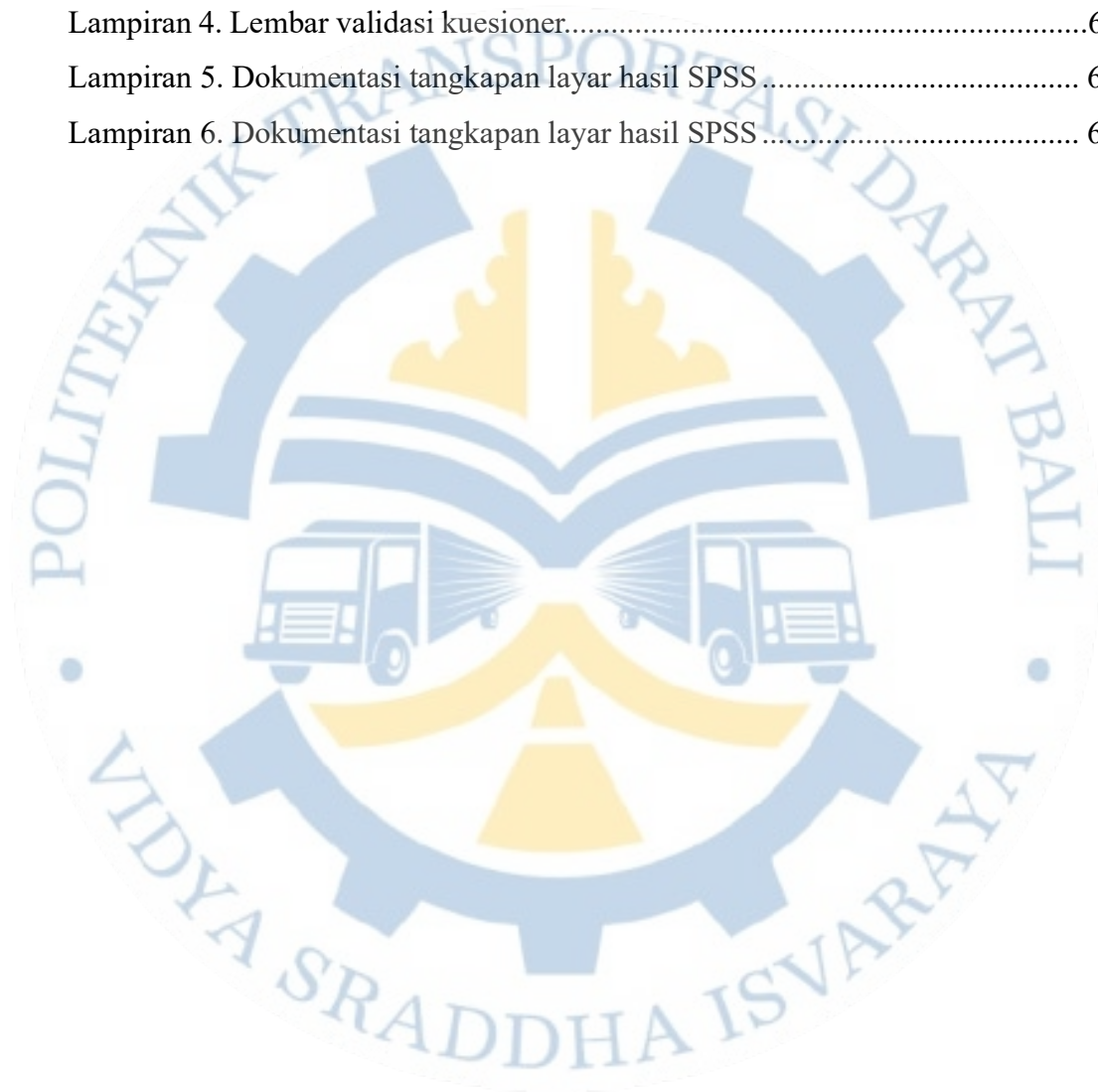
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta wilayah Jakarta Timur	6
Gambar 2. Letak tempat penelitian	8
Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi UP PKB Ujung Menteng	10
Gambar 4. Pendaftaran e-KIR Jakarta	18
Gambar 5. Bagan Alir Penelitian	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi kegiatan pengisian kuesioner dan observasi.....	60
Lampiran 2. Dokumentasi <i>Display</i> Monitor	62
Lampiran 3. Pemetaan komponen tidak lulus uji.....	65
Lampiran 4. Lembar validasi kuesioner.....	66
Lampiran 5. Dokumentasi tangkapan layar hasil SPSS.....	68
Lampiran 6. Dokumentasi tangkapan layar hasil SPSS.....	69



INTISARI
PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY* MONITOR PADA
ALAT UJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UP PKB UJUNG
MENTENG

Oleh :

Hendrawan Nugraha Hari Susanto

2101008

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dianggap sebagai objek Retribusi Jasa Umum. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di UP PKB Ujung Menteng masih belum optimal. Masalah utamanya adalah kurangnya fasilitas, peralatan pengujian yang memadai. Penelitian dilakukan setelah mengumpulkan data primer dan sekunder yang diperlukan. Hasilnya akan dianalisis dengan metode statistik untuk mengukur integrasi *display* monitor dan tingkat kepuasan pengemudi terhadap layanan. Dari analisis ini, nilai *Customer Satisfaction Index* diperoleh sebesar 66,90%, yang mengindikasikan tingkat kepuasan "puas" menurut klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan. Namun, kondisi integrasi *display* monitor di UP PKB Ujung Menteng masih belum optimal, seperti yang terlihat dari evaluasi kondisi *display* monitor. Oleh karena itu, perbaikan rutin pada SIM PKB perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengujian kendaraan di mata pengemudi. Jadwal perawatan berkala dapat membantu menghindari kerusakan berat yang tidak diinginkan. Secara keseluruhan, UP PKB Ujung Menteng disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan fokus pada perbaikan infrastruktur, peningkatan SDM, manajemen yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

The Effect of Installing Monitor Display Integration on Test Equipment on Motor Vehicle Service Quality

By :

Hendrawan Nugraha Hari Susanto

2101008

Motor Vehicle Testing Services are considered an object of General Services Levy. However, conditions in the field show that the Motor Vehicle Testing Technical Implementation Unit at UP PKB Ujung Menteng is still not optimal. The main problem is the lack of facilities, adequate testing equipment. Management and organization also need to be improved, as does attention to environmental impacts. The research was conducted after collecting the required primary and secondary data. The results will be analyzed using statistical methods to measure the integration of monitor display and the level of driver satisfaction with the service. From this analysis, the Customer Satisfaction Index value was obtained at 66.90%, which indicates a satisfaction level of "satisfied" according to the customer satisfaction level classification. However, the condition of display monitor integration at UP PKB Ujung Menteng is still not optimal, as can be seen from the evaluation of the condition of the display monitor. Therefore, routine improvements to the display monitor integration system need to be carried out to improve the quality of vehicle testing services in the eyes of drivers. A regular maintenance schedule can help avoid unwanted serious damage. Overall, UP PKB Ujung Menteng is advised to improve the quality of their services by focusing on improving infrastructure, improving human resources, better management.

Keywords: *Service quality, Motor Vehicle Testing, Customer Satisfaction Index (CSI)*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin. Tujuan transportasi adalah untuk menyediakan sarana transportasi yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib, nyaman, dan berdaya guna dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat untuk mendorong pemerataan pertumbuhan dan stabilitas serta memperlancar hubungan internasional (Steven, 2005). Untuk mendukung pemindahan tersebut maka diperlukan adanya kendaraan. Menurut UU NO 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan, Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Kendaraan bermotor merupakan alat transportasi yang sering digunakan masyarakat untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Salah satu langkah untuk meminimalisir kecelakaan kendaraan bermotor adalah pemeriksaan secara berkala terhadap kendaraan yang beroperasi di jalan. Didalam kegiatan pengujian kendaraan bermotor perlu memperhatikan kualitas pelayanan. Dalam instansi pemerintah melayani masyarakat sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya karena yang diberikan yaitu kualitas sebagai upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat (Amalia, Razak and Taufik, 2022).

Menurut Sinambela (2008:5-6) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan yaitu serangkaian kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pengemudi (Paath, Liando and Sampe, 2019).

Pelayanan banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pengemudi, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas pelayanan dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Candra, 2012). Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan objek Retribusi Jasa Umum. Menurut Darise (2006:72) Obyek Retribusi Jasa Umum adalah Pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan (Kesuma, 2019).

Harapan masyarakat atas pelayanan jasa transportasi yang aman dan nyaman dapat terlaksana jika Pemerintah melaksanakan pembinaan prasarana dan sarana transportasi jalan. Salah satu pembinaan terhadap sarana transportasi jalan yaitu pada aspek kondisi kendaraan dengan menetapkan persyaratan teknis kendaraan bermotor. Untuk memenuhi hal ini Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UP PKB) perlu melakukan Akreditasi. Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor adalah proses pemberian pengakuan formal yang menyatakan bahwa suatu unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan pengujian berkala kendaraan bermotor (dishub.kulonprogokab.go.id, 2021).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.1471/AJ.402/DPRJD/2017 tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor bahwa dalam rangka pemenuhan standar Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor, maka wajib dilakukan Akreditasi. Pada Peraturan

Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 2 SK.3914/AJ.402/DRJD/2018 pasal 5 ayat 2 disebutkan klasifikasi akreditasi.

Hasil observasi di lapangan diperoleh bahwa pelayanan pada UPPKB Ujung Menteng telah menggunakan sistem *drive thru* sehingga pemilik kendaraan tidak perlu turun untuk melaksanakan alur kegiatan pengujian dan berdasarkan wawancara secara langsung kepada beberapa pegawai penguji kendaraan bermotor disampaikan hasil kinerja pada Unit Pelaksana Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor saat ini dinilai masih belum maksimal, dikarenakan masih kurangnya fasilitas peralatan pengujian. Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UP PKB) Ujung Menteng telah mendapatkan akreditasi A dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan.

Salah satu kriteria klasifikasi Akreditasi dengan Akreditasi A adalah memiliki peralatan pengujian pengujian kendaraan bermotor dengan sistem *computerized*. *Computerized* yang dimaksud adalah pemanfaat teknologi komputer (*display monitor*) untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan dalam pengujian kendaraan bermotor. Tanpa adanya *display monitor* dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor, beberapa kendala dapat muncul yang dapat mempengaruhi efisiensi, kualitas, dan transparansi pelayanan.

Di UP PKB Ujung Menteng, terdapat beberapa *display monitor* yang tidak terintegrasi dengan optimal dampaknya adalah kurang optimalnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil observasi pengguna jasa merasa tidak transparan terkait hasil uji yang tidak muncul di *display monitor*, pengguna jasa juga harus turun dari kendaraan untuk melihat hasil uji di alat uji yang membuat antrian kendaraan. Hal ini tentunya mengganggu kinerja pelayanan dari UP PKB Ujung Menteng. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“PENGARUH PEMASANGAN INTEGRASI *DISPLAY MONITOR* PADA ALAT UJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UP PKB UJUNG MENTENG”**. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam terhadap kualitas pelayanan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat rumusan masalah diantaranya :

1. Bagaimana sistem integrasi display monitor dapat mendukung dan meningkatkan keterbukaan informasi publik terkait hasil uji?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemilik kendaraan terhadap hasil uji pada sistem integrasi *display* monitor yang telah terpasang di Pengujian Kendaraan Bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana sistem integrasi *display* monitor dapat mendukung dan meningkatkan keterbukaan informasi publik terkait hasil uji.
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemilik kendaraan terhadap sistem integrasi *display* monitor di Pengujian Kendaraan Bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan dan pertimbangan terkait kualitas pelayanan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng sehingga dapat meningkatkan pelayanan pengujian.
2. Sebagai bahan referensi untuk Mahasiswa/I Politeknik Transportasi Darat Bali, dalam menambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan pengujian kendaraan bermotor.
3. Sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan dari program studi Diploma III Teknologi Otomotif dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka untuk mencapai tujuan penelitian yang lebih spesifik , maka penulis membatasi penelitian ini dengan beberapa Batasan , antara lain :

1. Penelitian dilaksanakan di Unit Pengelola Pengujian kendaraan Bermotor Ujung Menteng.

2. Pengaruh *display* monitor yang telah terpasang di UP PKB Ujung Menteng terhadap peningkatan kualitas pelayanan hasil pengujian akan dievaluasi dengan melibatkan pemilik kendaraan yang melakukan pengujian.
3. Batasan waktu penelitian ini mencakup periode tertentu untuk pengamatan implementasi *display* monitor dan evaluasi dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan hasil pengujian di UP PKB Ujung Menteng.



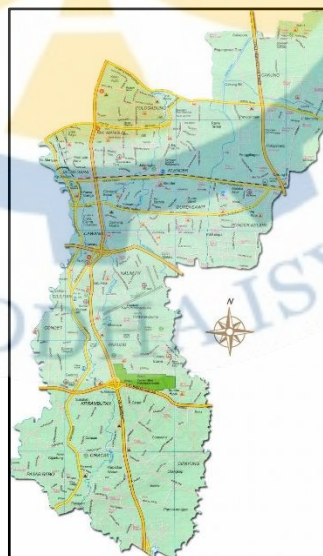
BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK

2.1 Sejarah Instansi

Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sering juga diistilahkan dengan kir kendaraan, kir berasal dari bahasa belanda yaitu *keur* yang berarti hitung, dengan dilaksanakannya kegiatan PKB ini diharapkan agar seluruh kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan khususnya Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) dapat memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan guna terjaminnya keselamatan saat kendaraan bermotor tersebut dioperasikan, hal ini sesuai dengan yang diamanatkan pada undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan nomor 22 tahun 2009 pasal 49 serta peraturan pemerintah nomor 55 tahun 2012 pasal 121.

Lokasi UP PKB Ujung Menteng berada di kelurahan Ujung Menteng Cakung yang memiliki kode pos 13960. Kelurahan ini terletak di kecamatan Cakung, Jakarta Timur. Kelurahan Ujung Menteng menempati posisi strategis, ditambah dengan adanya jalan utama perbatasan antara Kota Bekasi dan Jakarta Timur, sehingga menimbulkan pergerakan arus transportasi yang besar yang tertera pada Gambar 1.



(Sumber : Google Search)

Gambar 1. Peta wilayah Jakarta Timur

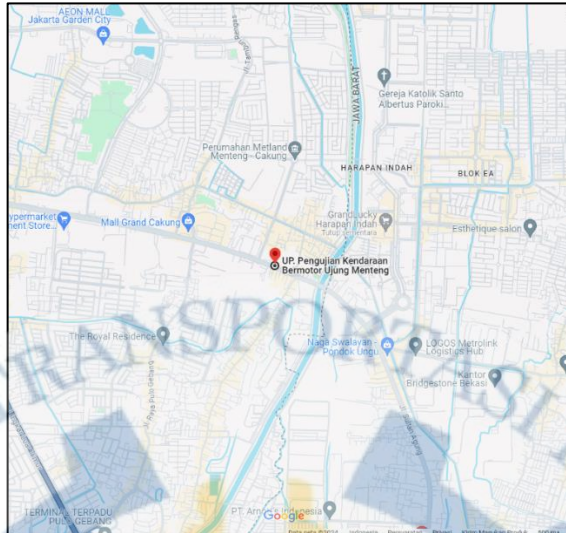
Jakarta Timur adalah nama sebuah kota administrasi di bagian Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan koordinat $106^{\circ} 49' 35''$ BT dan $06^{\circ} 10' 37''$ LS. Di sebelah Utara Jakarta Timur berbatasan dengan Jakarta Utara, di sebelah timur dengan Bekasi, di sebelah selatan dengan Depok, sebelah barat Jakarta Timur berbatasan dengan Jakarta Selatan. Di Jakarta Timur terletak kawasan industri Pulogadung, wilayah kota administrasi Jakarta timur ini seluas 187,75 km² atau 28,37 % dari luas total provinsi DKI Jakarta, Jakarta Timur terdiri atas 10 Kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan sebanyak 65. Secara administrasi, Kota Administrasi Jakarta Timur memiliki batas-batas geografis sebagai berikut:

1. Batas Wilayah Utara : Jakarta Utara;
2. Batas Wilayah Selatan: Kota Depok Provinsi Jawa Barat;
3. Batas Wilayah Timur : Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat;
4. Batas Wilayah Barat : Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Dengan melihat lokasi dan batas-batas tersebut diatas, Kota Administrasi Jakarta Timur bisa dikatakan menempati posisi strategis karena memiliki wilayah yang luas sehingga menimbulkan pergerakan arus transportasi yang besar, khususnya dalam transportasi mobil baru, bus dan bajaj. Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan pembinaan, pembangunan, pengelolaan, pengendalian, dan pengkoordinasian kegiatan dibidang perhubungan darat, laut dan udara. UP PKB Ujung Menteng berada di bawah Dinas Perhubungan dan Transportasi Provinsi DKI Jakarta yang beralamat di Jalan Jati Baru No.1, Cideng, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

2.2 Kondisi Wilayah/Objek

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di UP PKB Ujung Menteng Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang beralamat di Jl. Sri Sultan Hamengkubuwono IX Jl. Raya Bekasi No.KM 26 d.h, RT.1/RW.2, Ujung Menteng, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13930. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UP PKB Ujung Menteng dilaksanakan selama 6 hari kerja dalam 1 (satu) minggu . Proses pelayanan dilakukan secara drive thru , untuk peta lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



(Sumber: Google Maps)

Gambar 2. Letak tempat penelitian

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, UP PKB Ujung Menteng telah membuat dan melaksanakan beberapa kebijakan strategis, antara lain:

1. Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur dan batas waktu pelayanan di ruangan yang dapat dibaca bagi pengemudi;
2. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut saat pelayanan diloket dengan penelitian berkas administrasi diloket pendaftaran dan pada saat melakukan pemeriksaan fisik/prajual oleh penguji;
3. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan bagi kendaraan yang lulus uji akan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, bagi kendaraan yang tidak lulus uji diberikan kesempatan untuk memperbaiki kendaraannya sesuai dengan jenis kerusakan yang dimiliki kendaraan tersebut;
4. Melarang dan menghapus segala biaya tambahan/pungli yang dititipkan kepada pihak lain bagi pengemudi;
5. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat dengan

menerapkan aplikasi SIM yang telah terintegrasi dengan alat uji dalam rangka peningkatan pelayanan publik;

6. Membuka kesempatan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran dan/atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat dengan memberikan ruang pengaduan dan penempatan kotak saran/pengaduan yang berada di depan kantor.

Sasaran daripada pelaksanaan UP PKB Ujung Menteng di Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur 331 tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu sebagai berikut:

- a. Pengujian berkala kendaraan bermotor jenis kendaraan mobil penumpang umum, mobil bus kecil dan mobil barang yang mempunyai *Gross Vehicle Weight (GVW)* maksimum 8 (delapan) ton, dengan domisili kepemilikan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur;
- b. Pengujian berkala kendaraan bermotor jenis mobil barang yang mempunyai *Gross Vehicle Weight (GVW)* di atas 8 (delapan) ton, dengan domisili kepemilikan seluruh wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- c. Pengujian berkala kendaraan bermotor di tempat/*touring*;
- d. Pemeriksaan persyaratan teknis dan laik jalan pada event-event khusus baik di terminal maupun jalan untuk operasi laik jalan;
- e. Pemeriksaan teknis dan laik jalan untuk keperluan saksi ahli di Pengadilan terhadap kendaraan yang mengalami kecelakaan lalu lintas; dan
- f. Pemeriksaan teknis dan laik jalan untuk keperluan penghapusan kendaraan dinas.

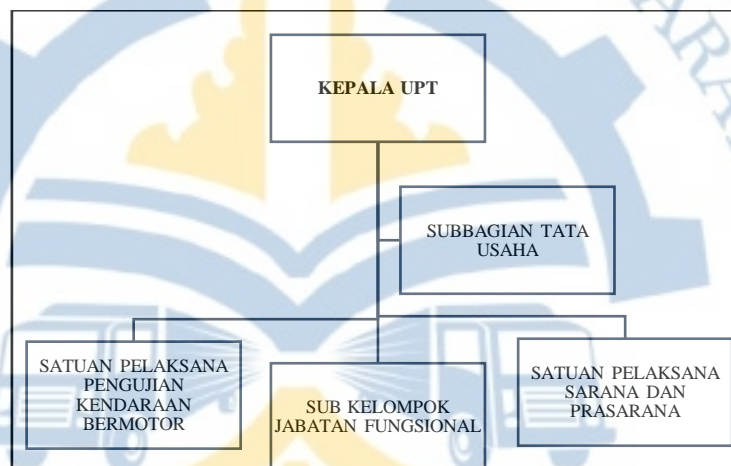
2.2 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 331 tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan lembaga atau suatu badan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah provinsi DKI Jakarta yang menjadi kewenangan dibidang pengendalian operasional, transportasi laut dan

udara, angkutan darat dan manajemen dan rekayasa lalu lintas. Dibawah ini merupakan susunan organisasi UP PKB Ujung Menteng:

1. Kepala Unit Pengelola
2. Subbagian Tata Usaha
3. Satuan Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor
4. Satuan Pelaksana Sarana dan Prasarana
5. Sub Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun pembentukan struktur organisasi UP PKB Ujung Menteng yang sesuai dengan Pergub No 331 Tahun 2016, yaitu sebagai berikut:



(Sumber : Database UP PKB Ujung Menteng)

Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi UP PKB Ujung Menteng

Pada Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor. Dalam pelaksanaan tugas di UP PKB Ujung menteng, memiliki sumber daya manusia sebagai tenaga untuk pelaksanaan kerja. Adapun Sumber daya manusia yang dimiliki oleh UP PKB Ujung Menteng terdapat pada lampiran laporan ini. Berikut adalah tugas dan wewenang masing-masing pegawai sesuai dengan jabatan serta kompetensinya sebagai berikut:

1. Kepala Unit
 - a. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;

- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian dan Satuan Pelaksana dan Subkelompok jabatan Fungsional;
 - c. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan SKPD/UKPD dan/atau Instansi Pemerintah/Swasta dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Pengelola Pengujian kendaraan Bermotor; dan
 - d. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor.
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala sub bagian tata usaha adalah jabatan satuan kerja staff yang memiliki wewenang untuk administrasi bagian Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor yang dipimpin langsung oleh seorang Kepala Sub bagian yang bertanggung jawab dibawah Kepala Unit. Berikut adalah tugas Sub bagian tata usaha yaitu:

- a. Menyusun bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Mengoordinasikan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- d. Melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis serta dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- e. Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan dan surat-menyurat Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- f. Melaksanakan pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;

- g. Melaksanakan penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- h. Melaksanakan pengelolaan kearsipan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- i. Memelihara keamanan, ketertiban, keindahan, kebersihan dan kenyamanan kantor Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- j. Melaksanakan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- k. Melaksanakan koordinasi penghapusan barang dengan dinas;
- l. Mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan, kinerja dan kegiatan serta akuntabilitas Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor; dan
- m. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha.

3. Kepala Sub Bagian Prasarana dan Sarana

Satuan pelaksana bagian prasarana dan sarana merupakan Satuan Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor, dalam pelaksanaan ini memiliki kegiatan bertanggung jawab atas bagian prasarana dan sarana pengujian kendaraan bermotor. Pelaksanaan tugas ini langsung berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit Serta Bukan jabatan Struktural yang dapat diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Dinas atas usul Kepala Unit. Berikut tugas dari Satuan Pelaksana Prasarana dan Sarana yaitu:

- a. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Menyusun standar operasional prosedur dan standar pelayanan prasarana dan sarana pengujian kendaraan bermotor wajib uji;

- d. Menyusun standar penggunaan/pemanfaatan peralatan teknis pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- e. Mengatur, mengawasi, mengendalikan dan menertibkan penggunaan/pemanfaatan pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- f. Merencanakan kebutuhan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana teknis pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- g. Melaksanakan optimalisasi penggunaan/pemanfaatan fasilitas pengujian kendaraan bermotor termasuk peng-usahaannya;
- h. Menyusun perhitungan biaya tarif pelayanan pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- i. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama penggunaan/ pemanfaatan fasilitas pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- j. Menghimpun, menganalisis dan mengajukan kebutuhan penyediaan, pemeliharaan serta perawatan prasarana dan sarana kerja pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- k. Pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana teknis pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- l. Mengoordinasikan dan mengendalikan pemanfaatan dan penggunaan prasarana dan sarana teknis;
- m. Melaksanakan pencatatan, evaluasi kelaikan dan kalibrasi prasarana dan sarana teknis pengujian kendaraan bermotor wajib uji; dan
- n. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Satuan Pelaksana Prasarana dan Sarana.

4. Kepala Satuan Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor

Satuan Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan Satuan Kerja unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor. Dalam pelaksanaan Kepala Satuan Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor ini memiliki kegiatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Pelaksana yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit Serta bukan sabatan structural yang dapat diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Dinas atas usul

Kepala Unit. Berikut adalah satuan pelaksana pengujian kendaraan bermotor yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Menyusun standar dan prosedur dan standar pelayanan pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- d. Melaksanakan kegiatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- e. Melaksanakan administrasi kegiatan pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- f. Menetapkan dan mengesahkan teknis laik jalan;
- g. Mencatat dan melaporkan retribusi pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- h. Melaksanakan pengelolaan teknologi informasi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- i. Melaksanakan koordinasi, kerja sama dan pengembangan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor;
- j. Melaksanakan pemeliharaan, keamanan, ketertiban dan kenyamanan pengujian kendaraan bermotor wajib uji;
- k. Melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor; dan
- l. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Satuan Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor.

5. Pelaksana Administrasi

a. Petugas Loker I

- 1) Menyediakan pelayanan numpang uji dan mutasi uji kendaraan;
- 2) Penyerahan persyaratan numpang uji dan mutasi uji kendaraan;
- 3) Pengambilan berkas numpang uji dan mutasi uji kendaraan.

b. Petugas Loker II

- 1) Menerima persyaratan uji berkala kendaraan;

- 2) Mendaftarkan uji berkala kendaraan sesuai nomor antrian dari loket I;
- 3) Membuat Surat Perintah Uji Kendaraan (SPUK)
- 4) Menyerahkan SPUK dan persyaratan pendaftaran kepada pemilik/pengemudi;

c. Petugas Loket III

- 1) Menerima Persyaratan uji kendaraan
- 2) Memeriksa persyaratan uji kendaraan
- 3) Memberikan nomor antrian pendaftaran kepada pemilik / pengemudi sesuai pada hari itu;

d. Petugas Arsip

- 1) Menerima kartu induk, SRUT, SPP dan SPUK dari petugas pengumpul hasil uji;
- 2) Mengelola kearsipan administrasi uji.

2.3 Kegiatan Umum UP PKB Ujung Menteng

Penelitian ini dilaksanakan di UP PKB Ujung Menteng yang bertempat di Cakung, Jakarta Timur. Selama sepuluh minggu, kami dibagi ke beberapa bagian tempat praktek antara lain pada bagian administrasi dan di bagian pengujian kendaraan bermotor. Adapun bagian administrasi terdiri dari Loket Numpang Uji, Mutasi, Loket Uji Ulang, dan Loket *Drive Thru*. Bagian Loket Numpang Uji bertugas untuk melayani apabila ada kendaraan yang akan melaksanakan numpang uji ke luar daerah. Bagian Loket Mutasi bertugas melayani apabila ada kendaraan yang akan melakukan mutasi ke suatu daerah. Loket uji ulang mempunyai tugas melayani apabila ada kendaraan yang akan melakukan uji ulang yang dikarenakan tidak lulus pada saat uji berkala. Loket *Drive Thru* memiliki tugas untuk memeriksa kode *booking* dan kelengkapan administrasi yang dibawa ketika akan melakukan pengujian berkala, serta mencetak sertifikat hasil uji berkala untuk dibawa ketika kendaraan sedang melaksanakan pengujian.

UP PKB Ujung Menteng memiliki 5 (lima) lajur pengujian kendaraan bermotor yang dalam hal ini disebut mekanis. Pelaksanaan kegiatan mekanis bertugas melaksanakan pengujian kendaraan bermotor. Dimulai dengan pemeriksaan identifikasi visual bagian depan samping dan belakang kendaraan

bermotor, yang pada bagian ini pemeriksaan dilakukan tanpa menggunakan alat uji. Pengujian selanjutnya yaitu asap kendaraan (*Gas Analyzer* untuk kendaraan bermotor jenis cetus api dan *Smoke Tester* untuk kendaraan bermotor jenis diesel), kemudian pengujian sistem penerangan dan kebisingan kendaraan bermotor, dilanjutkan dengan pengujian sistem kombinasi (terdiri dari pengujian kincup roda depan, pengukuran berat kendaraan, pengukuran efisiensi rem utama dan rem parkir, pengukuran akurasi *speedometer*) dan yang terakhir pemeriksaan bagian bawah kendaraan.

2.3.1 Administrasi Unit Pengujian Kendaraan Bermotor

Standar pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Unit Pengelola Pengujian kendaraan Bermotor Ujung Menteng Nomor 32 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada UP PKB Ujung Menteng.

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Uji Berkala

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Uji Berkala 2. Fotocopy STNK 3. Fotocopy KTP pemilik 4. Surat Kuasa dari pemilik jika dikuasakan bermaterai 10.000 5. Fotocopy KTP yang diberi kuasa 6. Bukti <i>booking online</i> 7. Bila buku uji berkala hilang: <ol style="list-style-type: none"> a. Melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian b. Bukti pengumuman kehilangan dari media massa
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas uji ke loket masuk/ loket verifikasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas uji ke loket <i>drive thru in</i> untuk mencetak amprah dan STUK 3. Penguji melakukan proses uji kendaraan bermotor uji berkala 4. Pemohon menerima hasil uji lulus/ tidak lulus
3.	Waktu pelayanan	30 menit (apabila berkas lengkap)
4.	Produk Pelayanan	1. Bagi yang lulus uji mendapat : Kartu Blue, Stiker uji, dan Sertifikat Uji Berkala 2. Bagi yang tidak lulus mendapat : Surat keterangan Tidak Lulus Uji
5.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor telepon kantor 021-4-600273 2. Nomor WA 0856-9145-2222 3. Email pkbujungmenteng@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

(Sumber : Data UP PKB Ujung Menteng)

2.3.2 Mekanisme Prosedur Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UP PKB Ujung Menteng telah diatur dalam Peraturan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta nomor 67 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008. Dimana mekanisme pengujiannya sebagai berikut :

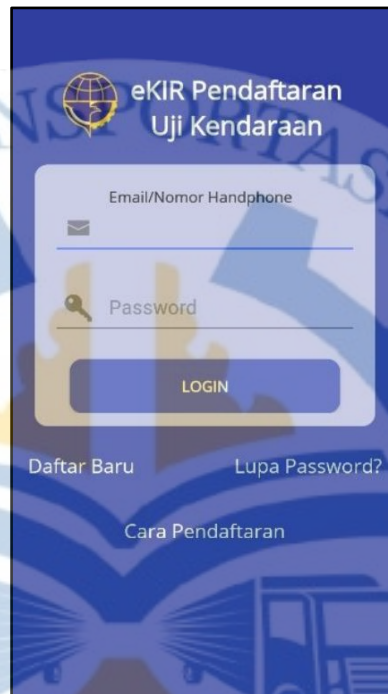
1. Pendaftaran

Untuk mempermudah pendaftaran Uji Berkala, pemilik kendaraan dapat melakukan *Booking Online* dengan cara mendownload aplikasi “e-KIR Jakarta *Booking*” melalui aplikasi playstore pada *handphone* android pemilik kendaraan. Adapun tata cara melakukan booking online antara lain:

a. *Download* aplikasi e-KIR Jakarta *Booking*

b. Daftar Baru

Buka aplikasi, pengemudi akan melihat halaman login, pilihan daftar baru dan lupa password, pilih Daftar Baru untuk mendaftar. Pada Daftar Baru pengemudi wajib mengisi form pendaftaran yang diperlukan.



(Sumber : Aplikasi e-KIR Jakarta Booking)

Gambar 4. Pendaftaran e-KIR Jakarta

Adapun tata cara pengemudian aplikasi e-KIR Jakarta Booking adalah sebagai berikut :

- 1) Masukkan *email* dan *password* email;
- 2) Masukkan nomor uji atau nomor kendaraan, klik tombol lanjut;
- 3) Akan muncul data Kendaraan Bermotor Wajib Uji, Klik tombol lanjut;
- 4) Muncul data tagihan pembayaran retribusi pengujian Kendaraan Bermotor Wajib Uji, klik tombol lanjut;
- 5) Pilih Lokasi Uji (UP PKB pulogadung, UP PKB Ujung Menteng, UP PKB Cilincing, UP PKB Kedaung Angke);
- 6) Pilih tanggal uji sesuai Kuota yang Kosong;
- 7) Konfirmasi kembali pendaftaran booking kendaraan untuk menekan pilihan “ya” pada HP.

2. Pelaksanaan Pengujian

Pemilik kendaraan wajib uji datang sesuai dengan tanggal dan jam yang telah tertera pada saat melakukan proses *booking* dan membawa kendaraan serta melampirkan persyaratan yang telah ditentukan pada saat proses pemeriksaan kelengkapan dokumen atau berkas;

1. Pos 1 (Pemeriksaan Visual 1)

Melaksanakan pemeriksaan teknis visual 1 (Pos Cek Identifikasi dan Pemeriksaan Visual 1);

2. Pos 2 (*Gas Analyzer & Smoke Tester*)

Melaksanakan uji emisi gas buang (uji emisi gas buang untuk kendaraan bermotor berbahan bakar bensin, berbahan bakar solar dan berbahan bakar gas);

3. Pos 3 (*Headlight Tester dan Sound Level Meter*)

Melaksanakan uji lampu utama dan tingkat suara klakson;

4. Pos 4 (*Side Slip Tester, Brake Tester dan Speedometer Tester*)

Melaksanakan uji kincup roda depan, efisiensi rem utama dan rem parkir, uji ketepatan speedometer kendaraan bermotor wajib uji);

5. Pos 5 (*Under carriage*)

Pemeriksaan bagian bawah kendaraan bermotor wajib uji untuk mengetahui keausan, kelonggaran, karat komponen bagian bawah, dan kekurangan komponen bagian bawah kendaraan bermotor wajib uji.

6. Loker Penyerahan Hasil Uji

Pencetakan hasil uji pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Seluruh sistem bagian dari loket pendaftaran, pengujian kendaraan bermotor dan pencetakan hasil uji sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) PKB.

2.3.3 Penanganan Pengaduan

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap organisasi pelayan publik diharuskan memiliki pengelolaan pengaduan yang terkait dengan pelayanan yang telah diberikan. Pihak UP PKB

Ujung Menteng telah menyediakan tempat dan mekanisme khusus dalam rangka pemenuhan standar tersebut. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

1. Nomor telepon 021-4600273;
2. Alamat email cs.pkujungmenteng@gmail.com;
3. Alamat *website* kir.jakarta.go.id;
4. *Whatsapp* 085691452222; dan
5. Kotak Saran

Adapun mekanisme penanganan pengaduan yaitu sebagai berikut:

1. Keluhan dari pengemudi/masyarakat/pengemudi jasa;
2. Apabila ada masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan dapat mengadukan keluhannya secara langsung diloket khusus pengaduan. Maka pihak dari UP PKB akan langsung menangani keluhan dari masyarakat.
3. Penerimaan keluhan oleh UP melalui petugas pada loket pengaduan;
4. Pengkategorian keluhan;
5. Penanganan awal dan analisa masalah;
6. Tidak lanjut (pemecahan dan penyelesaian)

UP PKB Ujung Menteng melakukan survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pemilik/pengemudi kendaraan bermotor melalui mesin antrian yang memiliki survey indeks kepuasan. Pemilik/pengemudi kendaraan dapat menekan tombol yang ada pada mesin antrian tersebut, dengan pilihan puas atau tidak puas.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka

3.1.1 Integrasi

Menurut KBBI integrasi adalah pembaruan hingga menjadi kesatuan yang utuh atau bulat. Sedangkan sistem integrasi adalah suatu konsep sistem yang dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan keperluan. Dalam konteks sistem informasi, sistem integrasi merupakan sebuah rangkaian proses untuk menghubungkan beberapa sistem – sistem komputerisasi dan software aplikasi baik secara fisik maupun secara fungsional. Sistem yang terintegrasi akan menggabungkan sub – sub sistem ke dalam satu sistem dan menjamin fungsi – fungsi dari sub sistem tersebut sebagai satu kesatuan system (Saraun, Sambul and Lumenta, 2022). Sedangkan Sandoe (2001) mengatakan bahwa integrasi Sistem Informasi bertujuan menggabungkan Sistem Informasi yang tadinya terpisah dengan tujuan sebuah sumber daya informasi yang lebih komplit dan menyeluruh bagi sebuah organisasi (Nasrun, Hendra and Priandi, 2012). Sehingga integrasi dalam penelitian ini yaitu penggabungan informasi dari tablet penguji ke *display* monitor untuk mengetahui hasil pengujian kendaraan bermotor yang ditujukan kepada pemilik kendaraan bermotor

3.1.2 *Display* Monitor

Monitor yang dimaksud adalah perangkat keras dan sistem yang digunakan untuk memantau, menampilkan, dan menganalisis data dalam operasi yang melibatkan pemantauan dan pengendalian sistem yang kompleks. Mereka menyediakan tampilan informasi yang jelas, terorganisir, dan mudah dipahami. Monitor adalah layar besar dan berkualitas tinggi yang digunakan untuk menampilkan informasi penting dalam bentuk grafik, tabel, peta, dan tampilan visual lainnya. Monitor tersebut seringkali memiliki resolusi tinggi dan dukungan untuk tampilan multi-monitor, sehingga operator dapat melihat berbagai informasi secara simultan. Mereka juga sering dilengkapi dengan teknologi tampilan canggih seperti layar sentuh atau kurva untuk meningkatkan pengalaman pengemudi

(ivosights, 2023). Monitor disimpulkan sebagai perangkat yang menampilkan visual yang dapat menampilkan informasi khususnya dalam pengujian untuk menampilkan hasil pengujian kendaraan di tiap alat.

3.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Paslong (2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan dalam Paslong (2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan Hardiyansyah (2011:28). Kesimpulan dari berbagai definisi pelayanan publik yang disampaikan oleh para ahli adalah bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan ini bisa dilakukan dengan atau tanpa pembayaran. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan sebagai jaminan kepastian bagi pemberi dan penerima layanan. Standar pelayanan tersebut menjadi pedoman yang wajib dipatuhi oleh

penyelenggara pelayanan dan digunakan oleh penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol atas kinerja penyelenggara pelayanan oleh masyarakat.

3.1.4 Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif *TQM (Total Quality Management)* kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Candra, 2012). Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk. Berdasarkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Tjiptono, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya terpadu untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen melalui produk atau jasa yang tepat dan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga melibatkan proses, lingkungan, dan faktor manusia yang terlibat. Dalam pendekatan Manajemen Kualitas Total (TQM), kualitas dipandang sebagai kondisi dinamis yang mencakup berbagai aspek yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Selain itu, persepsi kualitas bersifat

subjektif, tergantung pada siapa yang menilainya. Oleh karena itu, kualitas harus diukur dan dikelola dengan mempertimbangkan perbedaan preferensi dan harapan dari setiap individu yang terlibat.

3.1.5 Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen Kendaraan Bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pengujian Kendaraan Bermotor memegang peranan penting dalam memeriksa apakah kendaraan bermotor memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan pada saat beroperasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan Pasal 146 menyebutkan pengujian kendaraan bermotor dilakukan secara berkala enam bulan sekali dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum. Kewajiban pemilik untuk mendaftarkan kendaraan bermotornya, dalam rangka mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan bermotor yang diopersikan di Indonesia, mempermudah penyidikan pelanggaran atau kejahatan yang menyangkut kendaraan yang bersangkutan, serta dalam rangka perencanaan, rekayasa, dan manajemen lalu lintas dan angkutan jalan dan memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor dan pemeriksaan dijalankan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Bagi kendaraan yang memenuhi kelaikan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk akan diberi tanda uji. Sasaran pengujian kendaraan bermotor meliputi kegiatan memeriksa, menguji, mencoba dan meneliti diarahkan kepada setiap kendaraan bermotor wajib uji secara keseluruhan pada bagian-bagian kendaraan secara fungsional dalam sistem komponen serta dimensi teknisnya baik maupun berdasarkan persyaratan teknis yang objektif.

3.1.6 SIM PKB

Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) adalah suatu sistem yang berbasiskan pada sebuah Sistem Informasi Manajemen sehingga mempunyai fungsi-fungsi yang lengkap dalam implementasinya. Tujuan

utama dari dikembangkannya SIM PKB ini adalah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan dan akurat di sisi layanan publik Pada Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) dilakukan secara komputersasi tanpa lagi secara manual. SIM-PKB merupakan aplikasi offline yang terhubung dengan jaringan komputer yang terkoordinir dan terstruktur untuk menguji kendaraan bermotor dalam mengetahui standart kelayakan sesuai jenisnya. pemohon melakukan pengisian data pemohon dan kendaraan, melalui komputer user yang di layani petugas kemudian petugas melakukan pengujian kendraan yang sesuai dengan data kendaraan yang akan di uji. Sehingga Aplikasi Pada Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM-PKB) ini bisa melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan operasi sesuai ketentuan yang sudah di atur pada sistem dan sesuai data yang diminta oleh sistem, dimana jenis pelayanannya dapat disesuaikan dengan data.

3.1.7 Akreditasi

Akreditasi merupakan pengakuan formal yang menyatakan bahwa suatu unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor, telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan pengujian berkala kendaraan bermotor. Untuk memperoleh akreditasi sebagaimana dimaksud unit pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor harus memenuhi persyaratan, setiap unit pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor. Berdasarkan amanat Undang-Undang Lalu lintas Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 161, setiap Unit Pelaksana Uji Berkala harus diakreditasi oleh Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana LLAJ dalam hal ini adalah Menteri Perhubungan.

3.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu pada Tabel 3.1 merupakan usaha para peneliti untuk mengidentifikasi perbandingan dan mendapatkan wawasan baru sebagai inspirasi untuk penelitian lanjutan. Selain itu, tinjauan literatur sebelumnya membantu dalam memposisikan penelitian dan menunjukkan keunikan dari penelitian tersebut.

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS	Tahun	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL ANALISIS	Perbedaan
1	Rohani dan Putra	2023	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman	kualitatif	hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap analisis kualitas pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman belum berjalan dengan baik jika mengacu pada teori kualitas pelayanan publik menurut Sinambela yang terdiri dari enam indikator yaitu Transparansi, Akuntabilitas,	Perbedaan utama antara kedua penelitian tersebut adalah fokus objek analisis. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh teknologi spesifik (integrasi <i>monitor display</i>) terhadap kualitas pelayanan, sedangkan penelitian Rohani dan Puitra lebih mengarah pada analisis umum kualitas pelayanan publik tanpa mengkhhususkan pada aspek teknologi tertentu.

NO	PENULIS	Tahun	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL ANALISIS	Perbedaan
2	Amalia,Razak, dan Taufik	2022	Analisi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep	kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dari segi (1) <i>Tangible</i> belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana	Penelitian Amalia,Razak, dan Taufik berfokus pada analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep, terutama terkait dengan sarana dan prasarana, dan menggunakan pendekatan kuantitatif.
3	(Asrori dan Wahyudianto)	2022	Peningkatan pelayanan publik melalui digitalisasi sistem layanan pengujian kendaraan bermotor	kualitatif	hasil pengamatan tersebut, masalah umum dari sistem yang berjalan saat ini yakni pengemudian sistem pencatatan manual. Sehingga proses pengarsipan data juga membutuhkan proses dan waktu yang cukup lama, selanjutnya terjadi penumpukan data yang dapat menyebabkan kesulitan	penelitian Asrori dan Wahyudianto berfokus pada peningkatan pelayanan publik melalui digitalisasi sistem layanan pengujian kendaraan bermotor, dengan pendekatan deskriptif dan kualitatif untuk mengidentifikasi permasalahan dari sistem manual yang masih digunakan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian ini memiliki persamaan membahas tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan

NO	PENULIS	Tahun	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL ANALISIS	Perbedaan
					pencarian dan redudansi data, bahkan tak jarang kehilangan berkas arsip data.	dalam pengujian kendaraan bermotor, tetapi hasil yang diberikan, perspektif dan kontribusi yang berbeda, baik dari segi fokus maupun metodologi yang digunakan.

