

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN
DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA
SURABAYA (TANDES)
KERTAS KERJA WAJIB**



DISUSUN OLEH :

I NYOMAN ARIS PRAMANATHA

2001012

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

TAHUN 2023

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN
DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA
SURABAYA (TANDES)**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DISUSUN OLEH :

I NYOMAN ARIS PRAMANATHA

2001012

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

TAHUN 2023

**HALAMAN PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN
DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA
SURABAYA (TANDES)**

Disusun Oleh :

I NYOMAN ARIS PRAMANATHA

2001012

Disetujui untuk ditujukan pada
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi D-III Teknologi Otomotif

Menyetujui :

DOSEN PEMBIMBING I



Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si

NIP. 19880808 200912 2 003

Tanggal : 28 Juli 2023

DOSEN PEMBIMBING II



Surya Aji Ermanto, M.Si.

NIP. 19910207 201902 1 002

Tanggal : 28 Juli 2023

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUJIAN
TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KOTA SURABAYA (TANDES)**

Telah Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

I NYOMAN ARIS PRAMANATHA





2001012

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL 15 AGUSTUS 2023

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

 <u>Ir. Akbar Zulkarnain, S.T., M.Sc.</u> NIP. 19830719 200712 1 002	 <u>Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si</u> NIP. 19880808 200912 2 003
 <u>Yusime Fitasari, S.T., M.Si</u> NIP. 19910314 201012 2 001	 <u>Surya Aji Ermanto, M.Si.</u> NIP. 19910207 201902 1 002

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI TEKNOLOGI OTOMOTIF



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, **I NYOMAN ARIS PRAMANATHA**, Notar **2001012**, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul **"ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA SURABAYA (TANDES)"** merupakan hasil 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 pustaka. 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 pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 28 Juli 2023

Penulis,



I NYOMAN ARIS PRAMANATHA
Notar.2001012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul **“ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA SURABAYA (TANDES)”**. 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 Dr. Ir. Efendhi Prih Raharjo, S.T., S.Si.T., M.T. 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. Ibu Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si selaku Dosen Pembimbing I;
4. Bapak Surya Aji Ermanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II;
5. Kedua orang tua, kakak, saudara, dan orang tersayang yang senantiasa mendukung dan selalu mendoakan penulis
6. Rekan-rekan Taruna/i angkatan I 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, 24 Juli 2023
Penulis

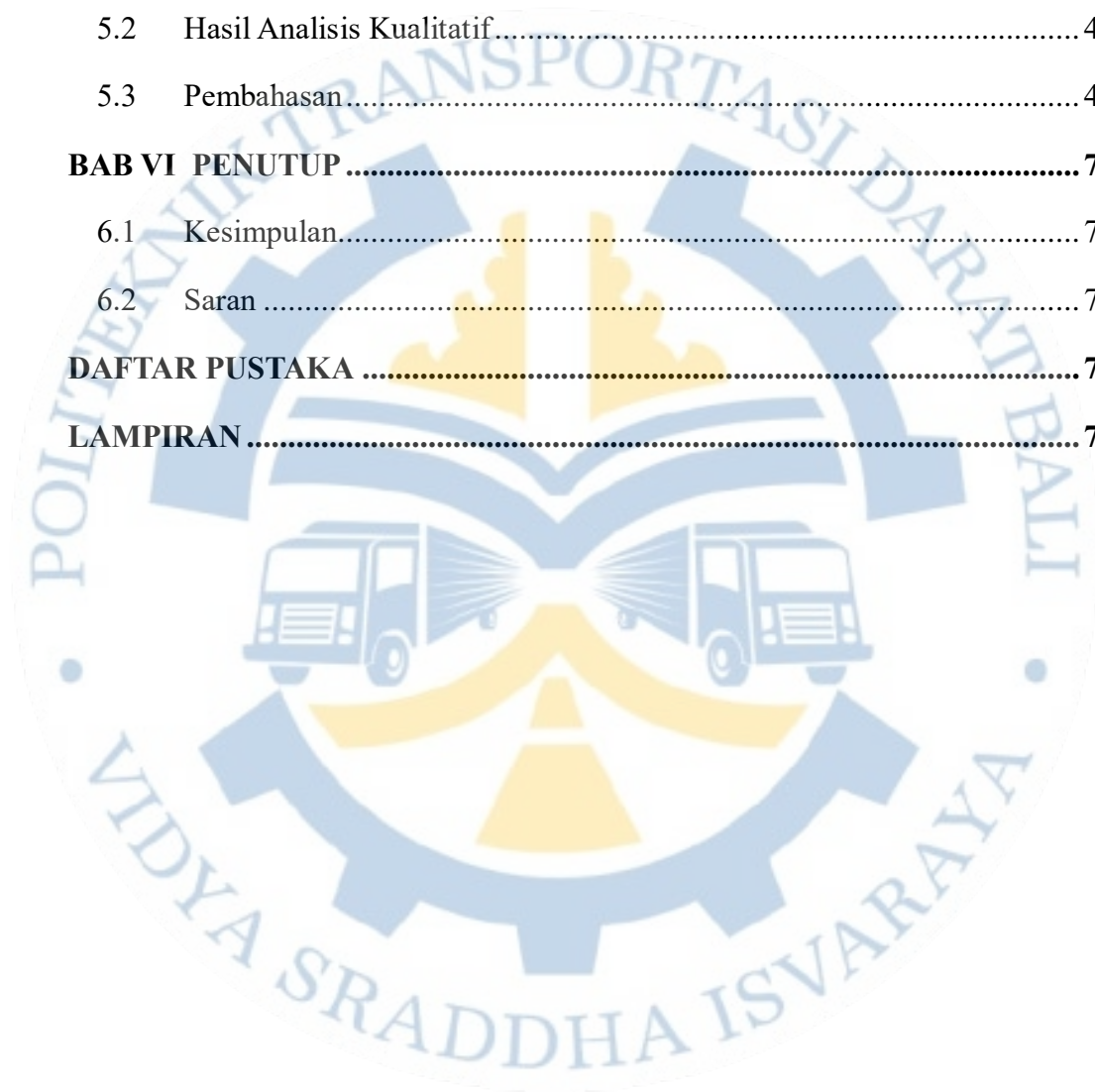


INYOMAN ARIS PRAMANATHA
Notar. 2001012

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Wilayah Penelitian.....	5
2.1 Kondisi Objek Penelitian	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	10
3.1 Landasan Teori	10
3.2 Penelitian Relevan	16
BAB IV METODE PENELITIAN	20
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
4.2 Metode Analisis Data.....	24

4.3	Bagan Alir Penelitian	27
4.4	Timeline Kegiatan.....	28
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		30
5.1	Hasil Analisis Kuantitatif.....	30
5.2	Hasil Analisis Kualitatif.....	41
5.3	Pembahasan.....	43
BAB VI PENUTUP		71
6.1	Kesimpulan.....	71
6.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		73



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Operasional Prosedur Pengujian Kendaraan	6
Tabel 2. 2 Standar Operasional Prosedur Proses Cetak Hasil Uji	7
Tabel 3. 1 Penelitian Relevan	16
Tabel 4. 4 Rancangan Pengambilan Sampel Penelitian	25
Tabel 4. 5 Jadwal Pengambilan Sampel	25
Tabel 4. 6 Bagan Alir Penelitian	27
Tabel 4. 7 Timeline Kegiatan	28
Tabel 5. 1 Perhitungan Waktu Persyaratan Teknis dan Emisi Gas Buang	30
Tabel 5. 2 Perhitungan Waktu Bagian Bawah dan Efisiensi Pengereman	32
Tabel 5. 3 Perhitungan Waktu Kincup Roda Depan, Akurasi Penunjuk Kecepatan, dan Daya Pancar Sinar Lampu	34
Tabel 5. 4 Perhitungan Total Waktu Pengujian Kendaraan	37
Tabel 5. 5 Perhitungan Waktu Proses Cetak Hasil dan Penyerahan Kepada Pemilik Kendaraan	39
Tabel 5. 6 Hasil Perhitungan Efisiensi Persyaratan Teknis	44
Tabel 5. 7 Hasil Perhitungan Efisiensi Emisi Gas Buang	47
Tabel 5. 8 Hasil Perhitungan Efisiensi Bagian Bawah Kendaraan	50
Tabel 5. 9 Hasil Perhitungan Efisiensi Pengereman Kendaraan	52
Tabel 5. 10 Hasil Perhitungan Efisiensi Kincup Roda Depan	55
Tabel 5. 11 Hasil Perhitungan Efisiensi Akurasi Penunjuk Kecepatan	58
Tabel 5. 12 Hasil Perhitungan Efisiensi Daya Pancar Sinar Lampu	60
Tabel 5. 13 Hasil Perhitungan Efisiensi Proses Cetak Hasil Uji	63
Tabel 5. 14 Hasil Perhitungan Penyerahan Kepada Pemilik Kendaraan	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Lokasi Seksi PKB Tandes.....	5
Gambar 2. Kondisi Lajur Pengujian dan Penyerahan Hasil Uji.....	8



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi lapangan	74
Lampiran 2. Lembar Validasi Wawancara.....	75
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara	78
Lampiran 4. Daftar Responden Wawancara Penguji	79
Lampiran 5. Daftar Responden Wawancara Petugas Hasil Uji	81
Lampiran 6. Daftar Responden Wawancara Pemilik Kendaraan	83
Lampiran 7. Lembar Validasi Observasi	85
Lampiran 8. Grafik Efisiensi Perhitungan Sampel Kendaraan	87
Lampiran 9. Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 1	90
Lampiran 10. Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 2.....	92



INTISARI

ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA SURABAYA (TANDES)

Oleh

I NYOMAN ARIS PRAMANATHA

2001012

Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes merupakan salah satu pengujian kendaraan bermotor dengan kendaraan besar serta JBB diatas 3.500 kg. Melihat kendaraan yang diujikan merupakan kendaraan besar, maka diperlukan pengaturan yang baik agar suatu pelayanan dapat terlaksana dengan efektif. Adapun permasalahan yang terdapat pada Seksi PKB ini yakni kemacetan terutama pada proses penyerahan hasil uji. Kemacetan ini juga dikarenakan jumlah rata-rata kendaraan per harinya mencapai rata-rata 300 unit, sehingga pelayanan harus dilaksanakan secara cepat dan tepat. Untuk mengatasi kemacetan tersebut, Standar Operasional Prosedur (SOP) pengujian juga harus diperhatikan mulai dari pengujian di gedung uji hingga ke loket penyerahan hasil uji. Dari permasalahan tersebut diperlukan identifikasi masalah berupa analisis SOP pengujian terhadap efisiensi waktu pelayanan dengan melakukan perhitungan waktu pengujian di lapangan menggunakan metode analisis kuantitatif *Non-random Sampling* yakni *Purposive Sampling* sejumlah 65 sampel kendaraan dengan JBB di atas 3.500 kg. Kemudian didapat hasil yang diperoleh bahwa SOP pengujian di Seksi PKB Tandes tidak sesuai dengan kondisi di lapangan serta efisiensi waktu pelayanan di gedung uji dan proses cetak hasil uji. Hal tersebut dikarenakan waktu yang ada di SOP berbeda dengan waktu pengujian yang telah dilakukan perhitungan dimana bahwa terjadi keterlambatan penyerahan hasil uji kendaraan yang seharusnya bisa lebih cepat.

Kata kunci: SOP pengujian, Efisiensi Waktu Pelayanan Kendaraan, Pengujian Berkala

ABSTRACT

ANALYSIS OF STANDARD OPERATIONAL TESTING PROCEDURE ON SERVICE TIME EFFICIENCY IN MOTOR VEHICLE TESTING SECTION IN SURABAYA CITY (TANDES)

By

I NYOMAN ARIS PRAMANATHA
2001012

The Tandes Motorized Vehicle Testing Section is one of the tests for motorized vehicles with large vehicles and JBB above 3,500 kg. Seeing that the vehicle being tested is a large vehicle, it is necessary to have good arrangements so that a service can be carried out effectively. The problems found in this PKB Section are congestion, especially in the process of submitting test results. This congestion is also due to the average number of vehicles per day reaching an average of 300 units so that services must be carried out quickly and precisely. To overcome this congestion, Standard Operating Procedures (SOP) for testing must also be considered starting from testing in the test building to the test result delivery counter. From these problems, it is necessary to identify the problem in the form of an SOP analysis testing the efficiency of service time by calculating the time for testing in the field using the Non-random Sampling quantitative analysis method, namely Purposive Sampling of 65 samples of vehicles with JBB above 3,500 kg. Then the results obtained were that the SOP for testing in the PKB Tandes Section was not in accordance with the conditions in the field and the efficiency of service time in the test building and the process of printing test results. This is because the time in the SOP is different from the test time that has been calculated where there is a delay in submitting the vehicle test results which should be faster.

Keyword: SOP testing, Vehicle Service Time Efficiency, Periodic Testing

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring bertambahnya kebutuhan hidup masyarakat, kebutuhan transportasi pun semakin meningkat. Menurut Salim (2000) transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, salah satu jenis transportasi tersebut adalah kendaraan bermotor. Tidak dapat dipungkiri, jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat ini sangat berpengaruh dengan aktivitas masyarakat setiap harinya.

Dilansir dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia jumlah kendaraan bermotor terpadat menurut provinsi dan jenis kendaraan (unit) tahun 2022 adalah Provinsi Jawa Timur dengan total kendaraan bermotor sejumlah 23.591.769 unit. Provinsi Jawa Timur merupakan daerah dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia saat ini. Menurut sumber yang terdapat di internet yaitu netralnews.com, disebutkan bahwa Kota Surabaya menduduki posisi pertama dengan jumlah kendaraan bermotor terpadat yakni 3.435.098 unit.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Surabaya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Ketika pertumbuhan kendaraan tersebut semakin tinggi, peningkatan juga akan terjadi pada volume kendaraan yang beroperasi di jalan yang akan berdampak negatif terhadap meningkatnya jumlah kecelakaan lalu lintas serta kemacetan. Kecelakaan lalu lintas dapat terjadi karena faktor kelaikan jalan kendaraan yang tidak terpenuhi. Berbicara masalah kelaikan kendaraan tidak terlepas dari pengujian kendaraan bermotor yang diharapkan mampu mengurangi resiko kecelakaan, serta berfungsi sebagai pengawasan, pengendalian dan pengoperasian kendaraan bermotor di jalan. Salah satu unit yang melaksanakan kegiatan pengujian tersebut adalah Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Surabaya.

Seksi PKB Tandes merupakan salah satu pengujian kendaraan bermotor dengan kendaraan besar serta JBB diatas 3.500 kg. Melihat kendaraan yang diujikan merupakan kendaraan besar, maka diperlukan pengaturan yang baik agar suatu pelayanan dapat terlaksana dengan efisien. Adapun permasalahan yang terdapat pada Seksi PKB ini yakni pada waktu pelayanan uji terutama pada proses penyerahan hasil uji. Pada proses penyerahan ini, kendaraan akan diarahkan oleh petugas lapangan untuk parkir di area penyerahan hasil uji. Kemudian petugas akan mengambil sertifikat uji sebelumnya kemudian dibawa ke pos hasil uji untuk dilakukan penyetakan sertifikat uji dan stiker RFID yang baru. Namun, proses ini terkadang menghabiskan waktu yang lama dan membuat kendaraan menjadi macet.

Kemacetan ini juga dikarenakan jumlah rata-rata kendaraan per harinya mencapai 300 unit sehingga pelayanan harus dilaksanakan secara cepat dan tepat. Jika tidak maka akan berdampak terhadap efisiensi waktu pelayanan. Dengan waktu pelayanan yang efisien maka diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada penerima jasa pelayanan tersebut sehingga kemacetan khususnya pada loket penyerahan hasil uji tidak terjadi.

Untuk mengatasi kemacetan tersebut, Standar Operasional Prosedur (SOP) pengujian juga harus diperhatikan mulai dari pengujian di gedung uji hingga ke loket penyerahan hasil uji. Apabila SOP pengujian tidak sesuai dengan kondisi di lapangan, maka perlu analisis terkait hal tersebut guna mewujudkan pelayanan pengujian yang efisien. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terkait dengan SOP yang ada pada Seksi PKB Tandes. Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk membuat kertas kerja wajib dengan judul: **“ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUJIAN TERHADAP EFISIENSI WAKTU PELAYANAN DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA SURABAYA (TANDES)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan waktu rata-rata pengujian kendaraan yang dilakukan di gedung uji hingga ke loket penyerahan hasil uji?
2. Bagaimana kesesuaian SOP Seksi PKB Tandes dengan pelaksanaan di lapangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa dan mengetahui waktu rata-rata pengujian yang dilakukan pada pengujian di gedung uji hingga ke loket penyerahan hasil uji;
2. Mengetahui kesesuaian SOP Seksi PKB Tandes dengan kondisi pelaksanaan di lapangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Manfaat penelitian bagi Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes adalah:
 - a. Membantu dalam meningkatkan pelayanan yang efisien Pengujian Kendaraan Bermotor di Seksi PKB Tandes;
 - b. Membantu mewujudkan kelancaran dan kenyamanan pada pemilik kendaraan uji di Seksi PKB Tandes.
2. Manfaat penelitian bagi Politeknik Transportasi Darat Bali adalah:
 - a. Sebagai tambahan wawasan, referensi, kajian serta informasi dalam pembelajaran tentang pelayanan pengujian;
 - b. Sebagai bahan evaluasi pembelajaran dan peningkatan bahan ajar maupun sumber referensi terutama dalam pengembangan teknologi dibidang Sistem Informasi dan Manajemen PKB bagi Civitas Poltrada Bali.
3. Manfaat penelitian bagi Peneliti adalah:
 - a. Untuk melatih pola pikir yang objektif dalam menyikapi permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan bidang pengujian kendaraan bermotor;

- b. Membantu untuk mengoptimalkan pelayanan umum agar pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan persyaratan, pelaksanaan, dan waktu pengujian yang telah ditetapkan;
- c. Menambah wawasan ilmu pengetahuan serta memberikan solusi dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien Pengujian Kendaraan Bermotor di PKB Tandes.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memperoleh hasil penelitian yang detail dari penelitian yang luas agar lebih fokus, perlu dibuat suatu batasan masalah antara lain:

1. Lokasi penelitian ini dilakukan di Seksi PKB Tandes Surabaya;
2. Penelitian difokuskan dengan mengamati waktu proses pelayanan pada gedung uji dan pos penyerahan hasil uji;
3. Waktu proses pelayanan yang dimaksud yaitu proses pelayanan saat pengujian di gedung uji hingga pembuatan hasil uji dan diserahkan kepada pemilik kendaraan.

2.1 Kondisi Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan digunakan adalah (SOP) pengujian mulai dari pengujian persyaratan teknis hingga pengujian daya pancar sinar lampu kendaraan. Setelah itu, pada loket penyerahan hasil uji mulai dari proses cetak hasil uji hingga penyerahan kepada pemilik kendaraan. Pengujian di gedung uji dan pelayanan pada loket hasil uji ini akan diteliti waktu pelayanannya mulai pengujian di gedung uji kemudian proses pembuatan atau pencetakan sertifikat hasil uji dan kartu uji hingga penyerahan ke pemilik kendaraan uji.

Tabel 2. 1 Standar Operasional Prosedur Pengujian Kendaraan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pemohon	Penguji	Administrasi Pendaftaran	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Membawa kendaraan ke gedung pemeriksaan				Kendaraan		
2	Memeriksa nomor antrian kendaraan di aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB		
3	Memeriksa validasi retribusi uji				SIM PKB		
4	Pemeriksaan awal (Pra Uji) dan memasukkan hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, meteran, tint tester dan sound level meter	3 Menit	Hasil uji pemeriksaan visual kendaraan
5	Memeriksa emisi gas buang kendaraan, reload hasil pemeriksaan atau memasukkan hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, smoke tester dan gas analyzer	1 Menit	Hasil uji emisi gas buang kendaraan
6	Memeriksa Bagian bawah kendaraan dan memasukkan hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, pit lift, palu	2 Menit	Hasil uji kondisi bawah kendaraan
7	Mengukur kuat pancar lampu, reload hasil pemeriksaan atau memasukkan hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, headlamp tester	2 Menit	Hasil uji kuat pancar cahaya lampu kendaraan
8	Mengukur Penyimpangan kincup roda depan (side Slip), reload hasil pemeriksaan atau memasukkan hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, side slip tester	2 Menit	Hasil Uji Kincup roda depan
9	Mengukur Berat Kendaraan dan Daya Rem Kendaraan				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, axle load, brake tester	3 Menit	hasil uji bebas dan gaya pengereman kendaraan
10	Mengukur penyimpangan speedometer kendaraan, reload hasil pemeriksaan atau memasukkan hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi SIM PKB				Tablet PC, Aplikasi SIM PKB, speedometer tester	2 Menit	Hasil uji penyimpangan speedometer kendaraan
11	Membawa kendaraan ke pos penyerahan hasil uji						Kendaraan Lulus uji/tidak lulus uji

Tabel 2. 2 Standar Operasional Prosedur Proses Cetak Hasil Uji

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas	Penguji	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Membawa berkas ke pos cetak hasil setelah dilakukan pengujian kendaraan				Buku uji/Kartu Uji, Gesekan & no antrian	2 Menit	
2	Menyerahkan Buku uji, Gesekan & no antrian				Buku uji/Kartu Uji, Gesekan & no antrian		
3	Mencetak hasil uji				Printer		
4	Tanda tangan Buku uji atau berita acara dan stempel				Buku Uji, stempel	2 Menit	
5	Hasil uji.Lulus?						Buku Uji yang sudah disahkan / Berita Acara tidak Lulus yang sudah disahkan
6	Menerima berita acara		Ya				
7	Menyiapkan plat uji dan tanda samping kendaraan atau Sertifikat dan Sticker Uji						Plat uji & cat / Sertifikat & Sticker
8	Menerima Buku uji/ Kartu Uji ,Berita acara, Plat uji/Sertifikat Uji, Sticker Uji					Maks = tgl proses no. 1	Berita acara lulus / tidak lulus

Identifikasi awal penulis dalam penelitian ini yaitu penulis menemukan kendala yang terjadi pada lajur loket penyerahan hasil uji kendaraan. Kendala tersebut yakni waktu pelayanan yang kurang efisien sehingga membuat kendaraan menumpuk hingga ke gedung uji. Namun penulis akan menganalisa serta menghitung waktu proses pelayanan mulai dari pengujian di gedung uji hingga ke pos penyerahan hasil uji agar mengetahui bagaimana pengaturan waktu pelayanan pengujian serta dengan memakai acuan SOP yang berlaku di Seksi PKB Tandus.



Sumber : Dokumentasi di lapangan

Gambar 2. Kondisi Lajur Pengujian dan Penyerahan Hasil Uji

Berikut merupakan kondisi pada lajur pengujian yang memiliki 2 lajur uji yaitu lajur A dan lajur B, namun apabila terdapat kendaraan yang memiliki tinggi kurang lebih > 3.500 mm maka dialihkan ke lajur B karena dataran pada lajur B lebih rendah dari lajur A. Kemudian pada lajur penyerahan hasil uji kendaraan yang terdiri dari 3 pos.

Dari masing-masing pos tersebut terdapat perbedaan khususnya pada pos 2 yang hanya difungsikan bagi kendaraan yang tidak lulus uji, sehingga pos ini berfungsi untuk pencetakan bukti tidak lulus uji kemudian diberikan

kebijakan dari instansi untuk melakukan perbaikan langsung di hari itu atau di hari selanjutnya.

Namun, apabila telah melewati batas waktu yang ditentukan, maka akan diberikan sanksi sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor serta pemilik kendaraan akan dikenai denda sesuai aturan yang berlaku. Apabila ingin melaksanakan pengujian harus melakukan daftar ulang serta pembayaran retribusi ulang untuk pengujian berkala.



BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori

3.1.1 Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat 3, 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. Sedangkan pada Pasal 1 Ayat 15 menyatakan bahwa Penguji Kendaraan Bermotor adalah petugas yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan pengujian berkala Kendaraan Bermotor. Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, dan Kereta Tempelan yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan Uji Berkala. Adapun tujuan dilaksanakan uji berkala adalah:

- a. memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan Kendaraan Bermotor wajib Uji Berkala di jalan,
- b. mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan Kendaraan Bermotor wajib Uji Berkala di jalan, dan
- c. memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

3.1.2 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Uji Berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan oleh UPTD PKB yang terdiri atas:

- a. UPTD PKB Tandes yang melayani pengujian kendaraan bermotor wajib uji JBB > 3500 kg;

- b. UPTD PKB Wiyung yang melayani pengujian kendaraan bermotor wajib uji JBB \leq 3500 kg.

Jenis pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor terdiri dari:

1. Uji berkala kendaraan bermotor meliputi:
 - a) Uji berkala pertama;
 - b) Uji berkala lanjutan.
2. Numpang Uji meliputi:
 - a) Numpang uji masuk;
 - b) Numpang uji keluar.
3. Mutasi Uji meliputi:
 - a) Mutasi uji masuk;
 - b) Mutasi uji keluar.
4. Uji kendaraan bermotor ubah bentuk (modifikasi);
5. Ubah sifat kendaraan bermotor;
6. Penilaian kondisi teknis kendaraan usulan penghapusan;

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor ditujukan terhadap:

1. Mobil penumpang umum;
2. Mobil bus;
3. Mobil barang;
4. Kereta gandengan;
5. Kereta tempelan.

3.1.3 Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam standar pelayanan juga terdapat sistem informasi pada pelayanan publik tersebut, sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Adapun tujuan dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan juga terdapat hak dan kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik yakni:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

3.1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP (Standar Operasional Prosedur) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013: 86).

SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. SOP adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya. Karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis (Tambunan, 2011: 5). SOP atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2011: 19).

Tujuan SOP antara lain:

1. Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien;
2. Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi;

3. Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien;
4. Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain (Tambunan, 2013: 143).

Manfaat SOP antara lain:

1. Menjadi pedoman kebijakan
Sebagai suatu pedoman kebijakan merupakan peran dan manfaat pertama SOP bagi organisasi. SOP yang efektif pastilah disusun dengan berdasarkan kebijakan yang ada dalam organisasi.
2. Menjadi pedoman kegiatan
Dengan memiliki SOP, organisasi berharap bisa mengatur kegiatan-kegiatannya dengan lebih efektif (Tambunan, 2013: 108). SOP yang efektif harus mampu menyederhanakan setiap pekerjaan agar tidak mempersulit orang yang berhubungan dengan kegiatan tersebut atau orang yang membutuhkan hasil dari kegiatan tersebut.
3. Menjadi pedoman birokrasi
Dengan penerapan SOP, seharusnya birokrasi kegiatan menjadi lebih jelas dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, peran dan manfaat ini, terkait dengan anggota-anggota organisasi pada tingkatan jabatan yang mempunyai wewenang birokrasi.
4. Menjadi pedoman administrasi
Dengan diterapkannya SOP, maka sudah seharusnya organisasi mampu menyelenggarakan administrasi kegiatan secara baik. Sangat penting bagi organisasi untuk menyelenggarakan administrasi secara baik, sebab banyak bukti praktis yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang baik, tidak ada gunanya tanpa administrasi yang baik (Tambunan, 2013: 112).
5. Menjadi pedoman evaluasi kinerja.
Dengan penerapan SOP, organisasi akan mempunyai ukuran kinerja

yang lebih baik. Evaluasi kinerja yang dilaksanakan dengan penerapan SOP, merupakan ukuran ketaatan (*compliance*) kepada prosedur. Evaluasi kinerja yang dilakukan intensif dan teratur, dapat membantu menilai efektifitas dan efisiensi SOP, dan meningkatkan kinerja organisasi yang bersangkutan.

6. Menjadi pedoman integrasi

Melalui penerapan SOP, diharapkan organisasi memiliki rangkaian alur-alur kinerja yang terpadu satu dengan yang lainnya. Tidak ada gunanya memiliki dan menerapkan SOP apabila prosedur-prosedur yang terdapat dalam organisasi berdiri sendiri, dimana terdapat kegiatan-kegiatan yang tumpang tindih atau ada banyak penggunaan dokumen dan formulir yang berulang, terdapat banyak laporan-laporan yang tidak termanfaatkan secara optimal, terjadi distribusi laporan-laporan yang tidak tepat atau malah tidak ada standar dalam penerapan prosedur (Tambunan, 2013: 115).

3.2 Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan sistem pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Penelitian Relevan

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil Analisa
1	NURUL ALFI FADILLAH	2022	ANALISIS KINERJA OPERASIONAL UNIT PELAYANAN TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANJARNEGARA	Analisis Deskriptif dan Analisis Kuantitatif	Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel fasilitas, variabel sumber daya manusia, variabel lokasi dan variabel keamanan terhadap kinerja operasional unit pelayanan teknis pengujian kendaraan bermotor di Dinas

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil Analisa
					Perhubungan Kabupaten Banjarnegara
2	Novianna Munawar Noor dan Fania Mutiara Savitri	2021	IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG	Analisis dengan pendekatan kuantitatif	Menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang secara umum relatif baik berdasarkan analisis variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi
3	Dedy Saputra dkk	2021	KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. PENGUJIAN	Kualitatif Deskriptif	Kualitas pelayanan UPT PKB Kabupaten Barito Timur belum memadai atau masih rendah, karena ditemukan sebagian besar dari keempat indikator

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil Analisa
			KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR KALIMANTAN TENGAH		kualitas masih rendah terutama indikator reliability, responsiveness, assurance dan emphyaty.
4	JEESME AULEA	2020	ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALIMANAN	Kuantitatif	Dapat menjadi pertimbangan dan masukin agar semakin mendalami serta menyempurnakan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen
5	Ayu Retno Wulandari dkk	2012	ANALISA KUALITAS PELAYANAN PENGUJUAN KENDARAAN	Deskriptif Kuantitatif	Mendapatkan skor persepsi dari pelanggan pengujian kendaraan bermotor dengan

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil Analisa
			BERMOTOR (PKB) UPT BALAI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER		rekapitulasi perhitungan service quality yakni Bukti Langsung (Tangible), Kehandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsive), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty).