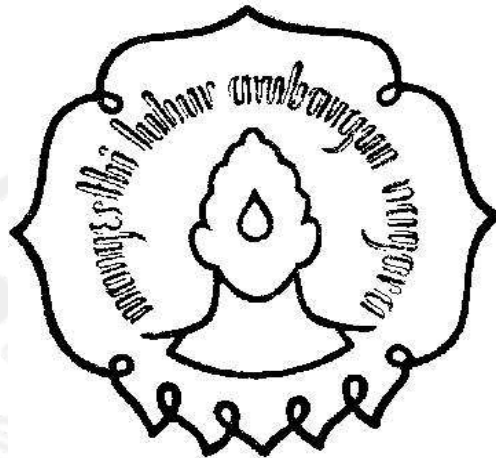


**EVALUASI KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN**



**OLEH**

**Hilmi Bakhtiar Rahmawan**

**(D 0105078)**

**SKRIPSI**

**Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2010**

## **PERSETUJUAN**

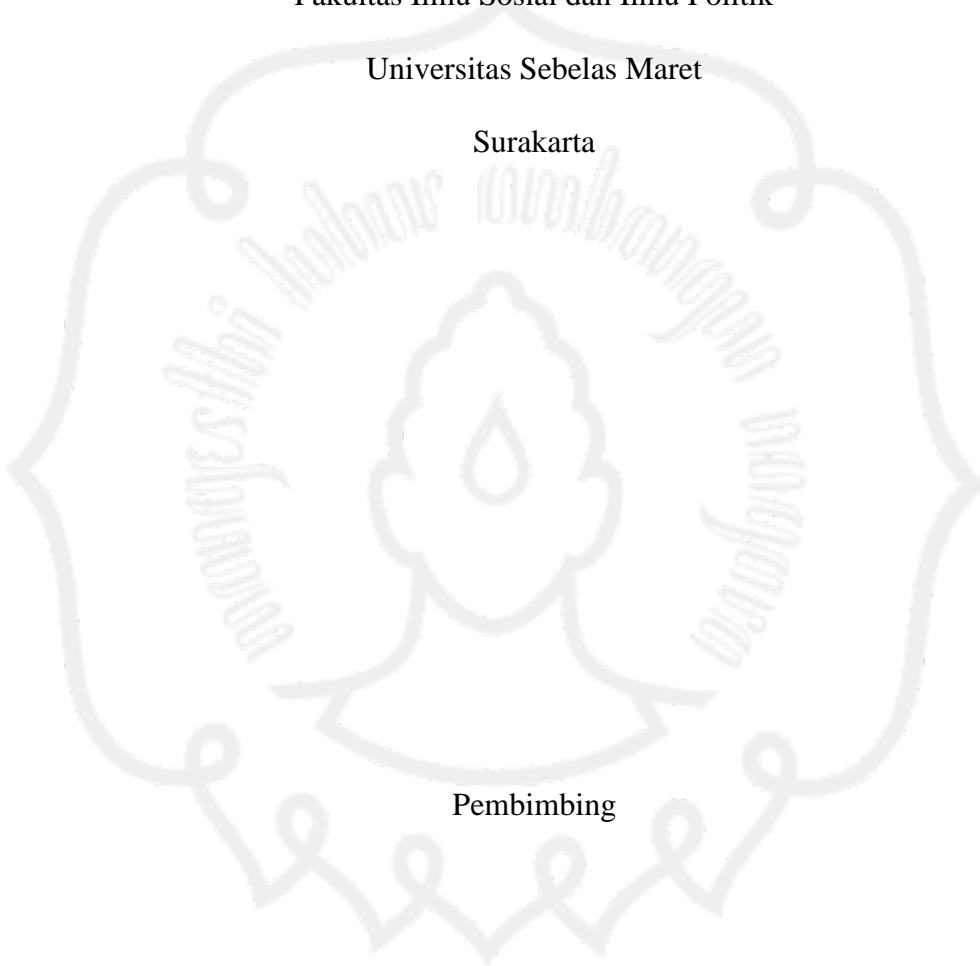
Skripsi ini Telah Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji

Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Pembimbing

**Dra. Sri Yuliani, M.Si**

**NIP. 196307301990032002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada Hari :

Tanggal :

Panitia Penguji :

1. Drs. Wahyu Nurharjadmo, M.Si ( )  
NIP. 196411231988031001
2. Dra. Sudaryanti, M.Si ( )  
NIP. 195704261986012002
3. Dra. Sri Yuliani, M.Si ( )  
NIP. 196307301990032002

Mengetahui,

Dekan

FISIP UNS

**Drs. H Supriyadi, SN., SU.**

**NIP. 195301281981031001**

## MOTTO

*“Sesungguhnya setelah kesulitan akan ada kemudahan.”*

*(Q.S. Al-Insyirah: 5)*

*“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”*

*(Q.S. Ar Ra'd: 11)*

*“Orang yang luar biasa itu sederhana dalam ucapan, tetapi hebat dalam tindakan”*

*(Confusius)*

*Tidak ada pelaut ulung yang dilahirkan dari samudera yang tenang, tapi ia akan dilahirkan dari samudera yang penuh terpaan badai, gelombang dan topan*

*( D Farhan Aulawi ).*

*“Menjadi orang penting itu baik, tetapi menjadi orang baik itu lebih penting”*

*(Penulis)*

## PERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini kupersembahkan kepada:*

- *Bapak dan Ibuku untuk segala kasih sayang, cinta, doa, dan kesabaran yang selama ini kalian berikan dan takkan pernah terputus*
- *Adikku tercinta, terimakasih buat canda tawanya, supportnya dan doanya*
- *Almamater ku*
- *Masa depan ku*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, berkah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi "Evaluasi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen".

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis menyadari berbagai hambatan yang tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, dengan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dra. Sri Yuliani, M.Si, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
2. Drs. Supriyadi, SN., SU, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNS yang telah memberikan ijin penelitian skripsi ini.
3. Pimpinan dan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen yang telah membantu dan memberi kemudahan dalam penelitian.
4. Para wajib uji kelayakan kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen yang telah berkenan bekerja sama dan membantu memudahkan penulis memperoleh informasi bagi penelitian ini.
5. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan penulisan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 21 Juli 2010

Hilmi Bakhier Rahmawan

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran	
1. Landasan Teori.....	8
2. Kerangka Pemikiran.....	42
F. Metodologi Penelitian.....	46



## BAB II DESKRIPSI LOKASI

A. Gambaran Umum Kabupaten Sragen.....	53
B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	54
1. Visi dan Misi Dinas.....	55
2. Fungsi Dinas.....	55
3. Tujuan dan Sasaran Dinas.....	56
4. Kebijakan Dinas.....	57
5. Susunan Organisasi Dinas.....	57
C. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	62
1. Maksud dan Tujuan UPTD.....	62
2. Visi, Misi dan Motto UPTD.....	63
3. Strategi UPTD.....	63
4. Kebijakan UPTD.....	65
5. Sasaran Pengujian.....	67
6. Jumlah Kendaraan Wajib Uji.....	67
7. Gedung dan Sarana.....	68
8. Susunan Kepegawaian.....	70

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	72
1. Responsivitas.....	73
2. Responsibilitas.....	80
3. Transparansi.....	85
4. Produktivitas.....	90
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Sragen	
1. Faktor Pendukung Kinerja.....	96
2. Faktor Penghambat Kinerja.....	101

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA.....	116
---------------------	-----

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Daftar Taman Kendaraan Kabupaten Sragen Tahun 2005 s/d 2009.....	68
Tabel 3.1 Daftar Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen.....	76
Tabel 3.2 Target dan Realisasi Retribusi Uji Kendaraan Bermotor Tahun 2007 s/d 2009.....	91
Tabel 3.3 Prosentase Kontribusi Retribusi Terhadap PAD Kabupaten Sragen Tahun 2007 s/d 2009.....	92
Tabel 3.4 Prosentase Realisasi Kenaikan Pendapatan Retribusi Uji Kendaraan Bermotor Tahun 2007-2009.....	92
Tabel 3.5 Pelaksanaan Uji Kendaraan Bermotor Keadaan Per Bulan Tahun 2009.....	95
Tabel3.6 Hasil Penelitian Kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen Dalam Proses Uji Kelayakan Berkala Kendaraan Bermotor.....	105

## DAFTAR BAGAN

	Hal
Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	45
Bagan 1.2 Model Analisis Interaktif.....	52
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dishubkominfo Kabupaten Sragen.....	61
Bagan 2.2 Struktur Organisasi UPTD PKB Kabupaten Sragen.....	71
Bagan 3.1 Mekanisme Pengaduan Pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor .....	79

## ABSTRAKSI

**Hilmi Bakhtiar Rahmawan, D0105078, EVALUASI KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN, Skripsi, Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010, 106 halaman.**

Sebagai salah satu organisasi publik yang mampu mendapatkan penghargaan Citra Pelayanan Prima, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dinilai mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal. Tetapi ternyata dalam pelaksanaan kinerjanya, di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor masih terdapat adanya pungutan liar. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dalam pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan layak mendapatkan penghargaan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan memanfaatkan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Data diolah menggunakan model analisis data interaktif untuk memperoleh makna data yang sebenarnya dengan melakukan validitas data melalui triangulasi data.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa meskipun UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor berhasil memperoleh penghargaan berupa Citra Pelayanan Prima 2008, akan tetapi dalam kenyataannya masih ditemukan berbagai hal yang dinilai kurang sesuai, terutama jika dilihat dari indikator responsivitas, responsibilitas, transparansi dan produktivitas. Responsivitas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor masih belum optimal karena kurangnya daya tanggap UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dalam mengenali kebutuhan wajib uji dan dalam menanganinya. Dari segi responsibilitas dapat dikatakan sudah terlaksana sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan dalam hal transparansi, UPTD Pengujian Kendaraan belum mampu melaksanakan kinerja dengan baik, hal ini diketahui dari masih adanya pungutan-pungutan liar yang terjadi di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor. Dari segi Produktivitas juga sudah berjalan optimal, ini bisa dilihat realisasi target retribusi dari tahun 2007-2009 melebihi target yang telah ditetapkan.

## ABSTRACT

**Hilmi Bakhtiar Rahmawan, D0105078, THE PERFORMANCE EVALUATION OF UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN, Final Task, Public Administration of Faculty of Social Science and Political Science of Sebelas Maret University, Surakarta, 2010, 106 pages.**

As one public organization that is able to get of *Citra Pelayanan Prima* awards, *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* considered able to provide optimum service. But apparently in the implementation of its performance, in *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* still there are the illegal levies. The purpose of this study was to determine whether performance of *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* in service feasibility test vehicle is in conformity with what is expected and deserved award.

This research using qualitative method by exploiting data of primary and sekunder obtained by interview, observation, and analyze document. Data processed to use the model analyse the data interaktif to get the data meaning which in fact by doing data validity by data triangulation.

Pursuant to this research result indicate that although *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* in succeeded in obtaining a rate of *Citra Pelayanan Prima* 2008, but in reality still found many things that is considered less suitable, especially when viewed from the indicator of responsiveness, responsibility, transparency and productivity. Responsivity *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* still not yet optimal because lack of energy listen carefully the *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* in recognizing requirement is obliged to test and in handling. In the case of responsibility enough can be told by a management enough according to law and regulation going into effect. While in terms of transparency, *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor* not able to perform with good performance, this is known of the existence of illegal levies, which occurred in *UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor*. From Productivity sector also have optimal process, this can be seen by realization of retribution target from year 2007-2009 exceeding target which have been specified.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah menyebabkan bertambahnya pula pergerakan orang dan barang pada suatu wilayah. Kondisi yang demikian ini dapat menimbulkan masalah dalam bidang transportasi. Dalam era Otonomi daerah saat ini, transportasi memegang peranan penting bagi kelancaran pertumbuhan ekonomi daerah tersebut. Perubahan sistem dari sentralisasi menjadi desentralisasi memberikan keuntungan bagi daerah agar sebisa mungkin dapat mendayagunakan kemampuan dan potensi daerahnya untuk kelangsungan pembangunan. Distribusi barang dan jasa yang baik dan lancar menuntut keberadaan sarana dan prasarana transportasi yang memadai agar distribusi mampu mengcover seluruh lingkup daerah tersebut.

Isu strategis dibidang transportasi di diantaranya adalah masalah kecelakaan lalu lintas dan masalah lingkungan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kecelakaan lalu lintas adalah kondisi kendaraan. Dalam upaya untuk menekan jumlah kecelakaan lalu lintas serta pengendalian masalah lingkungan, langkah yang dilakukan adalah melalui Pengujian Kendaraan bermotor. Berdasarkan undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 12, pengujian kendaraan bermotor merupakan

serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, kendaraan khusus dan rangka landasan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pengujian berkala kendaraan bermotor tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan. Kendaraan bermotor yang wajib uji berkala untuk memenuhi ambang batas layak jalan yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 44 tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, pasal 127 meliputi:

1. Uji emisi gas buang dan ketebalan asap. Standary maksimum C = 4,5 % dan HC = 1200 ppm dan ketebalan asap motor diesel standart maksimal 50 %.
2. Pengukuran Penyimpangan kecepatan dengan ketentuan -10 sampai +1.
3. Pengukuran penyimpangan sikap roda depan dengan strandart -5, +5
4. Pengukuran efisiensi gaya pengereman, dengan standart efisiensi kekuatan minimal 50 % dengan catatan penyimpangan roda kanan dan kiri max. 30 %.
5. Penimbangan berat kendaraan.
6. Pengukuran kemampuan pancar lampu kendaraan. Dengan standart minimal 12000 cd untuk lampu jauh dengan penyimpangan 0o 34'' dan penyimpangan kiri 1o 09'' .



7. Pemeriksaan bagian bawah kendaraan, yakni meliputi pemeriksaan tingkat kelonggaran/speling/keausan (suspensi , kemudi dll).
8. Pengukuran tingkat kebisingan suara dengan standart 90 – 118 dB.

Sebelum pelaksanaan Undang-Undang Otonomi Daerah Pengujian kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Unit Pengujian Kendaraan bermotor Cabang Dinas Lalu lintas dan angkutan Jalan propinsi Jawa Tengah. Dengan diterbitkannya Undang Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan berdasarkan surat Dirjen Perhubungan Darat No. AJ.402/1/12/DJRD/2001 tanggal 2 Maret 2001 tentang Penyelenggaraan Pengujian Berkala Kendaraan bermotor dalam rangka Otonomi Daerah, pengujian kendaraan bermotor diserahkan kepada kabupaten / Kota. Di kabupaten Sragen sesuai dengan Perda Kabupaten Sragen Nomor 28 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Kabupaten Sragen, unit pengujian kendaraan bermotor dibentuk dalam satu lembaga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor dibawah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen secara berkala melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan-kendaraan umum bermotor di Kabupaten Sragen. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kendaraan tidak mengandung kekurangan-kekurangan teknis yang tidak diketahui sehingga dapat menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas, penumpang dan lingkungan. Dengan tujuan semacam itu, UPTD Pengujian

Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen dituntut untuk mampu mewujudkan sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dapat cermat dan dipertanggungjawabkan.

Keberadaan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan Kabupaten Sragen dalam meraih empat kali Trophy Wahana Tata Nugraha. Wahana Tata Nugraha adalah penghargaan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah sebagai perwujudan pembinaan Pemerintah dalam menata transportasi perkotaan secara berkelanjutan yang berbasis kepentingan masyarakat dan lingkungan. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen juga merupakan salah satu dari 80 unit pelayanan publik terbaik se Indonesia yang mendapatkan piala Citra Pelayanan Prima 2008. Penghargaan itu diberikan kepada pimpinan unit pelayanan publik yang berhasil meningkatkan kinerja pelayanan publik lembaga mereka. Disamping itu, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen ini merupakan satu-satunya di lembaga Indonesia yang mempunyai standar pelayanan prima. Indikatornya, semua bentuk uji dan pengukuran kendaraan bermotor telah menggunakan alat digital otomatis. (<http://www.sragenkab.go.id>)

Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen Sunaryanto, telah menjamin proses uji kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen telah bebas dari pungutan liar (pungli). Menurut Sunaryanto, pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor telah

dilakukan oleh Penguji yang memiliki kualifikasi teknis, karena pada setiap tahunnya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen mengirimkan petugas atau pegawainya untuk mengikuti pendidikan baik tingkat nasional maupun regional khususnya untuk meningkatkan kualifikasi penguji sehingga terbentuk tenaga penguji yang berstandart nasional, terampil dan handal. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen juga telah membangun sistem yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien dengan mekanisasi dan komputerisasi yang berstandar internasional, dilengkapi dengan adanya papan informasi yang berisikan persyaratan administrasi, besar biaya administrasi, tata pelaksanaan administrasi, tata pelaksanaan teknis pengujian kendaraan bermotor serta menggunakan CCTV dalam ruang uji untuk pengawasan secara langsung.

”Jadi kami jamin seluruh proses uji kendaraan dan biaya pengurusannya sesuai apa yang sudah ditentukan. Maka dari itu, kalau ada yang merasa dipungli silakan lapor”

(Wawancara dengan Sunaryanto, 17 Maret 2010)

Tetapi pada praktek dilapangannya pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor yang dilakukan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen ini ternyata masih rawan terjadi pungutan liar (pungli). Sejumlah warga mengaku khawatir dengan adanya aksi pungli yang memang biasanya kerap terjadi. Salah satu warga yang sedang mengujikan kendaraan bermotornya mengatakan khawatir jika pelaksanaan uji kendaraan

yang dilakukan akan ada pungli. Pungli dilakukan dengan dalih untuk memudahkan pengurusan.

”Biasanya memang kalau ngurus surat apapun pasti ada pungutan. Meski nilainya kecil, tapi itu tetap saja pungutan liar”  
(Wawancara dengan Narasumber 1 tanggal 17 Maret 2010).

Senada dengan pendapat diatas, narasumber lain menilai bahwa instansi harus berani memberikan jaminan kepada masyarakat agar tidak terjadi adanya praktek pungutan liar.

”Biasanya memang ada hal-hal semacam itu, harus ada sanksi tegas dari instansi terhadap oknum pegawai yang melakukan pungli”  
(Wawancara dengan Narasumber 2 tanggal 17 Maret 2010)

Berpangkal dari uraian pernyataan dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ”Evaluasi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen”. Peneliti menilai perlu adanya kajian khusus mengenai kinerja dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dengan menerapkan indikator-indikator yang terkait. Karena dari pemaparan ini akan diketahui bentuk hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses uji kelayakan kendaraan bermotor, untuk dijadikan sebagai suatu acuan dalam perbaikan kinerja tahun yang akan datang serta sebagai bentuk antisipasi terhadap permasalahan sama yang akan muncul untuk kedua kalinya.

## **B. Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimanakah kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Sragen dalam pelaksanaan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam pelaksanaan proses uji kelayakan berkala kendaraan bermotor?

## **C. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- 2) Untuk mengetahui kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam pelaksanaan pelayanan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor .
- 3) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam melaksanakan pelayanan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor .

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a) Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan di Program Studi Ilmu

Administrasi Negara, khususnya mengenai kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian bagi peneliti lain yang ingin mendalami penelitian bertema serupa.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis sebagai berikut;

- 1) Dapat memberi gambaran mengenai kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen.
- 2) Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis, pembaca, dan pihak-pihak yang terkait dalam pengujian kendaraan bermotor.
- 3) Dapat memberi masukan atau saran bagi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor daerah lain mengenai pengujian kendaraan bermotor.
- 4) Digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Pengertian Evaluasi

Menurut Mustofadijaja dalam Joko Widodo (2007:111) Evaluasi merupakan kegiatan pemberian nilai atas sesuatu “fenomena” di dalamnya terkandung pertimbangan nilai (*value judgment*) tertentu.

Evaluasi kebijakan dapat dilakukan pada tahap pemantauan pelaksanaan, pengawasan, dan pertanggungjawaban. Evaluasi kinerja pada pemantauan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dini mengenai perkembangan pelaksanaan kebijakan pada momentum atau dalam jangka waktu tertentu sehingga dapat diketahui hal-hal yang perlu diperbaiki, baik mengenai sistem dan proses pelaksanaan maupun kebijakan itu sendiri, agar rumusan kebijakan lebih tepat, pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik, dan tujuan kebijakan dapat dicapai lebih optimal. Evaluasi kinerja dalam rangka pengawasan harus dapat memberikan informasi objektif mengenai tingkat capaian pelaksanaan kebijakan pada momentum atau dalam jangka waktu tertentu mengenai kekeliruan atau penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan, serta rekomendasi mengenai tindak lanjut hasil temuan pengawasan. Sedangkan evaluasi kinerja pada tahap pertanggungjawaban harus dapat memberikan dan analisis objektif mengenai perkembangan pelaksanaan, perubahan atau penyesuaian yang telah dilakukan berikut alasannya dan penilaian tingkat capaian kinerja dalam jangka waktu tertentu. (Mustofadijaja dalam Joko Widodo, 2007:113)

Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi juga

menghasilkan tuntutan-tuntutan yang bersifat evaluatif. Evaluasi mempunyai dua fungsi utama dalam analisis kebijakan. *Pertama*, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. *Kedua*, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. *Ketiga*, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. (William N Dunn, 2003:608)

William N Dunn (2003:28) juga menambahkan penjelasannya tentang evaluasi bahwa:

“Evaluasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan. Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah”.

Menurut Husein Umar (2002:36) Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Maksud dari definisi diatas adalah bahwa kegiatan



evaluasi itu membutuhkan data untuk dianalisis dengan alat-alat yang relevan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan evaluasi dimaksudkan untuk membandingkan suatu kegiatan yang telah diselesaikan dengan yang seharusnya diselesaikan. Hasilnya, apakah sesuai, dibawah standar, atau diatas standar yang telah ditentukan dan hal ini membutuhkan tolak ukur.

## 2. Kinerja

### a. Pengertian Kinerja

Menurut Joko Widodo (2008:78) dikatakan, bahwa kinerja adalah suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuatu dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Yermias T. Keban (2004: 192), kinerja sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu.

Sedangkan Suyadi Prawirosentono (1999: 2) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Bernardin dan Russel dalam Yeremias T Keban (2004:192) mengartikan kinerja sebagai “*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*”. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

*Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* Tahun 2003 dalam Yeremias T. Keban (2004: 193), menyebutkan bahwa kinerja memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan. Secara khusus dalam Pedoman Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam Joko Widodo (2008: 78-79) menyebutkan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi. Dengan kata lain, kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (<http://ronawajah.wordpress.com>).

Sedangkan Bacal, mendefinisikan kinerja sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dengan kemitraan antara seorang karyawan dan atasan langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Ini merupakan sebuah sistem yang artinya memiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikutsertakan, kalau sistem manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah bagi organisasi, manajer dan pegawai. (Surya Dharma, 2005: 18).

Manajemen kinerja bertujuan untuk membangun harapan yang jelas dan pemahaman tentang :

- 1) Fungsi kerja esensial yang diharapkan dari para karyawan;
- 2) Seberapa besar kontribusi pekerjaan karyawan bagi pencapaian tujuan organisasi;
- 3) Apa arti konkritnya “melakukan pekerjaan dengan lebih baik”;
- 4) Bagaimana karyawan dan penyeliannya bekerja sama untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan kinerja karyawan yang sudah ada sekarang;
- 5) Bagaimana prestasi kerja akan diukur;
- 6) Mengenali berbagai hambatan kinerja dan menyingkirkannya. (Surya Dharma, 2005: 18-19)

Selanjutnya Noe, dkk. menyebutkan 3 (tiga) tujuan manajemen kinerja yaitu :

### 1) Tujuan Strategis

Manajemen kinerja harus mengaitkan kegiatan pegawai dengan tujuan organisasi. Pelaksanaan strategi tersebut perlu mendefinisikan hasil yang akan dicapai, perilaku, karakteristik pegawai yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi, mengembangkan pengukuran dan sistem umpan balik terhadap kinerja pegawai.

### 2) Tujuan Administratif

Kebanyakan organisasi menggunakan informasi manajemen kinerja khususnya evaluasi kinerja untuk kepentingan keputusan administratif, seperti; penggajian, promosi, pemberhentian pegawai dan lain-lain

### 3) Tujuan Pengembangan

Manajemen kinerja bertujuan mengembangkan kapasitas pegawai yang berhasil di bidang kerjanya. Pegawai yang tidak berkinerja baik perlu mendapat pemberdayaan melalui training, penempatan yang lebih cocok dan sebagainya. Pihak manajemen perlu memahami apa saja yang menyebabkan pegawai tidak berkinerja baik, apabila faktor skill, motivasi, dan lain-lain sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan kerjanya. (Surya Dharma, 2005: 19)

Dari definisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan dalam mewujudkan

sasaran, misi, visi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Soesilo dalam Hessel Nogi (2005: 180-181), kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut :

- 1) Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
- 2) Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
- 3) Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
- 4) Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;
- 5) Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Untuk mengetahui kinerja seseorang harus ditetapkan standar kinerjanya. Standar kinerja merupakan tolok ukur dari perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang dipercayakannya. Menurut Ruky dalam Hessel Nogi (2005: 180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

- 1) Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
- 2) Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
- 3) Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan
- 4) Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan
- 5) Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar tujuan organisasi
- 6) Pengelolaan sumber daya alam manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Atmosoeparto mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun factor eksternal seperti berikut ini:

- 1) Faktor eksternal yang terdiri dari:
  - a) Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan Negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal

- b) Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sector-sektor lainnya sebagai suatu system ekonomi yang lebih besar
  - c) Faktor social, yaitu orientasi nilai yang berkembang di tengah masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi
- 2) Faktor internal yang terdiri dari:
- a) Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi
  - b) Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada
  - c) Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelollan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan
  - d) Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan. (Hessel Nogi, 2005: 180-181).

Gibson mengemukakan bahwa faktor organisasi yang berpengaruh terhadap kinerja adalah struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan. (id.wikipedia.org) Senada dengan

pengertian tersebut, dalam *Performance Appraisal Handbook, A Guide for Managers/Supervisors and Employees* (1995: 18) menyatakan bahwa “*Good performance should be recognized without waiting for nominations for formal awards to be solicited*”. (<http://www.doi.gov/hrm/guidance/pdf>)

Yuwono dkk. dalam Hessel Nogi (2005: 180) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif. Dan dalam *Int. J. Business Performance Management*, Vol.10, No.1, 2008 Copyright “*The strategic management of operations system Performance*”, Edson Pinheiro de Lima (2008: 113) menyatakan bahwa “*A strategic PM (Performance Management) system may be defined as a system that uses the information to produce a positive change to organizational culture, systems and processes*” (<http://www.inderscience.com/sample.php?id>).

Dari pemaparan diatas, indikator faktor yang mempengaruhi kinerja yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
2. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi;



3. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar tujuan organisasi
4. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;

c. Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses peniaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi dan efesiensi dalam menggunakan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa perbandingan, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas kegiatan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002 dalam Manajemen kinerja sektor publik oleh Mahmudi 2005:7). Diterangkan pula bahwa, pengukuran kinerja meliputi aktivitas penetapan serangkaian ukuran atau indikator kinerja yang memberikan informasi sehingga memungkinkan bagi unit kerja sektor publik untuk memonitoring kinerjanya dalam menghasilkan output atau outcome terhadap masyarakat.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien (id.wikipedia.org). Dalam *Journal The importance of managing performance processes well: performance appraisal and performance management processes should both be supportive. But the latter has the potential to affect a member's employment* (pengukuran

kinerja dan proses manajemen kinerja kedua-duanya harus didukung. Tetapi yang belakangan mempunyai potensi untuk mempengaruhi suatu kelompok pegawai/ pekerja) (*INDUSTRIAL FOCUS*) yang ditulis oleh Dawn Duncan (2007: 25) menyatakan bahwa “*Performance appraisals should be positive and provide the employee with an opportunity to have achievements recognised, set goals and develop professionally*” (pengukuran kinerja harus positif dan memberikan karyawan/ pegawai suatu kesempatan untuk diberikan penghargaan terhadap prestasi mereka, menetapkan tujuan dan mengembangkan keahlian mereka), (<http://find.galegroup.com/itx/start.do?prodId=EAIM>)

Dalam *Int. J. Business Performance Management*, Vol. 08, No. 1, 2008 Copyright “*The strategic management of operations system Performance*”, Edson Pinheiro de Lima (2008: 109) menyatakan bahwa

“*..the strategic dimension of the organisations’ performance and needs an in-depth comprehension about the interplay between action and measurement, the performance information use in their decision-making processes and their subsequently actions*” (dimensi strategis dari kinerja organisasi dan kebutuhan adalah suatu pengertian mendalam tentang hubungan saling mempengaruhi antara tindakan dan pengukuran informasi kinerja yang digunakan di dalam proses pengambilan keputusan dan mereka kemudian melakukan tindakan). (<http://www.inderscience.com/>).

Penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006: 47) merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Manfaat

pengukuran dan penilaian kinerja organisasi menurut Bastian dalam Hessel Nogi (2005: 173-174), akan dapat mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus-menerus (berkelanjutan). Senada dengan *Performance Appraisal Handbook, A Guide for Managers/Supervisors and Employees* (1995: 10) yang menyatakan bahwa,

*“Designing effective feedback into a performance management program will improve individual and team performance and will make your organization more effective. With effective feedback processes, employees can see their progress and that motivates them to reach their performance goals successfully”* (<http://www.doi.gov/hrm/guidance/370dm430hndbk.pdf>).

Bahkan Mardiasmo dalam Hessel Nogi (2005: 172) mengemukakan bahwa tolok ukur kinerja organisasi publik berkaitan dengan ukuran keberhasilan yang dapat dicapai oleh organisasi tersebut. Namun menurut Agus Dwiyanto (2006: 49),

”kesulitan dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik muncul karena tujuan dan misi organisasi publik sering kali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Kenyataan bahwa birokrasi publik memiliki stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya ukuran kinerja organisasi publik di mata para *stakeholders* juga berbeda”.

Penilaian kinerja menurut Joko Widodo (2008: 93) menjadi suatu hal yang sangat penting bagi setiap unit organisasi instansi pemerintah karena :

- 1) Jika kinerja tidak diukur, maka tidak mudah membedakan antara keberhasilan dengan kegagalan.
- 2) Jika suatu keberhasilan tidak diidentifikasi, maka kita tidak dapat menghargainya.
- 3) Jika keberhasilan tidak dihargai, kemungkinan besar malah menghargai kegagalan.
- 4) Jika tidak mengenali keberhasilan, berarti juga tidak akan bisa belajar dari kegagalan.

Hasil penilaian terhadap kinerja organisasi dapat dikelompokkan menjadi beberapa kriteria seperti yang disampaikan oleh A. Dale Timpe (1999: 397-398), yaitu :

- 1) Kategori Buruk

Yaitu menunjukkan bahwa kondisi kinerja berada di bawah harapan dan sasaran minimum, yang diperlihatkan dengan membandingkan hasil-hasil yang dicapai selama masa penilaian dengan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Kinerja memperlihatkan hasil-hasil yang terbatas dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan. Terdapat upaya perbaikan hasil-hasil kerja untuk meningkatkan kinerja hingga ke tingkat yang cukup.

## 2) Kategori Sedang

Dalam tahapan ini kinerja memenuhi sebagian besar harapan kerja minimum yang ditentukan. Terdapat pengambilan tindakan mandiri tetapi biasanya masih bergantung pada pengawas (atasan).

## 3) Kategori Baik

Kinerja memuaskan. Kinerja telah memenuhi persyaratan esensial serta mencapai hasil yang dianggap beralasan dan dapat dicapai dengan masa kerja, pengalaman serta pelatihan. Kinerja cukup membandingkan antara hasil-hasil yang dicapai dengan sasaran-sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu. Umumnya dapat digunakan untuk mengantisipasi masalah-masalah dan mencari bantuan yang diperlukan untuk mengambil tindakan korektif.

## 4) Kategori Sangat baik

Kinerja di atas normal. Pencapaian serta hasil telah berada di atas harapan. Telah memperlihatkan kemampuan untuk mencapai hasil yang melampaui dalam banyak bidang yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan.

## 5) Kategori Baik sekali

Kinerja luar biasa di semua aspek. Biasanya, melampaui harapan-harapan yang ditentukan untuk semua sasaran. Prestasi dan hasil kerja sangat tinggi dan semua tanda menunjukkan bahwa tingkat kinerja akan tetap tinggi selama beberapa waktu. Kinerja mendekati yang

paling baik yang dapat diharapkan pada pekerjaan ini pada waktu ini. Bahkan menangani masalah-masalah/situasi-situasi yang paling sulit hanya dengan bimbingan sekali-kali.

Suatu standar kinerja hendaknya berbentuk suatu pernyataan bahwa kinerja akan memenuhi standar apabila suatu hasil yang diinginkan, tertentu dan dapat diamati telah terjadi. Hasil tersebut antara lain :

1. Pencapaian dari norma operasional yang telah ditentukan bagi bidang-bidang seperti prosedur administratif, praktik-praktik perburuhan yang baik, kepuasan konsumen atau klien dan citra di masyarakat;
2. Pencapaian standar *service delivery* (penyampaian pelayanan) yang telah ditetapkan;
3. Proporsi dari dipakainya suatu layanan atau fasilitas;
4. Perubahan dalam perilaku karyawan, konsumen, klien atau orang-orang penting lainnya dalam organisasi;
5. Reaksi dari klien, konsumen (internal maupun eksternal) dan pihak luar terhadap layanan yang diberikan;
6. Sejauh mana perilaku dan kinerja mendukung nilai dasar dalam bidang- bidang seperti kulaitas, kepedulian terhadap sesama dan kerja sama tim
7. Kecepatan aktifitas atau tanggapan terhadap permintaan;
8. Kemampuan untuk memenuhi tengat waktu bagi "*deliverables*";

9. Eksistensi dari suatu catatan backlog;
10. Terpenuhinya standar akurasi yang telah ditentukan.

Di bawah ini adalah beberapa contoh dari standar-standar kinerja kualitatif:

1. Kinerja akan dianggap memenuhi standar kalau para manajer lini mendapatkan panduan mengenai interpretasi dan implementasi dari kebijakan inventaris yang dilaksanakan dan memberikan kontribusi yang berarti dalam pencapaian sasaran inventaris;
2. Kinerja akan dianggap memenuhi standar apabila para penelpon ditangani dengan ramah tamah setiap waktunya, meskipun pada saat mereka dirasakan menyusahkan atau tidak sopan.
3. Kinerja akan dianggap memenuhi standar bila proposal bagi pengembangan produk-produk baru didukung secara penuh oleh data yang dihasilkan dari riset produk, program-program riset pasar dan test produk yang diselenggarakan dengan baik dan memperoleh pembenarannya secara memenuhi harapan sebagaimana yang ditetapkan dalam kebijakan kriteria investasi.
4. Kinerja akan dianggap memenuhi standar apabila rencana bisnis perusahaan dianalisis dan digunakan sebagai dasar bagi antisipasi yang realistis terhadap kebutuhan-kebutuhan sumberdaya manusia di masa depan.

5. Kinerja akan dianggap memenuhi standar apabila hubungan yang kooperatif dan produktif dapat dijaga di antara sesama anggota tim.
6. Kinerja akan dianggap memenuhi standar apabila terdapat bukti tentang adanya dorongan yang terus menerus untuk meningkatkan standar kualitas.
7. Kinerja akan dianggap memenuhi standar apabila dapat didemonstrasikan bahwa kebijakan dan program untuk peningkatan yang berkesinambungan telah diimplementasikan secara efektif dan ditindaklanjuti bagi para anggota departemen.

Suatu kinerja yang baik dapat dicapai apabila dapat memberikan kepuasan pada pemakai atau user. Efektifitas dan efisiensi di sini dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sedangkan untuk mengatur kinerja didalamnya juga mencakup mengenai kepuasan terhadap kinerja organisasi tersebut dengan menjadikan kualitas pelayanan sebagai indikator kinerja organisasi. Untuk menilai apakah organisasi tersebut melakukan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip atau aturan, nilai dan norma bisa digunakan akuntabilitas sebagai indikator.

Neo, dkk mengidentifikasi beberapa pendekatan penting dalam penilaian kinerja, yaitu:

- 1) Pendekatan komperatif (*comperative approach*), nilai kinerja perorangan secara keseluruhan dan mengembangkan ranking antara para individu di dalam suatu kelompok.



- 2) Pendekatan atribut (*attribute approach*), memusatkan perhatiannya pada sampai seberapa jauh seseorang pegawai memiliki atribut atau karakteristik khusus yang diinginkan oleh organisasi agar bisa mencapai keberhasilan.
- 3) Pendekatan perilaku (*behavioral approach*), mencoba mendefinisikan perilaku-perilaku seseorang pegawai yang harus ditunjukkan dalam bekerja.
- 4) Pendekatan hasil (*results approach*), memusatkan perhatian pada hasil yang objektif dan terukur dari suatu pekerjaan atau kelompok pekerjaan.
- 5) Pendekatan kualitas (*quality approach*), dalam hal ini memiliki dua karakteristik yaitu berorientasi pada pelanggan dan pada pencegahan kesalahan (*error*). Pelanggan bias berupa orang-orang yang ada di dalam organisasi maupun di luar organisasi. (Yeremias T. Keban, 2004: 207).

#### d. Indikator Kinerja

Dalam penilaian kinerja organisasi diperlukan adanya indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran pelaksanaan kinerja oleh organisasi. Menurut Joko Widodo (2008: 91), indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan. Indikator kinerja adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran organisasi. Indikator kinerja dapat dijadikan patokan (standar)

untuk menilai keberhasilan dan kegagalan penyelenggaraan program dalam mencapai misi dan visi organisasi. Bastian dalam Hessel Nogi (2005:175), menyebutkan bahwa kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen indikator-indikator berikut:

- 1) Indikator masukan (inputs), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang maupun jasa yang meliputi sumber daya manusia informasi kebijakan dan sebagainya.
- 2) Indikator keluaran (Outputs), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung di capai dari suatu kegiatan fisik maupun non fisik.
- 3) Indikator hasil (outcomes), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- 4) Indikator manfaat (benefit), yaitu sesuatu yang terkait dengan dari tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
- 5) Indikator dampak (impacts), pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.

Untuk menilai kinerja organisasi, Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto (2006: 52) menggunakan beberapa kriteria sebagai pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah :

1) Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara obyektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2) Efektivitas

Efektivitas mempertanyakan apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3) Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan dan keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran, dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

#### 4) Daya tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilakukan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Yeremias T. Keban (2004: 200) menyatakan bahwa penilaian kinerja yang efektif adalah penilaian yang telah menggunakan prinsip-prinsip penilaian dan secara tepat menilai apa yang seharusnya dinilai. Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto dan Atik (2007: 175-176) menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut :

- 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh *providers*.
- 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- 5) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Agus Dwiyanto dkk. mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap adalah sebagai berikut:

- 1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas kemudian dirasa terlalu sempit dan *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan public itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indicator kinerja yang penting.

- 2) Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi public muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi public. Dengan demikian, kepuasan

masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

### 3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program an kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

### 4) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. (Hessel Nogi, 2005: 176-178).

Levinne dkk. dalam Ratminto dan Atik (2007: 175) mengemukakan tiga konsep yang dapat dijadikan acuan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu:

#### 1) Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi public dengan kebutuhan

dan keinginan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi public, maka kinerja organisasi tersebut akan dinilai semakin baik.

## 2) *Responsibilitas (responsibility)*

Responsibilitas menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang implisif atau eksplisit. Semakin kegiatan organisasi public itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan serta kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya akan dinilai semakin baik.

## 3) *Akuntabilitas (accountability)*

Akuntabilitas mengacu pada seberapa besar pejabat politik dan kegiatan organisasi public tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini kinerja organisasi public baik apabila seluruhnya, atau setidaknya sebagian besar kegiatannya, didasarkan pada upaya-upaya banyak tindak lanjut organisasi atas harapan dan aspirasi pejabat politik, maka kinerja organisasi dinilai semakin baik.

(Hessel Nogi, 2005: 170-171).

Selain itu Ratminto dan Atik (2007: 179-182) mengemukakan bahwa untuk mengukur kinerja organisasi harus dipergunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berorientasi pada proses, dan indikator

yang berorientasi pada hasil. Ukuran yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut :

1) Responsivitas

Adalah kemampuan *providers* dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Yaitu mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

2) Responsibilitas

Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3) Akuntabilitas

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

4) Keadaptasian

Adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungan.



5) Kelangsungan hidup

Artinya seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.

6) Keterbukaan atau transparansi

Ukuran keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

7) Empati

Adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan atau *providers* terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Sedangkan indikator yang berorientasi pada hasil menurut Ratminto dan Atik (2007:179-182)

1. Efektivitas, adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan organisasi ini harus juga mengacu pada visi organisasi.

2. Produktivitas, Ukuran yang menunjukkan kelampauan pemerintah daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Efisiensi, perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. idealnya Pemerintah Daerah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin.
4. Kepuasan, seberapa jauh pemerintah daerah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
5. Keadilan, cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

Dari pemaparan indikator kinerja diatas, penerapan indikator kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sragen dalam proses uji kelayakan kendaraan bermotor, peneliti cenderung menerapkan indikator kinerja yang diungkapkan oleh Ratminto dan Atik (2007: 179-182),

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui kemampuan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam

melaksanakan pengujian kendaraan bermotor, bagaimana kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam mengenali, merespon, dan memenuhi tuntutan wajib uji, yaitu dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor wajib uji di Kabupaten Sragen.

## 2. Responsibilitas

Responsibilitas adalah kemampuan yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum dan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. indikator ini digunakan untuk mengetahui pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor apakah sudah sesuai dengan peraturan system, dan prosedur yang telah ditetapkan atau belum.

## 3. Transparansi

Transparansi adalah ukuran keterbukaan dalam hal informasi dan komunikasi baik diminta maupun tidak dengan tujuan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat dalam hal pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen. Indikator ini dipilih untuk mengetahui bagaimana transparansi informasi mekanisme pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat baik dalam bentuk prosedur pelaksanaan, mekanisme maupun hasil.

## 4. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Hasil yang dicapai dapat berupa barang ataupun jasa tergantung dari organisasi yang menghasilkannya. Ukuran ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Agus (2002 : 48) konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Dalam penelitian kali ini konsep produktivitas yang dibahas mengenai apakah realisasi dari jumlah motor wajib uji dan retribusi kendaraan bermotor sesuai dengan target yang ditetapkan sebelumnya atau tidak.

Keempat indikator tersebut dipilih karena UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen menggunakan keempat indikator tersebut dalam mengukur kinerjanya dan keempat indikator telah cukup mewakili dari keseluruhan indikator kinerja dalam uji kelayakan kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen.

### **3. Evaluasi Kinerja**

Selama ini pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit untuk dilakukan secara obyektif. Pengukuran kinerja suatu instansi hanya lebih ditekankan kepada kemampuan instansi tersebut dalam menyerap

anggaran. Suatu instansi dikatakan berhasil melaksanakan tugas pokok dan fungsinya apabila dapat menyerap seratus persen anggaran pemerintah, walaupun hasil maupun dampak dari pelaksanaan program tersebut masih jauh di bawah standar. Selain itu, masih terdapat keengganan instansi pemerintah untuk menetapkan ukuran kinerja dan target-target pada awal periode pelaksanaan anggaran. Akibatnya hingga kini masih banyak instansi pemerintah bekerja tanpa ukuran dan target kinerja yang jelas. Untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah, maka seluruh aktivitas instansi tersebut harus dapat diukur, dan pengukuran tersebut tidak semata-mata kepada *input* (masukan) dari program akan tetapi lebih ditekankan kepada keluaran, proses, manfaat dan dampak.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen sebagai bagian dari Pemerintah di Kabupaten/Kota harus berani menetapkan target-target kinerja sebagai bentuk komitmen organisasi bagi pencapaian kinerja yang optimal. Untuk itu perlu adanya suatu evaluasi kinerja agar dapat mengetahui *progress* realisasi kinerja yang dihasilkan, maupun kendala dan tantangan yang dihadapi dalam mencapai sasaran kinerja.

Menurut Mohamad Mahsud (2006:28) Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai

dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan *feedback* dan *reward-punishment*, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

#### 4. Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor disebut juga uji kir adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 44 Tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi, Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan secara berkala enam bulan sekali dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum.

Sesuai dengan Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan, tujuan transportasi adalah untuk mewujudkan lalu linta dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, maupun memadukan modal transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak, dan menunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Maka untuk mewujudkan hal tersebut diatas semua peruntukannya harus memenuhi persyaratan teknis

dan ambang batas laik jalan serta sesuai dengan kelas jalan yang dilalui. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor bersifat pelayanan umum dan lebih diutamakan pada pertimbangan menyangkut aspek keselamatan secara teknis terhadap pengguna/kendaraan bermotor di jalan sampai pada tujuannya dan kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor yang digunakan di jalan sehingga tidak untuk mencari keuntungan materiil.

Pengaturan dan pembinaan kendaraan maupun pengemudi tersebut tidak dapat dipisahkan dari sistem lalu lintas dan angkutan jalan yang secara keseluruhan merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional. Pada kenyataannya, kegiatan pengaturan dan pembinaan tersebut menuntut keterlibatan serta dukungan berbagai instansi pemerintah maupun masyarakat yang mempunyai kaitan tugas dengan bidang lalu lintas dan angkutan jalan. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang optimal, diperlukan adanya pengaturan dan pembinaan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Hal ini dapat dicapai jika kegiatan pengaturan dan pembinaan pada masing-masing instansi pemerintah tersebut terkoordinir secara utuh, tertib, teratur, sinergis antara satu dengan yang lainnya, tanpa mengurangi tugas dan tanggungjawab masing-masing instansi.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 2003 diatur kewajiban pemilik untuk mendaftarkan kendaraan bermotornya, dalam rangka

mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan bermotor yang dioperasikan 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.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian serta hubungannya dengan perumusan masalah. Dengan mengacu pada konsep dan



teori yang telah disebutkan diatas, maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

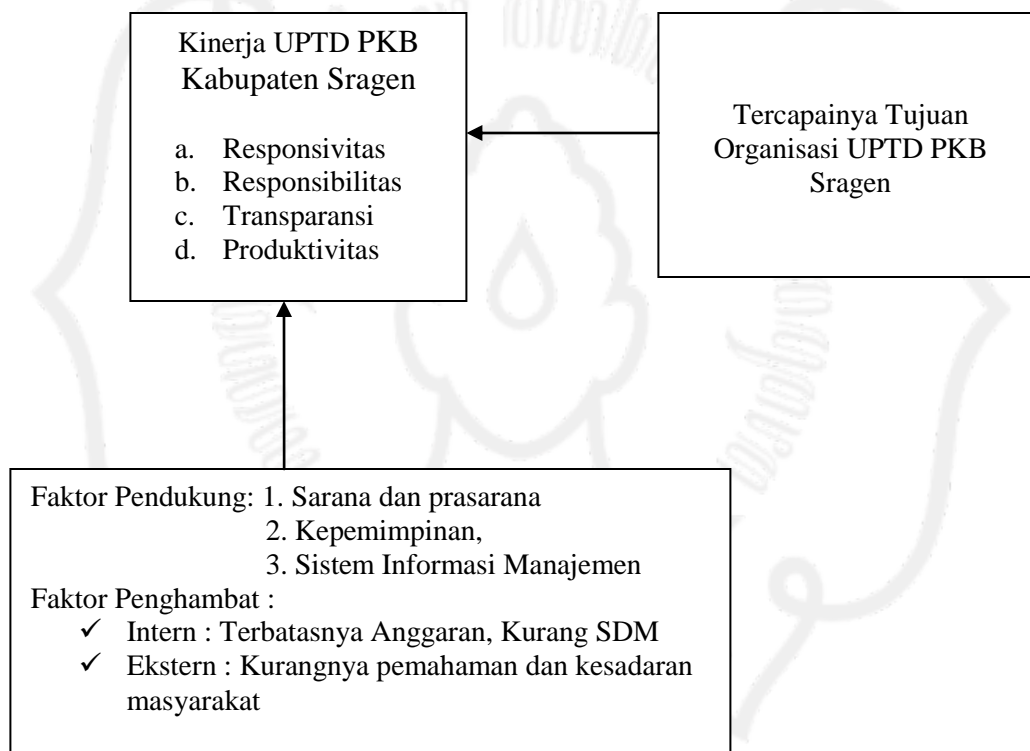
Pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, kendaraan khusus dan rangka landasan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan. Di Kabupaten Sragen pengujian kendaraan bermotor dilakukan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen. UPTD ini merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sragen dan bertanggungjawab penuh terhadap proses uji kelayakan kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen.

Kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dapat dilihat/ di ukur melalui beberapa indikator diantaranya melalui indikator kinerja yang diungkapkan oleh di ungkapkan oleh Atik dan Ratminto dalam manajemen pelayanan yaitu: Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui kemampuan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam melaksanakan fungsinya, bagaimana kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam mengenali, merespon, dan memenuhi tuntutan wajib uji, yaitu dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor wajib uji di Kabupaten Sragen. Responsibilitas adalah kemampuan yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum dan peraturan dan prosedur yang

telah ditetapkan, indikator ini digunakan untuk mengetahui pelaksanaan uji kendaraan bermotor apakah sudah sesuai dengan peraturan dan system yang telah ditetapkan atau tidak. Transparansi, dipilih untuk mengetahui bagaimana transparansi informasi dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen kepada pihak yang melakukan uji kendaraan bermotor. Sehingga masyarakat dapat mengetahui pendapatan yang diperoleh dari retribusi pengujian kendaraan bermotor tiap akhir periode serta kemudahan dalam melaksanakan aturan maupun mekanisme dan prosedur dalam proses uji keyakan kendaraan bermotor. Jika kinerja yang dicapai dalam tahun ini memenuhi/ sesuai dengan sasaran yang ditetapkan maka akan dijadikan sebagai bahan masukan dalam pencapaian kinerja yang lebih baik di tahun berikutnya. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Hasil yang dicapai dapat berupa barang ataupun jasa tergantung dari organisasi yang menghasilkannya. Ukuran ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Agus (2002 : 48) konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Dalam penelitian kali ini indikator produktivitas digunakan untuk mengetahui apakah realisasi dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen sebelumnya atau tidak. Dengan kinerja yang baik maka target penerimaan pendapat dari restribusi pengujian kendaraan bermotor dan jumlah kendaraan yang wajib uji akan terealisasi/ terpenuhi, namun

perlu diingat bahwa kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen di pengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat baik internal maupun eksternal yang cenderung mempengaruhi kinerjanya. seperti terlihat pada skema gambar kerangka pemikiran dibawah ini :

**Bagan 1.1. Skema Kerangka Pemikiran**



## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan mengambil lokasi penelitian di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Kabupaten Sragen. Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen merupakan salah satu dari 80 unit pelayanan publik terbaik se Indonesia yang mendapatkan piala Citra Pelayanan Prima pada tahun 2008 serta merupakan satu-satunya di lembaga Indonesia yang mempunyai standar pelayanan prima.

### **2. Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang disajikan secara deskripsi. Dalam penelitian kualitatif yang memusatkan pada sajian deskriptif, data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekedar frekuensi. Peneliti menekankan catatan yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data. (H. B. Sutopo, 2002: 35)

### **3. Teknik Cuplikan**

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, maka penelitian ini tidak memilih sampling (cuplikan) yang bersifat

acak (random sampling) melainkan menggunakan teknik sampling bersifat “purposif” karena dipandang lebih mampu menangkap kelengkapan dan kedalaman data di dalam menghadapi realitas yang tidak tunggal. Dalam teknik “*purposif sampling*” ini pilihan sampel diarahkan pada sumber data yang dipandang memiliki data yang penting berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (H. B. Sutopo, 2002 : 36)

Sumber data yang digunakan dalam teknik “purposif sampling” tidak mewakili populasinya tetapi lebih cenderung mewakili informasinya. (H. B. Sutopo, 2002 : 56). Untuk itulah peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap. Adapun informan yang dipilih sebagai sumber penggalan data dalam penelitian ini antara lain;

- 1) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen.
- 2) Bendahara Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen.
- 3) Pegawai Teknis/ Penguji Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen.
- 4) Pemilik kendaraan yang menjalani proses uji kelayakan kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Sragen.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Pemahaman mengenai berbagai macam sumber data merupakan bagian yang sangat penting bagi peneliti karena ketepatan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data atau informasi yang diperoleh. (H. B. Sutopo, 2002: 49). Jenis data yang digali dari berbagai sumber dikelompokkan ke dalam faktor context, input, process, dan product sesuai dengan pendekatan dan kerangka berfikir yang digunakan.

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini di bagi dalam dua jenis berdasarkan sumbernya , yaitu;

##### 1) Data Primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan obyek penelitian untuk kemudian diolah sendiri oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif biasanya data primer diperoleh melalui wawancara, observasi maupun wawancara kelompok yang biasa dikenal sebagai teknik FGD (Fokus Group Discusion).

Dalam penelitian ini data primer didapat dari wawancara terhadap informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalah yang diteliti secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap. Selain itu, data primer dalam penelitian ini juga digali melalui pengamatan langsung terhadap peristiwa dan objek yang terkait dengan tujuan penelitian.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui buku-buku, kepustakaan, dokumentasi dan keterangan lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang digunakan sebagai pendukung dan pelengkap data primer. Dengan kata lain, data sekunder merupakan data yang sudah diolah dan disajikan oleh pihak lain sehingga siap digunakan.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui buku-buku, kepustakaan, majalah/jurnal, dokumen, arsip serta sumber-sumber dari internet yang menyediakan banyak data sekunder. Dalam hal ini, pemakaian data sekunder khususnya yang berhubungan dengan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut;

### 1) Wawancara

Di dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur atau yang biasa disebut wawancara mendalam (in-depth interview-ing). Dalam teknik wawancara mendalam ini, wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang bersifat “open-ended” dan mengarah pada kedalaman informasi, serta dilakukan dengan cara yang tidak secara formal terstruktur, guna menggali pandangan subjek yang diteliti tentang banyak hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penggalian informasinya secara lebih jauh dan mendalam. Oleh

karena itu dalam hal ini subjek yang diteliti posisinya lebih berperan sebagai informan daripada sebagai responden. (H B. Sutopo, 2002: 59)

## 2) Observasi

Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda, serta rekaman gambar. (H. B. Sutopo, 2002: 64). Dalam penelitian ini observasi akan dilakukan terhadap peristiwa dan objek yang terkait dengan tujuan penelitian.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari sumber-sumber tertulis. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah dengan membaca dan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, arsip ataupun keterangan tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

## 6. Validitas Data

Data yang telah di dapat dalam kegiatan penelitian, harus diupayakan kemantapan dan kesahihan atau kebenarannya. Untuk mencapai hal tersebut, dalam penelitian ini validitas data dikembangkan dengan teknik triangulasi data atau yang biasa disebut dengan triangulasi sumber.

Triangulasi data memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Di sini tekanannya pada perbedaan sumber data, bukan pada teknik data atau yang lainnya. Peneliti bisa memperoleh dari nasasumber (manusia) yang berbeda-beda posisinya dengan teknik wawancara



mendalam, sehingga informasi dari narasumber yang satu bisa dibandingkan dengan informasi dari nara sumber lainnya. (H. B. Sutopo, 2002: 79).

## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen utama. Menurut Miles dan Huberman dalam H. B. Sutopo (2002 : 94-96), ketiga komponen tersebut adalah :

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama dalam analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan.

### b. Sajian Data

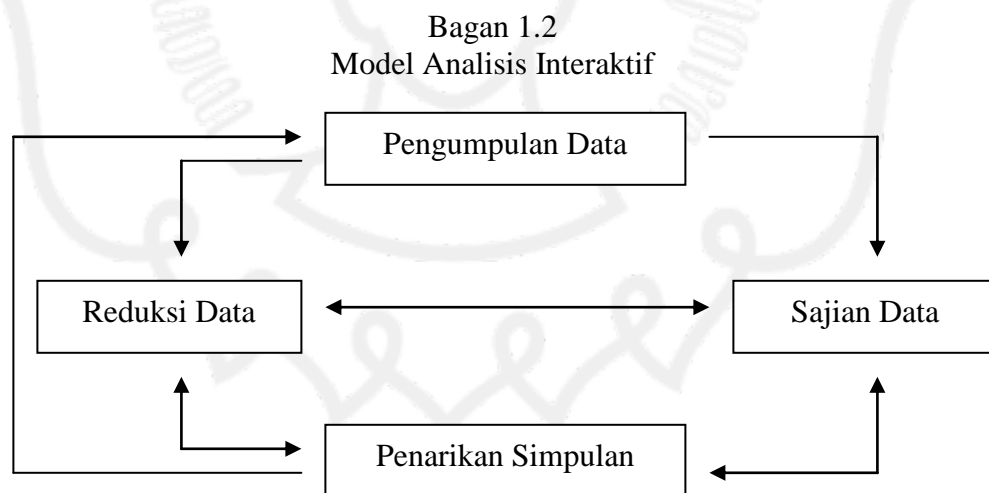
Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

### c. Penarikan Simpulan

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi yang mungkin,

arahan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam proses analisisnya, ketiga komponen tersebut akan beraktivitas secara interaktif dengan proses pengumpulan data dalam sebuah siklus. Data yang digali dan dikumpulkan di lapangan dianalisis berdasarkan dimensi *context*, *input*, *process*, dan *product* untuk selanjutnya dianalisis keterkaitannya antara satu dimensi dengan dimensi lainnya. Analisis terhadap dampak program dipaparkan dengan memperhatikan keterkaitan secara menyeluruh terhadap dimensi *konteks*, *input*, serta dimensi *proses* dari program. Proses analisis data dengan menggunakan model interaktif ini dapat digambarkan sebagai berikut :



(Sumber : H. B. Sutopo, 2002 : 96)

## **BAB II**

### **DESKRIPSI LOKASI**

#### **A. Gambaran Umum Kabupaten Sragen**

Kabupaten Sragen merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang sedang membangun. Posisi Kabupaten Sragen berada di bagian timur Provinsi Jawa Tengah yang berbatasan dengan Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Sragen secara astronomis terletak pada 10<sup>o</sup> 45' – 11<sup>o</sup> 10' Bujur Timur dan 7<sup>o</sup> 15' – 7<sup>o</sup> 30' Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Sragen meliputi areal seluas 94.155 Ha dan terbagi menjadi 20 Kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan sebanyak 207.

Secara administrasi, Kabupaten Sragen berbatasan dengan sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Grobogan;
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Ngawi Provinsi Jawa Timur
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar dan Boyolali.

Dengan posisi Kabupaten Sragen yang berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Timur menjadikan Kabupaten Sragen sebagai salah satu gerbang Provinsi Jawa Tengah dari sebelah Timur. Posisi yang demikian menjadikan Kabupaten Sragen memiliki posisi yang sangat strategis. Dengan posisi Kabupaten Sragen yang sangat strategis tersebut dan dengan adanya jalan arteri primer selatan dan jalur kereta api Solo-Surabaya dan Solo-Semarang

menyebabkan pergerakan arus transportasi yang terjadi sangat besar terutama pada jalan negara.

## **B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika atau biasa disebut Dishubkominfo di Kabupaten Sragen adalah salah satu dari Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen yang berkedudukan sebagai Dinas Daerah. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 13 Sragen Telp/Fax. (0271) 891 077.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom, Pemerintah telah memberikan Otonomi kepada Daerah Kabupaten untuk menjalankan sistem pemerintahan daerah sendiri-sendiri. Mengingat hal tersebut, terbentuklah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 28 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sragen. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen ini merupakan lembaga atau suatu badan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten yang menjadi kewenangan dibidang Lalu Lintas, Angkutan, Pengendalian Organisasi, Komunikasi dan Informatika.

**1. Visi dan Misi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

Visi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen adalah Sragen Menjadi Kabupaten Terdepan Dalam Inovasi Sistem Transportasi, Komunikasi dan Informatika. Sedangkan Misi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen adalah Mewujudkan Sistem Transportasi, Komunikasi dan Informatika yang Terpadu dan Dinamis.

**2. Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
- b. Pelaksanaan kebijakan pengelolaan perizinan dan pelayanan di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
- c. Perencanaan, pengadaan, pembangunan, pengelolaan dan pemeliharaan Sarana dan Prasarana Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
- d. Penyusunan, penetapan dan pengaturan jaringan Transportasi, Komunikasi dan Informatika;
- e. Pelaksanaan, pengawasan, pembinaan dan pengendalian keselamatan di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
- f. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dan tidak bermotor;

- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**3. Tujuan dan Sasaran Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

- a. Mewujudkan lalu lintas yang aman, tertib, lancar dan efisien.
- b. Menyediakan sarana dan prasarana lalu lintas angkutan jalan dan sistem komunikasi.
- c. Menyelenggarakan peraturan perizinan angkutan orang dan atau barang, pembinaan teknik penyelenggaraan terminal dan perpakiran serta perizinan dalam bidang komunikasi dan informatika.
- d. Menyelenggarakan pengujian kelaikan kendaraan bermotor sebagai upaya menurunkan kecelakaan lalulintas dan pengendalian polusi.
- e. Menyelenggarakan pelayanan pos di pedesaan.
- f. Mewujudkan disiplin dan keselamatan lalulintas.
- g. Menyelenggarakan pendataan dan penerapan sistem manajemen penanggulangan kecelakaan lalu lintas,
- h. Menyelenggarakan tertib administrasi ketatausahaan dan keuangan serta mewujudkan profesionalisme sumber daya manusia di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika.

#### **4. Kebijakan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

- a. Dishubkominfo Kabupaten Sragen harus mampu menciptakan transportasi yang aman, tertib, lancar serta mampu memadukan semua model transportasi.
- b. Dishubkominfo Kabupaten Sragen harus mampu mengemban tugas atas ditunjuknya Kabupaten Sragen menjadi Percontohan Keselamatan Transportasi Jalan Tingkat Nasional.
- c. Pelayanan di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika harus mampu senantiasa memelopori inovasi yang terdepan.
- d. Pelayanan di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Sragen harus cepat, akuntabel, transparan, efektif dan efisien.
- e. Pelayanan di bidang Perhubungan Kabupaten Sragen harus bebas dari pungutan liar atau sejenisnya yang tidak ada aturan hukumnya.

#### **5. Susunan Organisasi**

Sesuai dengan Peraturan Bupati Sragen Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen maka Susunan Organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen terdiri dari:

- 
- a. Kepala Dinas
  - b. Sekretariat
    - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
    - Sub Bagian Keuangan
    - Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan)
  - c. Bidang Lalu Lintas
    - Seksi Sarana dan Prasarana Lalu Lintas
    - Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas
    - Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data
  - d. Bidang Angkutan
    - Seksi Teknik Terminal dan Perpakiran
    - Seksi Teknik Kendaraan dan Perbengkelan
    - Seksi Angkutan
  - e. Bidang Pengendalian dan Operasional
    - Seksi Penanggulangan Kecelakaan
    - Seksi Pengendalian dan Ketertiban
    - Seksi Bimbingan Keselamatan Lalu Lintas
  - f. Bidang Komunikasi dan Informatika
    - Seksi Pos dan Telekomunikasi
    - Seksi Pemberdayaan Teknologi dan Informasi
    - Seksi Monitoring dan Pengendalian Komunikasi dan Informatika



- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- Unit Pelaksana Teknis Dinas Perparkiran
  - Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
  - Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal
    - (i) UPTD Terminal Pilangsari
    - (ii) UPTD Terminal Kota
    - (iii) UPTD Terminal Gemolong
    - (iv) UPTD Terminal Sumberlawang
    - (v) UPTD Terminal Gondang
    - (vi) UPTD Terminal Tangen

Adapun penjabaran tugas pokok masing-masing bidang adalah sebagai berikut:

a. Kepala Dinas

Melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten yang menjadi kewenangan di bidang Lalu Lintas, Angkutan, Pengendalian Organisasi, Komunikasi dan Informatika

b. Sekretariat

Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang administrasi ketatausahaan, perbendaharaan yang meliputi perencanaan, evaluasi dan pelaporan, penatausahaan keuangan, urusan perbendaharaan, urusan umum dan kepegawaian.

c. Bidang Lalu Lintas

Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang lalu lintas yang meliputi sarana dan prasarana lalulintas, manajemen dan rekayasa lalulintas serta pengumpulan dan pengolahan data.

d. Bidang Angkutan

Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang angkutan yang meliputi teknik terminal dan perparkiran, teknik kendaraan dan perbengkelan serta teknik angkutan.

e. Bidang Pengendalian Operasional

Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pengendalian operasional yang meliputi penanggulangan kecelakaan, pengendalian dan ketertiban, serta bimbingan keselamatan dan ketertiban lalu lintas.

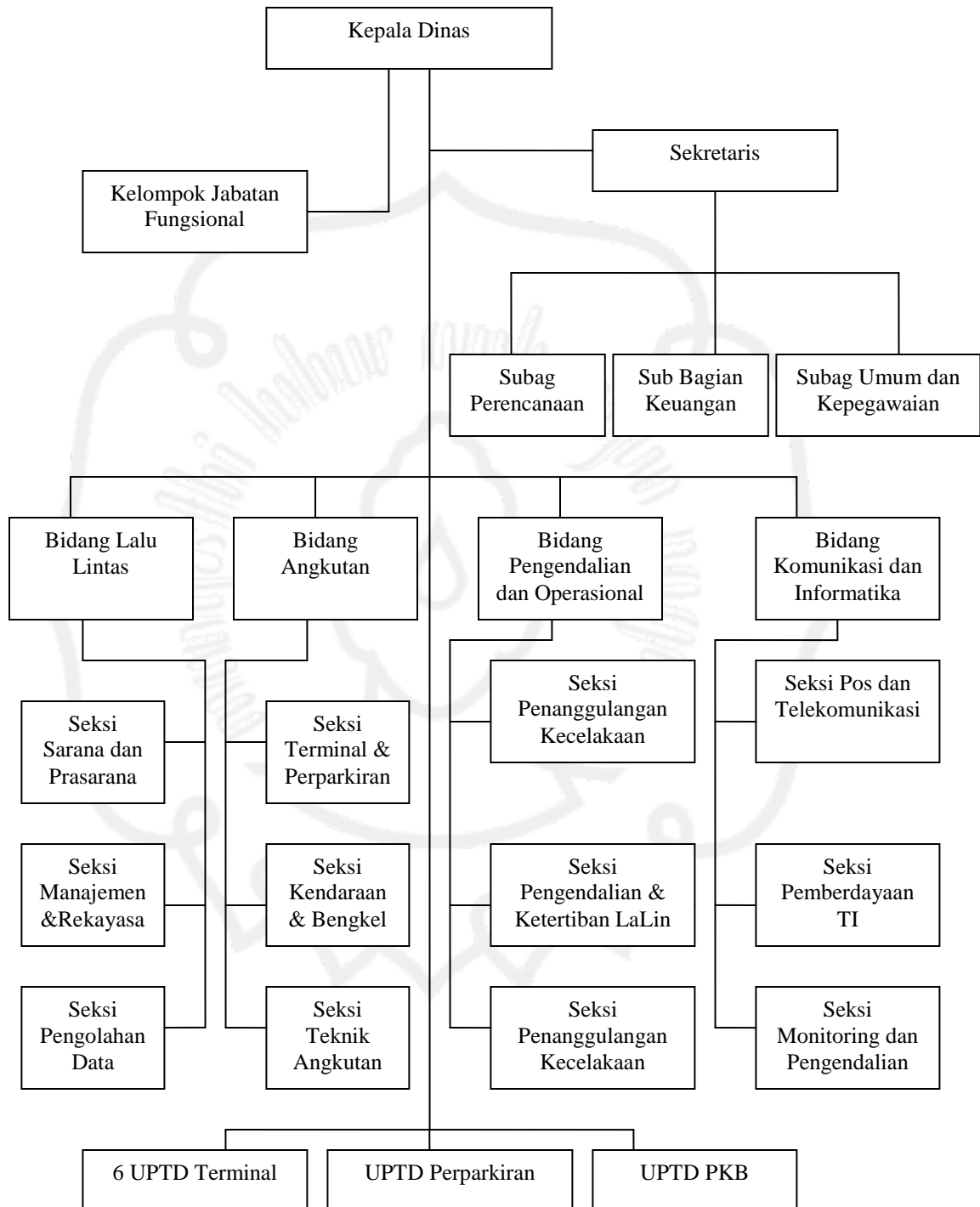
f. Bidang Komunikasi dan Informatika

Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos dan telekomunikasi, pemberdayaan teknologi dan informasi, serta monitoring dan pengendalian komunikasi dan informatika.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Melaksanakan sebagian tugas operasional Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika yang meliputi 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal, Unit Pelaksana Teknis Dinas Perparkiran dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dishubkominfo Kabupaten Sragen



Sumber: Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 28 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sragen.

### **C. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen merupakan salah satu unit kerja yang terdapat dalam organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 13 Sragen Telp/Fax. (0271) 891 077. Dasar hukum dibentuk UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen adalah Peraturan Daerah No. 28 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sragen.

#### **1. Maksud dan Tujuan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen**

Maksud :

- a. Memberikan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan,
- b. Melestarikan lingkungan dan kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan,
- c. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat

Tujuan :

- a. Penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala untuk menjaga kendaraan tidak mengandung kekurangan-kekurangan teknis yang tidak diketahui atau dapat juga menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas, penumpang dan lingkungan.
- b. Hasil dari pengujian kendaraan bermotor dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Menjaga prasarana jalan dan jembatan agar tidak cepat rusak.

**2. Visi, Misi, dan Motto UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen**

Visi : UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen menjadi terdepan dalam inovasi sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Misi : Mewujudkan sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang transparan, handal, profesional dan dinamis.

Motto : Pelayanan Cepat, Pasti, Transparan dan Tanpa Calo.

**3. Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen**

- a. Membangun Sistem Informasi Management Uji Berkala (SIM-UB) yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien yang diintegrasikan dengan SIMDA Kabupaten Sragen dan selalu mengadakan konsultasi dengan Departemen Perhubungan.

- b. Pengawasan secara langsung dengan dimonitor menggunakan CCTV yang dapat dilihat dari pusat Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen.
- c. Mengirimkan petugas untuk mengikuti pendidikan baik tingkat Nasional maupun Regional khususnya untuk meningkatkan Kompetensi Penguji sehingga mempunyai tenaga penguji berstandar nasional yang terampil dan handal.
- d. Selalu berupaya meningkatkan pelayanan.
- e. Mempelopori melakukan pengujian kendaraan Dinas milik Pemerintah Kabupaten Sragen.
- f. Mempelopori penggunaan stiker tanda samping kendaraan bermotor dengan sistem komputerisasi sehingga pelayanan pengujian dapat dipercepat.
- g. Mekanisme dan komputerisasi alat pengujian yang berstandar internasional disertai komitmen pelayanan yang tinggi kepada masyarakat.
- h. Melakukan sosialisasi baik kepada masyarakat luas maupun secara internal.
- i. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu dengan sertifikasi ISO 9001-2000
- j. Berusaha untuk melakukan pelayanan yang lebih baik sehingga samapi saat ini tim pemantau eksternal dari Dirjen Perhubungan Darat

belum pernah melakukan teguran ataupun catatan tentang penyimpangan yang terjadi.

#### **4. Kebijakan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen telah dilaksanakan beberapa langkah antara lain:

- a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, biaya/ tarif pelayanan dan batas waktu pelayanan di ruangan yang dapat dibaca bagi pelanggan.
- b. Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga yaitu dengan penelitian berkas administrasi di loket pendaftaran dan pada saat melakukan cek fisik/pru uji teknis kendaraan bermotor oleh petugas penguji kendaraan bermotor.
- c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan yaitu bagi kendaraan yang lulus uji akan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, bagi kendaraan yang tidak lulus uji diberi kesempatan untuk memperbaiki kendaraannya dengan prinsip one day service.

- d. Melarang dan menghapus segala biaya tambahan/ pungli yang dititipkan pihak lain bagi pelanggan yaitu dengan menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Restribusi/Pendapatan yang ditunjukkan dalam layar Monitor (LCD) sehingga dapat dibaca dan diketahui oleh pelanggan berapa yang harus mereka bayar. Disamping pemasangan kamera CCTV setiap ruangan sehingga dapat dilihat dan diakses oleh pihak luar dan langsung dikendalikan oleh pimpinan.
- e. Menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) yaitu antara pelayanan Uji Kendaraan dengan Pelayanan Jasa Raharja dan Pelayanan Ijin Trayek dan Pelayanan dari Organda.
- f. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat yaitu dengan menerapkan SIM yang semula SIM Percetakan Sticker kemudian berkembang menjadi SIM Restribusi/ Pendapatan dan kemudian berkembang lagi pada SIM Percetakan Buku Uji, semua inovasi dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien.
- g. Melakukan penelitian kepuasan pelanggan/ masyarakat atas pelayanan yang diberikan setiap 6 bulan sekali yaitu dengan Indek Kepuasan Konsumen (IKM)
- h. Membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun media massa untuk menyampaikan saran dan atau



pengaduan mengenai pelayanan masyarakat yaitu dengan memberikan ruang pengaduan dan penempatan kotak saran/ pengaduan yang berada di depan kantor.

#### **5. Sasaran Pengujian Kendaraan Bermotor**

Pada saat pengujian kendaraan bermotor diprioritaskan pada kendaraan bermotor dengan kategori sebagai berikut:

- Mobil penumpang umum
- Mobil bus
- Mobil barang
- Kereta tempelan
- Kereta gandengan

#### **6. Jumlah Kendaraan Wajib Uji**

Pada setiap tahunnya, jumlah kendaraan wajib uji berkala dari tahun ketahun di Kabupaten Sragen mengalami peningkatan sekitar 6,5 % pertahunnya. Jumlah kendaraan bermotor yang wajib uji pada Tahun 2005 berjumlah 5.748 KBWU (Kendaraan Bermotor Wajib Uji), sedangkan pada Tahun 2009 meningkat menjadi 5.882 KBWU. Adapun kondisi taman kendaraan yang wajib uji di Kabupaten Sragen seperti terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.1  
Daftar Taman Kendaraan Kabupaten Sragen Tahun 2005 s/d 2009

NO	JENIS KENDARAAN	2005		2006		2007		2008		2009		KET
		TU	U	TU	U	TU	U	TU	U	TU	U	
1	Mobil Penumpang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	Bus											
	Bus Besar	7	102	6	101	11	105	4	92	2	78	
	Bus Sedang	30	171	21	227	58	231	64	296	62	300	
	Bus Kecil	47	355	47	333	76	335	55	242	44	214	
3	Kendaraan Roda 3	0	0	2	0	2	0	0	2	0	2	Bajaj
4	Pick Up	2057	0	2289	0	2466	0	2588	0	2593	0	
5	Truck Sedang	1775	6	1971	5	2083	5	2316	2	2450	2	
6	Truck Berat	92	3	101	3	97	3	84	3	72	3	
7	Kereta Gandeng	3	0	2	0	3	0	2	0	2	0	
8	Kereta Tempel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Traktor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH	3457	601	3798	631	4011	637	5113	635	5225	597	

Sumber : Data Dinas Perhubungan Kabupaten Sragen

## 7. Gedung dan Sarana Peralatan Uji

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor telah memiliki Gedung Pengujian seluas 480m<sup>2</sup>, Gedung Administrasi Pengujian seluas 200m<sup>2</sup>, Halaman Parkir dari lajur antrian kendaraan +4.950m<sup>2</sup>.

Peralatan uji yang dimiliki beserta fungsi masing-masing alat dan standar hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

a. Generator Set, model Ten-Montana

Berfungsi sebagai sumber tegangan arus listrik bila listrik PLN padam.

b. Air Compresor, model Ten Solid-Air 1000-15

Berfungsi sebagai penyimpan angin yang berkekuatan sesuai dengan kapasitas tangki.

- c. CO/HC Tester, model Innova 2000  
Berfungsi untuk memeriksa ambang batas emisi gas buang pada kendaraan bermotor dengan standar maksimum CO = 4,5 % dan HC = 1200 ppm.
- d. Smoke Meter Tester/ Diesel Inspection, model Innova 2000  
Berfungsi untuk memeriksa tingkat ketebalan asap pada motor diesel dengan standar max 50 %.
- e. Spedometer Tester, model Ten TV 130  
Berfungsi untuk mengukur penyimpangan kecepatan kendaraan bermotor dengan ketentuan -10 s/d + 15 (36 km/jam – 46 km/jam)
- f. Side Slip Tester, model Ten-SP 100  
Berfungsi untuk memeriksa penyimpangan sikap roda depan dengan standar -5, +5 (5mm/menit)
- g. Brake Tester, model Ten B 99 KK  
Berfungsi untuk mengukur efisiensi gaya pengereman pada kendaraan dengan standar efisiensi kekuatan rem minimal 50 % dengan catatan penyimpangan roda kanan dengan kiri max 30 %.
- h. Axie Load Tester, model Ten 15658  
Berfungsi untuk menimbang berat kendaraan pada masing-masing sumbu kendaraan.

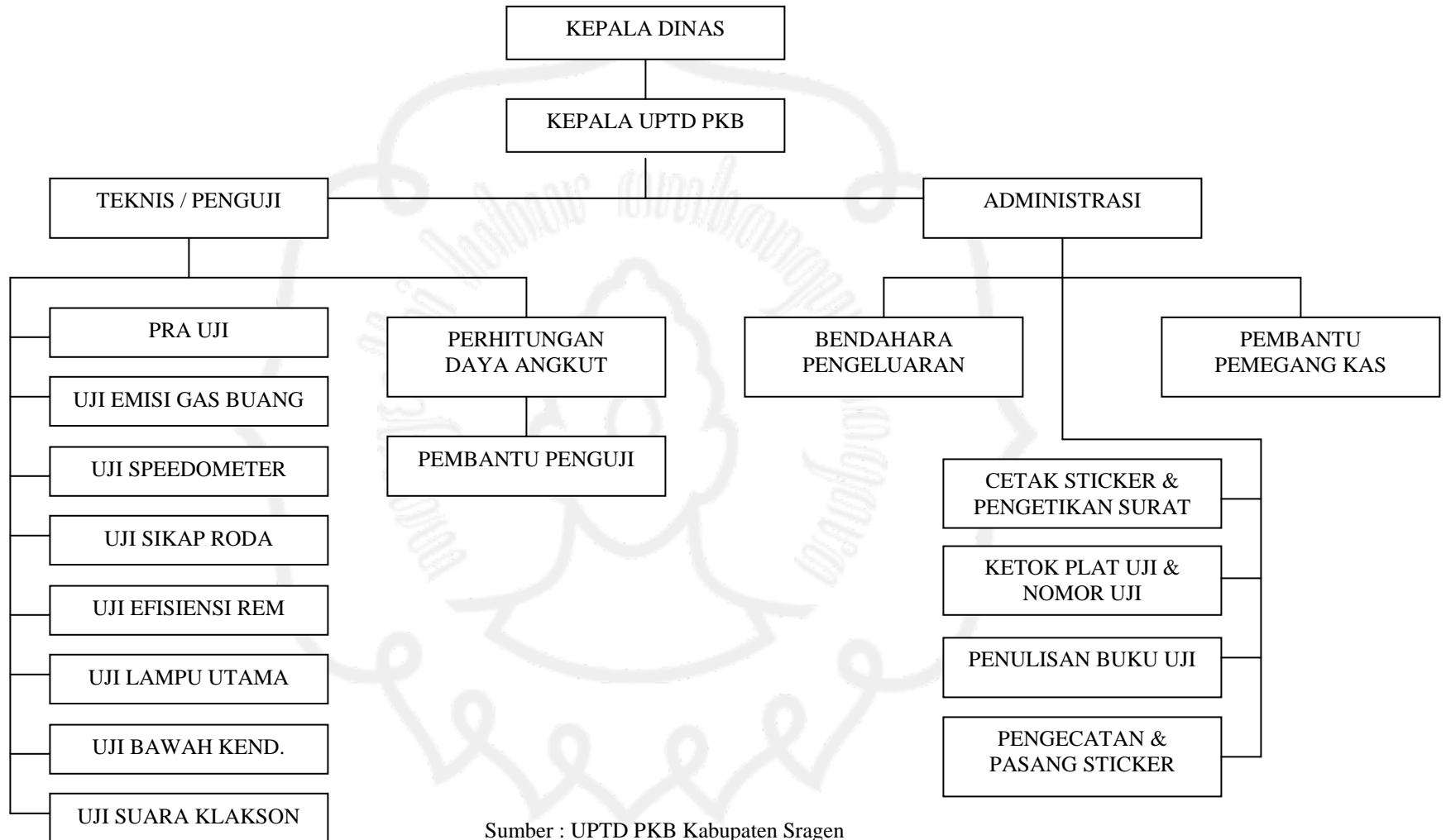
- i. Head Light Tester, model Ten 5402  
Berfungsi untuk mengukur kemampuan pancar lampu utama kendaraan bermotor beserta penyimpangannya.
- j. Wheel Suspension, model GST 150  
Berfungsi untuk memeriksa bagian bawah kendaraan dan untuk mengetahui tingkat kelonggaran/ spelling/ keausan (suspensi, kemudi, dll)

**8. Susunan Organisasi/ Kepegawaian**

Uraian susunan kepegawaian di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen adalah sebagai berikut:

- a. Kepala UPTD : 1 Orang
- b. Bendahara pengeluaran pembantu : 1 Orang
- c. Pembantu pemegang kas UPTD PKB : 1 Orang
- d. Penguji suspensi, bagian bawah dan sound level test : 1 Orang
- e. Penguji emisi gas buang, side slip dan speedometer : 1 Orang
- f. Penguji rem dan lampu utama : 1 Orang
- g. Penentu daya angkut : 1 Orang
- h. Penguji pada pra uji : 1 Orang
- i. Pendaftar dan pencetak sticker uji : 1 Orang
- j. Penempel sticker uji : 2 Orang
- k. Administrasi : 7 Orang

Bagan 2.2 Struktur Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen



Sumber : UPTD PKB Kabupaten Sragen

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

Kinerja organisasi publik sebagai gambaran hasil kerja suatu instansi pemerintah dalam bidang tertentu dapat digunakan untuk menilai kinerja suatu instansi dalam bidang tersebut. Kinerja organisasi publik sangat penting untuk mengetahui/mengukur tingkat pencapaian hasil suatu instansi publik sehingga dapat diketahui sejauh mana pemerintah telah bekerja untuk masyarakat. Penilaian kinerja organisasi publik merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Adanya penilaian kinerja organisasi publik dapat membantu dalam membentuk pencitraan diri/*image* pemerintah di hadapan publik. Karena jika kualitas pelayanan publik semakin baik tingkat kepuasan masyarakat (publik) dapat meningkat dan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting karena berhubungan erat dengan kepentingan orang banyak sehingga memerlukan penanganan yang serius untuk

dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. Perbaikan kinerja akan memiliki implikasi yang luas terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi yang mana di dalam kinerja organisasi tersebut memuat indikator-indikator yang digunakan sebagai tolok ukur keberhasilannya.

Dalam pembahasan ini akan dibahas mengenai kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen. Setelah melakukan penelitian dan sejumlah wawancara pada beberapa narasumber dapat dijelaskan bahwa kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen dapat direpresentasikan melalui indikator responsivitas, responsibilitas, transparansi dan produktivitas sebagai berikut :

### **1. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor. Disamping itu juga untuk mengetahui kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen khususnya dalam hal daya tanggap dalam mengenali dan

memenuhi kebutuhan pemilik kendaraan wajib uji serta upaya yang dilakukan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen dalam memenuhi tuntutan kebutuhan dan kondisi yang ada.

Dalam pelaksanaannya UPTD PKB sebagai unit dinas yang bertanggungjawab terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara berkala harus mampu menanggapi berbagai keluhan dan tuntutan dari para wajib uji, mungkin salah satunya dari mekanisme pelayanan pengujian itu sendiri. Penilaian wajib uji terhadap UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishubkominfo Kabupaten Sragen dalam pelayanan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor adalah:

”UPTD PKB dalam pelayanannya cukup bagus, kalo ada sesuatu yang tidak sesuai dengan aturan di kendaraan, misalnya lampunya tidak nyala terang gitu, langsung disuru untuk mengganti, ini bagus buat keselamatan pengemudi”  
(wawancara dengan Narasumber 3, 2 April 2010)

Wajib uji lain memberikan penilaian sebagai berikut:

”Pelayanan ya seperti ini mas, bagus sih bagus tapi masih banyak kurangnya juga, misalnya tidak adanya bengkel khusus, jadi kan klo ada kerusakan kita bisa segera memperbaiki disini”  
(wawancara dengan Narasumber 4, 2 April 2010)

Sementara itu wajib uji lainnya menyampaikan bahwa pelayanan UPTD PKB Kabupaten Sragen masih mengalami kekurangan, seperti yang disampaikan sebagai berikut:

”Uji kir disini standarnya ketat mas, jadi bagus, tapi sayange waktunya terlalu lama, padahal kita kan pengene cepet mas, kan kita juga kerja make kendaraan ini”  
(wawancara dengan Narasumber 5, 2 April 2010)



”Kalau menurut saya ya pelayanannya masih kurang bagus, ya ada beberapa hal yang kurang, bahkan kerjanya terkesan tergesa-gesa.”  
(wawancara dengan Narasumber 6, 2 April 2010)

”Tarif retribusinya terlalu mahal mas, kalo bisa diturunin, apalagi kalau pas uji ada masalah di kendaraan kita juga harus ganti suku cadang, keluar uang lagi.”  
(wawancara dengan Narasumber 7, 2 April 2010)

“Ini kali kedua saya nguji truk disini mas,dulu itu waktu pertama kesini, waktunya tu lama banget, saya dapat nomer urut uji satu, tapi baru selesai pada urutan hampir terakhir”  
(wawancara dengan Narasumber 8, 5 April 2010)

Menanggapi adanya permasalahan tersebut, dalam wawancara dengan Bapak Sunaryanto selaku Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Kabupaten Sragen menyatakan bahwa:

”Apa yang kami lakukan disini semuanya berdasarkan atas pedoman peraturan yang ada,mas. Jadi tentang tarif retribusi ataupun lamanya pelaksanaan uji itu juga sudah diatur dalam peraturan, walaupun ada kekurangan itu sifatnya sangat teknis dan situasional”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Dari pemaparan narasumber-narasumber diatas jelas terlihat bahwa kendala ternyata muncul dari pihak wajib uji itu sendiri, mulai dari ketidaktahuan wajib uji akan prosedur yang ada, sampai adanya pemahaman dari wajib uji bahwa setiap pengujian pasti lulus uji. Mengenai tarif retribusi telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2002. Dalam Perda tersebut dijelaskan bahwa tarif retribusi untuk pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Daftar Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen

No.	JENIS PELAYANAN/ OBYEK RETRIBUSI	BESARNYA PUNGUTAN	KETERANGAN
1.	Pengujian Kendaraan Bermotor a. JJB 2500 kg ke bawah b. JJB 2501 kg s/d 3500 kg c. JJB 3501 kg s/d 9000 kg d. JJB 9001 kg s/d 15.000 kg e. JJB diatas 15.000 kg f. Kereta gandeng/tempel	Rp. 40.000,- Rp. 45.000,- Rp. 50.000,- Rp. 55.000,- Rp. 60.000,- Rp. 45.000,-	- Per bulan keterlambatan maks. Rp. 50.000,- - Keterlambatan 1 (satu) masa uji berkala dikenakan biaya uji sesuai JJB kendaraan (Retribusi Terhutang)
2.	Pergantian Tanda Uji dan Kelengkapan	Rp. 7.500,-	- SK. Bupati No. 7 Tahun 2004 ( tanggal 08 Maret 2004 )
3.	Pengganti Buku Uji	Rp. 10.000,-	
4.	Pengganti Buku Uji (Hilang)	Rp. 25.000,-	- SK. Dirjen PHB No. 1011/AJ.402DRJD
5.	Sanksi/Denda Keterlambatan	Rp. 10.000,-	2003 (16 Juni 2003)
6.	Pengganti Ongkos Cetak Tanda Samping dan Biaya Operasional Pemasangan	Rp. 15.000,-	- Peraturan Bupati No. 25 Tahun 2005 tgl 5 Oktober 2005

Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2002

Sedangkan untuk lamanya waktu untuk pengujian telah diatur dalam Peraturan Bupati Sragen Nomor 79 tahun 2005 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen. Dalam SOP tersebut dijelaskan bahwa setiap kendaraan membutuhkan waktu uji selama 80 menit. Khusus untuk lamanya waktu pengujian ini, Sunaryanto menjelaskan bahwa untuk kendaraan yang baru pertama kali uji dengan kendaraan yang sudah pernah diujikan membutuhkan waktu pelayanan yang berbeda.

“kendaraan yang baru pertama uji disini butuh waktu yang lebih lama dari pada kendaraan yang udah pernah diujikan disini, soalnya untuk kendaraan yang baru pertama uji itu harus disalin database kendaraan terlebih dahulu, sehingga kadang membutuhkan waktu yang cukup lama”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Sunaryanto menambahkan bahwa lamanya waktu pengujian juga dipengaruhi oleh tingkat kerusakan yang terdapat dalam onderdil kendaraan yang diujikan, terbatasnya alat dan pegawai penguji kendaraan.

“waktu lama pengujian juga karena tergantung kerusakan kendaraan, kalo rusaknya masih bisa diperbaiki, ya langsung diperbaiki ditempat uji jadikan itu butuh waktu lagi mas. Apalagi kan peralatan buat nguji juga terbatas dan juga penguji-pengujinya, tenaga SDM disini memang kurang.

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Mengenai keberadaab bengkel khusus di lingkungan UPTD, Sunaryanto memberikan penjelasan bahwa kadang banyak pemilik kendaraan yang sudah memiliki bengkel tetap jadi lebih memilih memperbaiki kendaraan di luar

”sopir-sopir itu kan biasanya sudah punya bengkel favorit mas, mereka pasti lebih memilih *mbengkelke* kendaran disana. Dilain sisi kita juga untuk mendirikan bengkel khusus disini kita terhambat masalah anggaran dan tenaga kerja”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Dalam mengatasi lamanya waktu pengujian, UPTD memberikan toleransi kepada kendaraan yang tingkat kerusakan tidak parah. Toleransi itu berupa adanya peringatan dan himbauan bagi pemilik kendaraan agar setelah proses pengujian selesai kendaraan diperbaiki diluar tempat pengujian

”bagi kendaraan yang rusak kecil hanya diberikan peringatan jadi tidak harus memperbaiki kerusakan ditempat uji. Tetapi bila waktu pengujian setelah itu masih ditemukan keruskan pada tempat yang sama ya harus diperbaiki ditempat uji atau bisa dinyatakan belum lulus uji. Berarti dia tidak melakukan perbaikan to mas padahal dulunya udah di peringatkan.”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Menurut Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap organisasi pelayan publik diharuskan memiliki pengelolaan pengaduan. Mengenai proses pengaduan tersebut, di UPTD PKB Kabupaten Sragen ini sendiri, masih ada wajib uji yang mempertanyakan mekanisme pengaduan tersebut, seperti yang diungkapkan oleh narasumber berikut ini:

”sebenere banyak hal yang pengen saya tanyakan dan adukan tapi karena saya ndak tau carane ya piye meneh mas”  
(wawancara dengan Narasumber 6, 2 April 2010)

Menanggapi pernyataan narasumber diatas, Sunaryanto mengatakan bahwasanya untuk proses pengaduan, UPTD yang dipimpinnya tersebut telah memiliki mekanisme pengaduan dan hal itu juga telah dicantumkan dalam Standar Operasional Prosedur Pengujian Kendaraan Bermotor.

”mekanisme pengaduan itu sudah ada mas, kita juga memiliki tempat khusus untuk pengaduan beserta petugas khusus pengaduan, tetapi memang saat ini untuk pengaduan tidak bisa berjalan optimal. Kenapa tidak optimal, itu karena pertama, sangat jarang nya ada pengaduan dari wajib uji, walaupun ada itu sering nya hanya pertanyaan tentang mekanisme mutasi pengujian ke daerah lain, sedangkan untuk yang kedua, SDM disini terbatas mas, jadi lebih baik diberdayakan di pos yang lain yang lebih penting”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Lebih lanjut lagi, Sunaryanto menambahkan :

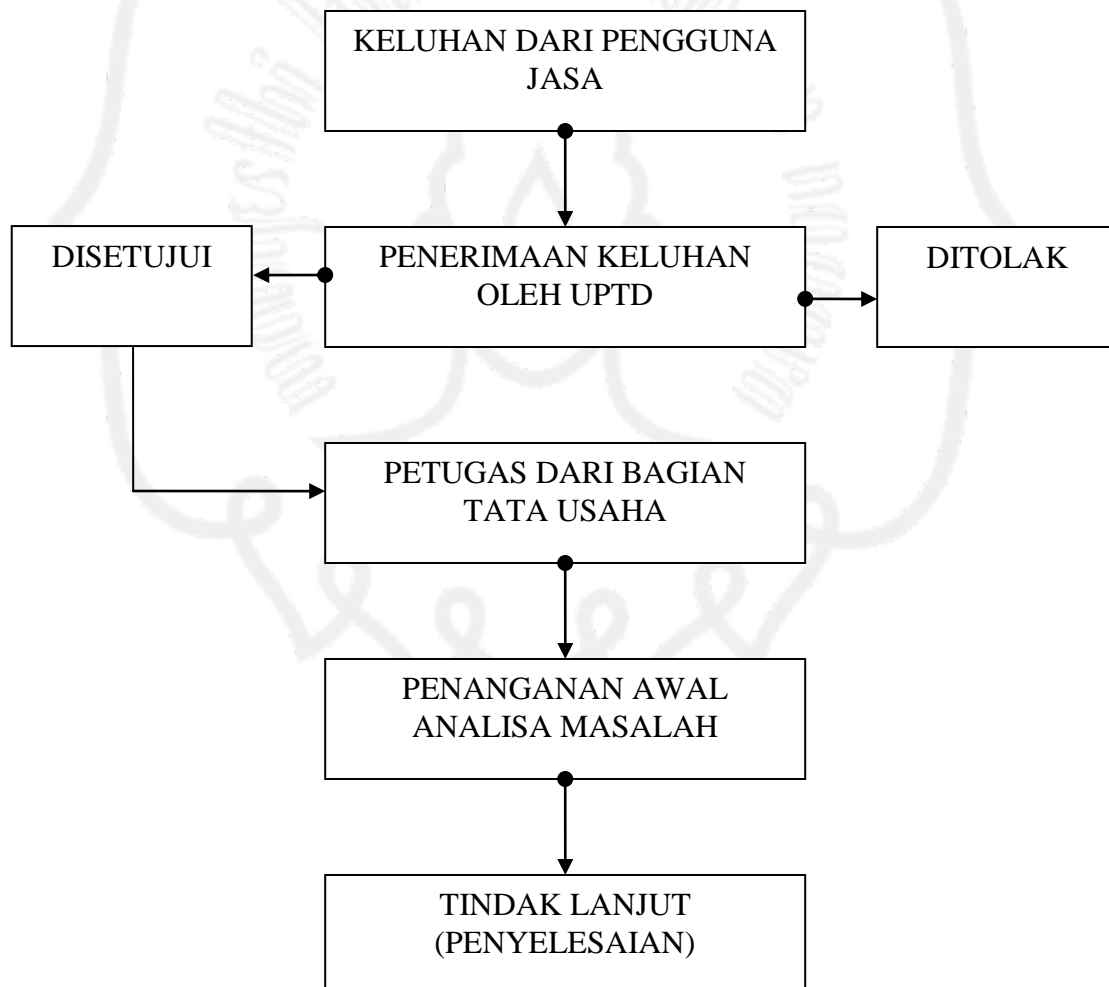
”Untuk mekanisme pengaduan di UPTD PKB tentunya dimulai dari adanya keluhan dari masyarakat to mas, setelah kita terima keluhan tersebut, kemudian kita olah, keluhan itu masuk ke kategori disetujui atau ditolak, kalau disetujui maka akan ada tindak lanjutnya”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Berdasarkan pemaparan Sunaryanto diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengaduan pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. Keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa.
2. Penerimaan keluhan oleh UPTD
3. Pengkategorian keluhan
4. Penanganan awal dan analisa masalah
5. Tindak lanjut (pemecahan dan penyelesaian)

Bagan 3.1

Mekanisme Pengaduan Pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor



Sumber: UPTD PKB Kabupaten Sragen

Dari pembahasan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada wajib uji, responsivitas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen masih berjalan kurang optimal. Masih banyak permasalahan permasalahan yang terjadi tetapi tidak ada akses pengaduan, penyampaian keluhan yang diberikan pihak UPTD kepada pengguna jasa atau wajib uji. Hal ini menyebabkan perhatian dan daya tanggap terhadap tuntutan masyarakat pengguna jasa tidak berjalan dengan baik, disamping itu penyampaian informasi yang menyeluruh juga harus lebih ditingkatkan.

## **2. Responsibilitas**

Responsibilitas menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dengan prosedur/peraturan hukum yang berlaku. Responsibilitas digunakan untuk menjelaskan apakah pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen telah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar baik secara eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Indikator responsibilitas digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diselenggarakan sesuai peraturan yang ada dan sejauh mana pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan

Bermotor Kabupaten Sragen sesuai dengan peraturan hukum dan perundang-undangan yang mengaturnya.

Responsibilitas diharapkan dapat diwujudkan dalam melaksanakan pengujian kendaran bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen berupa penyelenggaraan yang sesuai dengan peraturan, penggunaan kewenangan yang bertanggungjawab, dengan tanpa meninggalkan responsivitas terhadap publiknya.

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) UPTD PKB Kabupaten Sragen, mekanisme uji kendaraan bermotor diawali dari didaftarkannya kendaraan wajib uji pada loket pendaftaran dengan melengkapi persyaratan seperti STNK, Buku Uji Kendaraan (untuk kendaraan lama/yang pernah diujikan), Surat Persetujuan Ijin Trayek (untuk AKDP), Surat Keterangan Perubahan Bentuk Kendaraan (untuk kendaraan dengan bak/keroseri baru), Ijin Usaha (bagi kendaraan angkutan umum), Surat Keterangan Restribusi Daerah (SKRD), Laporan Hasil Pemeriksaan Kendaraan Bermotor, Ijin Trayek (bagi kendaraan angkutan penumpang umum), kemudian kendaraan akan didata di bagian pendataan dan pendaftaran berdasarkan klasifikasinya, kemudian wajib uji melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan klasifikasi kendaraan yang diujikan dan selanjutnya kendaraan diuji oleh penguji dengan berbagai tahapan. Seperti yang diungkapkan oleh Sunaryanto, selaku Kepala UPTD PKB Kabupaten Sragen.

“Mekanisme uji kir itu ya daftar, lengkapi syarat-syarat administrasi, membayar tarif restribusi dan selanjutnya dilakukan pengujian kendaraan oleh petugas uji. Tahap pertama ya tahap pra uji, kalau lulus baru masuk ruang uji, tapi kalau tahap pra uji saja nggak lulus, ya harus diperbaiki dulu, datang kesini lagi lain waktu. Tahap kedua ya itu, diuji speedometernya, gas buang, ban, semuanya dilakukan di ruang uji. Tahap terakhir kendaraan dipasangi sticker tanda kalo kendaraan telah lulus uji kelayakan”

(wawancara dengan Sunaryanto, tanggal 5 April 2010)

Dari pemaparan uraian diatas mekanisme pengujian kendaraan bermotor yang diungkapkan oleh Sunaryanto adalah sebagai berikut:

- a. Pemilik kendaraan datang di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor mendaftarkan kendaraan pada Loker Pendaftaran.
- b. Untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor diperlukan beberapa syarat administrasi yang harus dilengkapi, yaitu:
  - STNK
  - Buku Uji Kendaraan (untuk kendaraan lama/ yang pernah diujikan)
  - Surat Persetujuan Ijin Trayek (untuk AKDP)
  - Surat Keterangan Perubahan Bentuk Kendaraan (untuk kendaraan dengan bak/keroseri baru)
  - Ijin Usaha (bagi kendaraan angkutan umum)
  - Surat Keterangan Restribusi Daerah (SKRD)
  - Laporan Hasil Pemeriksaan Kendaraan Bermotor
  - Ijin Trayek (bagi kendaraan angkutan penumpang umum)



- c. Melakukan pembayaran retribusi setelah syarat-syarat administrasi lengkap.
- d. Melakukan pemeriksaan awal (Pra Uji)
- e. Bila kendaraan dinyatakan lulus pra uji kendaraan masuk ke gedung pengujian sedangkan bila kendaraan tidak dinyatakan lulus pra uji maka harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu.
- f. Dari hasil pemeriksaan teknis dalam gedung pengujian disalin dalam katu induk dan buku uji selanjutnya disahkan oleh Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
- g. Proses percetakan stiker tanda samping kendaraan bermotor dan penyetakan plat uji serta pemasangannya oleh petugas.

Namun ada beberapa kendala yang dialami oleh UPTD PKB dalam melaksanakan mekanisme-mekanisme tersebut. Kendala tersebut menurut Bapak Sunaryanto seperti ketidakpahaman wajib uji mengenai syarat-syarat uji yang ada.

”banyak yang sudah sampai kesini tapi persyaratan tidak lengkap, alasannya ketinggalan atau tidak tau, lha gimana lagi kalau kita tolak juga kasian, banyak yang dari luar sragen”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Menurut salah satu wajib uji, kinerja UPTD PKB telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada.

”yang saya tau peraturan ya yang terpampang di ruang admisnitrasi ini, dan kalo saya liat, pelaksanaannya sudah sesuai dengan peraturan-peraturan itu”  
Wawancara dengan Narasumber 3, 2 April 2010)

”Kalau itu yang namanya aturan ya aturannya seperti itu ya seperti itu. Yang saya tahu tidak ada pelanggaran terhadap peraturan.”  
(wawancara dengan Narasumber 4, 2 April 2010)

Untuk melaksanakan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan diperlukan kewenangan dalam menegakkan peraturan-peraturan tersebut. Dalam melaksanakan peraturan yang berlaku dipengaruhi cara UPTD PKB mengimplementasikan peraturan tersebut ke dalam kondisi yang ada di lapangan.:

” Piye yo mas, yang namanya peraturan ya peraturan, jadi sebisa mungkin coba kita tegakan. Cuma kadang dalam beberapa hal kita juga harus memberikan kelonggaran tanpa harus menyimpang dari peraturan yang ada, misalnya tadi kalau ada kendaraan yang sebenarnya tidak standar coba kita kasih peringatan dulu, tapi harus diganti yang sesuai standar setelah dinyatakan lulus uji”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Sragen cukup baik menyelenggarakan peranan dan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal-hal dan kondisi yang berada di luar peraturan ataupun yang belum di atur sebelumnya melalui peraturan perundangan yang ada dapat diatasi dengan berpegang pada peraturan yang berlaku dan menyesuaikan kebutuhan, seperti dengan pemberian peringatan untuk kendaraan yang diuji pada tahap pertama yang kurang standar, sehingga tanpa perlu memperbaiki kekurangan di tempat uji. Ataupun ketika ada kekurangan persyaratan administrasi, masih dapat diperbolehkan selama data kendaraan masih dapat diolah oleh petugas.

### 3. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik dengan menginformasikan secara terbuka berbagai informasi mengenai pelayanan baik diminta maupun tidak dengan tujuan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Transparansi dapat digunakan sebagai perwujudan dari akuntabilitas publik yang dilakukan dalam menyelenggarakan tugas pelayanan publik.

Ukuran keterbukaan atau transparansi melalui penyampaian informasi dan hal lain yang berkaitan dengan proses pengujian kendaraan bermotor dengan menginformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat. Informasi yang disampaikan sebagai transparansi penyelenggaraan program berupa penyelenggaraan pelayanan, prosedur, dan berbagai persyaratan teknis dan administratif pelayanan serta tarif retribusi.

Dalam pelayanan publik informasi mengenai berbagai hal dan aktivitas harus selalu diinformasikan agar dapat diakses oleh publik. Beberapa wajib uji mengatakan bahwa kejelasan informasi yang disampaikan oleh UPTD kepada wajib uji sudah baik.

”tahapannya ya tahu, ngasi infonya juga jelas, di loket pendaftaran kan juga ada papan info tahap-tahapan jadi bisa ngerti”  
(wawancara dengan Narasumber 4, 2 April 2010)

”jelas mas, biasanya kalo ada masalah di kendaraan langsung dikasih tahu biar diperbaiki”  
(wawancara dengan Narasumber 6, 2 April 2010)

Mengenai kejelasan tarif retribusi, wajib uji lain mengatakan:

”transparan mas, di slip retribusi ini ada penjelasan biaya-biaya buat apa apa saja, itu bagus, berarti kan terbuka”  
(wawancara dengan Narasumber 7, 2 April 2010)

Dari pemaparan beberapa narasumber berkaitan dengan kejelasan informasi maupun tarif retribusi diatas, membuat koordinasi dan kepercayaan wajib uji terhadap UPTD berjalan dengan baik, seperti yang diungkapkan beberapa narasumber, kendala yang dirasakan selama ini ternyata tidak ada. Kepercayaan juga sempat diungkapkan narasumber berikut ini.

“ya untuk masalah retribusi saya ngikut aja mas, toh di slip pembayaran juga ada rinciannya”  
(wawancara dengan Narasumber 8, 5 April 2010)

Mengenai standar kendaraan layak jalan, komunikasi sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan, komunikasi yang coba diterapkan oleh pihak UPTD kepada para wajib uji atau pemilik kendaraan adalah komunikasi secara langsung. Hal ini dapat mempermudah pemilik kendaraan dalam memperbaiki kendaraannya yang tidak standar, seperti halnya diungkapkan oleh narasumber berikut ini.

“Komunikasi dari UPTD sudah baik mas, kita biasanya selalu dapat arahan untuk perbaikan secara langsung kalau ada masalah dikendaraan. Jadi kalau ada sesuatu yang diragukan bisa ditanyakan langsung juga. Jadi itu mempermudah kita untuk perbaikan kendaraan.”  
(wawancara dengan Narasumber 4, 2 April 2010)

Berdasarkan penuturan narasumber diatas, koordinasi yang dilakukan pihak UPTD dikatakan sudah cukup baik, karena dari pihak UPTD sendiri

selalu memberikan arahan tentang perbaikan yang harus dilakukan. Ini dapat membuat pihak wajib uji sendiri merasa dekat sehingga tidak merasa tertipu atau dipersulit, rasa saling percaya tumbuh dari pihak wajib uji kepada UPTD.

Menurut Sunaryanto, bentuk transparansi yang diberikan kepada pengguna jasa diantaranya berupa dipasangnya papan-papan informasi yang berkaitan dengan syarat-syarat administrasi, tarif retribusi, tahap-tahapan uji di ruang administrasi. Hal ini yang diharapkan pihak UPTD mampu memberikan pengetahuan kepada pengguna jasa tentang pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor ini.

”seperti yang sampeyan lihat, di ruang administrasi tadi terpampang papan-papan informasi yang berkaitan dengan uji kendaraan bermotor ini, selain buat pemahaman untuk wajib uji, papan-papan informasi itu juga bisa dijadikan pedoman wajib uji bahwa pelaksanaan uji ini tidak menyeleweng dari aturan”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Bentuk transparansi pelaksanaan kendaraan bermotor yang dilakukan UPTD PKB juga berupa dengan di beritahukan melalui media media untuk perolehan tarif retribusi dan pendataan kendaran yang lulus uji maupun tidak di tiap akhir periode, seperti yang dituturkan oleh Sunaryanto berikut ini.

“Bentuk transparansi pendapatan dari tarif retribusi maupun pendataan yang masuk uji kepada masyarakat ya ada, nanti di akhir tahun kan ada laporan-laporan APBD di beritahukan ke masyarakat, dimasukkan ke media cetak maupun disampaikan lewat media elektronik, dan itu memang harus dipublikasikan.”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Transparansi dari UPTD dalam pengelolaan pendapatan retribusi kepada masyarakat biasanya dilakukan pada akhir periode dimana dibuat

laporan-laporan APBD yang kemudian dipublikasikan ke pihak masyarakat melalui media cetak, maupun disampaikan lewat media elektronik biasanya lewat radio, internet melalui website Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sragen, dan itu memang harus dipublikasikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat umum.

Namun disini lain, dalam hal transparansi masih terdapat masalah yang selama ini belum mampu diatasi oleh pihak UPTD PKB, seperti adanya pungutan liar maupun adanya calo-calo uji di UPTD PKB Sragen. Seperti yang disampaikan salah satu wajib uji berikut ini:

”sama aja mas, disini juga masih ada calo, tapi yo cuma gak keliatan aja, tapi itu kan sama aja juga nglanggar peraturan, seharusnya ndak lulus tapi karena lewat calo, kongkalikong sama petugasnya jadi lulus, ada mas itu”

(wawancara dengan Narasumber 6, 2 April 2010)

”itu tergantung sama kitanya aja sih mas, kalo kita mau jalan sesuai prosedur ya, saya kira gak ada pungutan liar semacam itu, tapi kalo menggunakan jasa orang lain, ya calo itu, ya pasti kena punutan liar”

(wawancara dengan Narasumber 5, 2 April 2010)

Pungutan liar tersebut muncul atau terjadi tidak secara sistematis, artinya pungutan liar tersebut dilakukan secara personal bukan secara kelembagaan. Menurut pegawai teknis bagian pra uji Suratmin, menyatakan bahwa pungutan liar biasanya melibatkan orang-orang tertentu, dalam hal ini maksudnya adalah wajib uji yang mengujikan kendaraannya lewat calo uji.

”pungutan liar itu ya ada, tapi itu bukan dari lembaga yang *mungut*, tapi perorangan, jadi hasilnya pun masuk kantong sendiri. kita sebenarnya tidak punya niat untuk *mungli* mas, tapi gimana ya, kalau sudah diminta calo begitu, susah buat nolaknya”  
(wawancara dengan Suratmin, 12 Juli 2010)

Sedangkan menurut pegawai teknis bagian uji efisiensi rem Djoko Purwono, memberikan pernyataan sebagai berikut;

”dimana-mana pasti ada ya pungutan liar, itu kayak sudah jadi budaya. Kalau disini ya, yang saya alami, pungutan liar itu asalnya dari wajib uji sendiri. kalo saya sih lebih memandang itu sebgai imbalan, *wong kan pengene beres lan cepet to mas, jadi ya itu podo-podo penake lah*, kita dapat imbalan, mereka dapet keuntungan dalam hal waktu dan kepatian lulus uji”  
(Wawancara dengan Djoko Purwono, 12 Juli 2010)

Menurut Kepala UPTD Sunaryanto, masih adanya pungutan liar maupun praktek calo yang ada di lembaganya, menyatakan bahwa hal tersebut telah dicoba untuk dihindari dengan melakukan beberapaantisipasi, salah satunya dengan pemasangan kamera CCTV disetiap tempat-tempat yang dinilai strategis, seperti tempat uji, ruang administrasi dan ruang tunggu.

”kalau praktek calo itu pasti ada mas, kalau saya bilang kita sudah 100% bersih dari calo, itu ndak mungkin, tapi yang paling penting kita telah melakukan upaya untuk mengurangi praktek calo yang ada. Salah satunya dengan pemasangan kamera CCTV untuk meminimalisir akses langsung antara petugas uji dengan pemilik kendaraan.”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Transparansi yang diwujudkan dalam bentuk keterbukaan informasi dan pengumuman mengenai prosedural, mekanisme, dan berbagai persyaratan dalam pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Sragen sudah cukup baik, ini terlihat dari jalinan keterbukaan komunikasi antara pihak dinas



dengan pihak wajib uji yang telah terjalin baik. Adapun pemasangan papan-papan informasi di ruang administrasi merupakan bentuk upaya dari dinas untuk mensosialisasikan segala hal yang berkaitan dengan uji kendaraan bermotor, disamping itu adanya penyampaian hasil perolehan pendapatan tarif retribusi didalam APBD di akhir tahun baik melalui media cetak maupun media elektronik merupakan sarana yang digunakan pihak UPTD dalam memberikan transparansi hasil kinerjanya. Namun disisi lain dalam pelayanan UPTD PKB masih terdapat kekurangan yaitu masalah pungutan liar maupun praktek calo yang masih saja ada di lingkup kerja UPTD PKB Kabupaten Sragen, hal ini menyebabkan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD PKB menjadi tidak transparan.

#### **4. Produktivitas**

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Hasil yang dicapai dapat berupa barang ataupun jasa tergantung dari organisasi yang menghasilkannya. Ukuran ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Agus (2002 : 48) konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Dalam penelitian kali ini konsep produktivitas yang dibahas mengenai apakah realisasi dari pendapatan tarif retribusi sesuai dengan target yang ditetapkan



UPTD PKB sebelumnya atau tidak serta apakah terdapat peningkatan produktivitas dari tahun-tahun sebelumnya atau tidak

Dari hasil pengelolaan pendapatan tarif retribusi tahun 2007, 2008 maupun 2009 dapat diketahui realisasi dari target yang telah ditetapkan oleh pihak UPTD PKB. Seperti yang dapat dilihat dari tabel realisasi, target PAD dari retribusi uji kendaraan bermotor dibawah ini.

Tabel 3.2  
Target dan Realisasi Retribusi Uji Kendaraan Bermotor  
Tahun 2007 s/d 2009

No	Tahun	Target Retribusi	Realisasi Retribusi	Prosentase
1.	2007	Rp. 847.411.000	Rp. 876.214.000	103,32%
2.	2008	Rp. 885.214.000	Rp. 926.225.000	104,60%
3.	2009	Rp. 904.000.000	Rp. 938.157.500	103,75%

Sumber: UPTD PKB Kabupaten Sragen

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa realisasi pendapatan retribusi uji kendaraan bermotor pada tahun 2007, 2008 dan 2009 dapat mencapai target yang ditetapkan bahkan melebihi dari target yang ditetapkan. Pada tahun 2007 prosentase realisasi sebesar 103,32%, tahun 2008 mencapai 104,60% dan tahun 2009 mencapai 103,75%.

Tabel 3.3  
 Prosentase Kontribusi Retribusi Terhadap PAD Kabupaten Sragen  
 Tahun 2007 s/d 2009

No	Tahun	Realisasi Retribusi	Total PAD	Prosentase
1.	2007	Rp. 876.214.000	Rp. 53.927.110.040	0,816%
2.	2008	Rp. 926.225.000	Rp. 54.455.330.801	0,892%
3.	2009	Rp. 938.157.500	Rp. 56.030.587.255	1,270%

Sumber: UPTD PKB Kabupaten Sragen

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa kontribusi pendapatan retribusi terhadap PAD pada tahun 2007 mencapai 0,816%, tahun 2008 mengalami kenaikan menjadi 0,892% dan tahun 2009 mengalami kenaikan menjadi 1,270%

Tabel 3.4  
 Prosentase Realisasi Kenaikan Pendapatan Retribusi Uji Kendaraan Bermotor  
 Tahun 2007-2009

No	Tahun	Realisasi Retribusi	Kenaikan	% Kenaikan
1.	2007	Rp. 876.214.000	-	-
2.	2008	Rp. 926.225.000	Rp. 50.011.000	15,65%
3.	2009	Rp. 938.157.500	Rp. 11.932.500	9,67%

Sumber: UPTD PKB Kabupaten Sragen

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa realisasi retribusi dari tahun 2007-2008 mengalami kenaikan sebesar Rp. 50.011.000 atau 15,65% dan dari tahun 2008-2009 mengalami kenaikan sebesar Rp. 11.932.500 atau sebesar 9,67%.

Dari beberapa pemaparan tabel diatas dapat dikatakan bahwa realisasi perolehan retribusi tahun 2007 mengalami pencapaian yang melebihi target yaitu 103,32%, sedangkan di tahun 2008 mengalami peningkatan menjadi 104,60% dan tahun 2009 mencapai 103,75%, hal ini mengindikasikan bahwa realisasi yang telah ditetapkan telah berhasil melampaui target yang ditetapkan dan sekaligus mengalami peningkatan. Prosentase kenaikan retribusi uji kendaraan bermotor juga meningkat dari tahun 2007-2008 sebesar 15,65% dan tahun 2008-2009 sebesar 9,67%. Ini jelas akan memberikan kontribusi terhadap PAD Kabupaten Sragen seperti yang terlihat di table 3.3 dimana kontribusi retribusi terhadap PAD pada tahun 2007 sebesar 0,816%, pada tahun 2008 meningkat menjadi 0,892% dan pada tahun 2009 meningkat menjadi 1,270%.

Pada dasarnya pihak UPTD memang dituntut harus bisa meningkatkan pendapatan daerah ditiap tahunnya. target terus dinaikkan, namun disisi lain dilema juga terjadi dalam pelaksanaan.

“jadi kalau target tiap tahun harus dituntut naik itu pasti, jadi dilemanya begini tarif retribusi tetap tapi target tiap tahun disuruh di naikkan, kalau retribusi naik terlalu tinggi wajib uji keberatan”.  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Dari penuturannya dapat disimpulkan bahwa target tiap tahun memang harus ditingkatkan. Namun terkadang dilema terjadi karena tarif retribusi kadang tetap, tetapi target harus naik. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak UPTD mencoba melakukan segala usaha dan strategi agar target yang

ditetapkan dapat terealisasi dengan optimal, seperti penentuan target bulanan kendaraan yang masuk uji, maupun melalui operasi gabungan dengan pihak-pihak terkait untuk menjaring para wajib uji yang tidak mengujikan kendaraannya tepat waktu.

“kalau ada wajib uji yang mbalelo ya kita menerapkan strategi jemput bola, strategi itu berupa operasi gabungan, biasanya dengan pihak kepolisian, dengan itu akan terjaring wajib uji yang telat uji, sehingga diwajibkan untuk segera kesini.”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Senada dengan Sunaryanto, Pegawai bagian bendahara UPTD, Suparno menagtakan bahwa rendahnya tingkat kesadaran para wajib uji juga mempengaruhi produktivitas UPTD PKB itu sendiri.

”Pengujian ini kan seharusnya dilakukan secara berkala setiap 6 bulan sekali, tetapi ada saja para wajib uji yang tidak datang kesini untuk melakukan uji kelayakan. Maka dari itu dari dinas juga telah melakukan upaya antisipasi berupa menentukan target disetiap bulannya”

(wawancara dengan Suparno, 5 April 2010)

Mengenai target bulanan kendaraan yang masuk uji, Sunarno menambahkan bahwa target bulanan itu mempunyai fungsi untuk mengetahui seberapa besar hasil kinerja selama satu bulan dan juga sebagai pedoman untuk menyusun rencana atau strategi bulan-bulan kedepan sebagai sarana dalam memenuhi target yang telah ditentukan.

”kita biasanya menggunakan target bulanan mas, dari situ kita bisa liat, oo ternyata untuk memenuhi target kita masih kurang banayk atau sedikit, kalau kurang banyak kita akan melakukan operasi gabungan tadi, berarti kan ada indikasi banyak yang telat uji, hal ini diharapkan mampu menjaga produktivitas kita”

(wawancara dengan Sunarno, 5 April 2010)

Tabel 3.5  
Pelaksanaan Uji Kendaraan Bermotor Keadaan Per Bulan  
Tahun 2009

No	Bulan	Kendaraan Yang Diuji	Target Bulanan
1	Januari	940	800
2	Februari	726	800
3	Maret	796	800
4	April	790	800
5	Mei	910	800
6	Juni	839	800
7	Juli	952	800
8	Agustus	781	800
9	September	745	800
10	Oktober	862	800
11	November	900	800
12	Desember	877	800

Sumber: UPTD PKB Kabupaten Sragen

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam memenuhi target pendapatan retribusi uji kendaraan bermotor pada setiap bulannya UPTD PKB menargetkan 800 Kendaraan yang masuk uji, sedangkan melihat realisasinya tidak semua bulan mencapai target, sehingga ini membuat pihak UPTD PKB untuk lebih meningkatkan kinerja maupun melakukan operasi jalanan di bulan berikutnya.

Dari pemaparan diatas, dapat kita ketahui bahwa produktivitas dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam pengelolaan pendapatan retribusi dari uji kendaraan bermotor sudah optimal, ini dapat dari realisasi perolehan retribusi tahun 2007 mengalami pencapaian yang melebihi target yaitu 103,32%, sedangkan di tahun 2008 mengalami peningkatan menjadi 104,60% dan tahun 2009 mencapai 103,75%, hal ini

mengindikasikan bahwa realisasi yang telah ditetapkan telah berhasil melampaui target yang ditetapkan dan sekaligus mengalami peningkatan. Prosentase kenaikan retribusi uji kendaraan bermotor juga meningkat dari tahun 2007-2008 sebesar 15,65% dan tahun 2008-2009 sebesar 9,67%. Ini jelas akan memberikan kontribusi terhadap PAD Kabupaten Sragen seperti yang terlihat di table 3.4 dimana kontribusi retribusi terhadap PAD pada tahun 2007 sebesar 0,816%, pada tahun 2008 meningkat menjadi 0,892% dan pada tahun 2009 meningkat menjadi 1,270%. Selain itu juga karena usaha yang dilakukan oleh UPTD dengan menerapkan strategi operasi gabungan untuk pihak-pihak yang membandel dalam mengujikan kendaraanya, dan juga adanya target bulanan yang telah diterapkan sebagai langkah agar target dari perolehan retribusi dapat terealisasi sukses dilakukan walaupun kadang menemui banyak hambatan.

## **B. Faktor Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen**

### **1. Faktor Pendukung Kinerja**

Proses pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD PKB Kabupaten Sragen tidak terlepas dari adanya faktor pendukung kinerja. Dari hasil wawancara dengan pegawai UPTD PKB Sragen, dalam proses

pengujian kendaraan bermotor UPTD PKB memiliki faktor-faktor pendukung kinerja, diantaranya:

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Menurut Pegawai Teknis Bagian Daya Angkut Barang Gatot Sumaryono, di UPTD PKB sarana dan prasarana yang dimiliki telah berstandar internasional sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang bermutu.

”sarana dan prasarana disini secara kualitas sudah sangat memadai, bahkan sarana dan prasarana yang kami miliki sudah berstandar internasional. ini yang kemudian membuat pelayanan kita mampu memuaskan masyarakat”

(wawancara dengan Gatot Sumarsono, 12 Juli 2010)

Senada dengan pernyataan diatas Pegawai bagian Adminitrasi Teguh Ristanto, memberikan pernyataan sebagai berikut:

“bicara tentang sarana dan prasarana, berarti juga bicara tentang teknologi yang ada. Di ruang adminitarasi saja kita telah memiliki 5 unit komputer khusus untuk pelayanan, belum lagi di ruang Kepala UPTD PKB juga terdapat monitor kamera CCTV yang tersebar di lingkup UPTD PKB. Belum lagi alat-alat uji yang modern, bahkan belum tentu UPTD PKB lain juga punya lho”

(wawancara dengan Teguh Ristanto, 12 Juli 2010)

Beberapa wajib uji pun menyatakan bahwa sarana dan prasarana di UPTD PKB sudah sangat memadai.

“ya itu mas, disini tempatnya luas jadi lebih nyaman aja buat parkir kendaraan sebelum uji, kalo di UPTD PKB Solo itu kan kalo pas rame yang nguji pasti parkirnya sampai dijalan-jalan”

(wawancara dengan Narasumber 9, 12 Juli 2010)

Berdasarkan data dari UPTD PKB, sarana maupun prasarana yang dimiliki UPTD PKB saat ini adalah

1. Kamera CCTV (10 kamera)
2. Komputer (5 Unit)
3. AC&LCD (masing-masing 2 Buah)
4. Gedung Uji : 720 m<sup>2</sup>
5. Gedung administrasi : 390 m<sup>2</sup>
6. Generator Set, model Ten-Montana

Berfungsi sebagai sumber tegangan arus listrik bila listrik PLN padam.

7. Air Compresor, model Ten Solid-Air 1000-15

Berfungsi sebagai penyimpan angin yang berkekuatan sesuai dengan kapasitas tangki.

8. CO/HC Tester, model Innova 2000

Berfungsi untuk memeriksa ambang batas emisi gas buang pada kendaraan bermotor dengan standar maksimum CO = 4,5 % dan HC = 1200 ppm.

9. Smoke Meter Tester/ Diesel Inspection, model Innova 2000

Berfungsi untuk memeriksa tingkat ketebalan asap pada motor diesel dengan standar max 50 %.



10. Spedometer Tester, model Ten TV 130

Berfungsi untuk mengukur penyimpangan kecepatan kendaraan bermotor dengan ketentuan -10 s/d + 15 (36 km/jam – 46 km/jam)Alat uji kuncup roda depan

11. Side Slip Tester, model Ten-SP 100

Berfungsi untuk memeriksa penyimpangan sikap roda depan dengan standar -5, +5 (5mm/menit)Kompresor udara

12. Brake Tester, model Ten B 99 KK

Berfungsi untuk mengukur efisiensi gaya pengereman pada kendaraan dengan standar efisiensi kekuatan rem minimal 50 % dengan catatan penyimpangan roda kanan dengan kiri max 30 %.

13. Axie Load Tester, model Ten 15658

Berfungsi untuk menimbang berat kendaraan pada masing-masing sumbu kendaraan.

14. Head Light Tester, model Ten 5402

Berfungsi untuk mengukur kemampuan pancar lampu utama kendaraan bermotor beserta penyimpangannya.

15. Wheel Suspension, model GST 150

Berfungsi untuk memeriksa bagian bawah kendaraan dan untuk mengetahui tingkat kelonggaran/ spelling/ keausan (suspensi, kemudi, dll)

b. Dukungan dari pimpinan

Dukungan dari pemimpin sangat diperlukan pegawai dalam melaksanakan kinerja masing-masing. Dengan adanya dukungan dari pemimpin diharapkan semangat dan kekompakan dari pegawai dapat terjaga. Dukungan itu dapat berupa pemberian penghargaan kepada pegawai berprestasi maupun sekedar kata-kata motivator dari pemimpin.

”kinerja pegawai sangat dipengaruhi dukungan pemimpin to, pemimpin yang baik selalu memberikan dukungan dan motivasi pada pegawainya, itu yang juga kita terapkan disini”  
(wawancara dengan Suparno, 5 April 2010)

”dukungan yang diberikan atasan itu lewat motivasi, atau biasanya juga ada semacam pemberian penghargaan kepada pegawai-pegawai. Kalau pemimpin mendukung kinerja kita ya kita pun enak waktu kerjanya, ya to.”  
(wawancara dengan Djoko Purwono, 12 Juli 2010)

c. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kinerja pelayanan publik, sistem informasi manajemen ini berhubungan dengan pengelolaan data base yang digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi. Dalam hal ini, sistem informasi manajemen berkaitan dengan pengelolaan database kendaraan yang telah diujikan. Pengelolaan database kendaraan ini bertujuan agar riwayat hasil uji kendaraan pada tiap periodenya dapat diketahui, disamping itu memiliki tujuan untuk mengetahui data kendaraan wajib uji di Kabupaten Sragen.

”setiap kendaraan baru yang diujikan kita selalu mendata dulu spesifikasi kendaraan tersebut, tujuannya yang pertama kita bisa tahu nantinya apakah kendaraan ini pernah gagal lulus uji atau tidak, walaupun gagal kita dulu letak keagalannya dimana dan apakah sekarang itu sudah diperbaiki. Tujuan yang kedua itu kita bisa tahu mas, jumlah kendaraan wajib uji di Kabupaten Sragen ini sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi”.  
(wawancara dengan Teguh Ristanto, 12 Juli 2010)

“gini mas, dulu kan saya pernah bilang bahwa setiap kendaraan yang diujikan pertama kali disini tapi sebenarnya dinyatakan belum lulus uji, kita kan masih memberikan toleransi diluluskan dengan syarat harus diperbaiki. Nah disitu kemudian fungsi dari database yang kita miliki, kalau ternyata di periode uji kedua ternyata di kendaraan tersebut masih ada kerusakan ditempat yang sama, kita pasti tidak akan meluluskan kendaraan tersebut”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 12 Juli 2010)

## **2. Faktor Penghambat Kinerja**

Selain adanya faktor pendukung diatas, dari hasil penelitian dapat diidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam pengujian kendaraan bermotor di kabupaten Sragen. Hambatan yang muncul disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah hambatan yang berasal dari dalam organisasi tersebut dan faktor eksternal adalah hambatan yang berasal dari luar organisasi.

Hambatan intern antara lain berupa:

- a. Terbatasnya anggaran dan susahnya perawatan alat uji

Keterbatasan anggaran untuk memberikan pelayanan optimal pada publik menjadi masalah yang sangat penting dalam pelayanan pengujian

kendaraan bermotor. Dalam pengujian kendaraan bermotor, UPTD hanya mengandalkan dana dari pemerintah daerah.

”dengan anggaran terbatas kita dituntut untuk bisa optimal, itu sangat berat. Untuk melaksanakan mengirim pegawai ke diklat saja kadang kita kewalahan, apalagi untuk perawatan alat uji, semakin tua umur alat uji, biaya perawatan uji kan juga semakin mahal to mas, padahal anggaran tiap tahunnya hampir sama”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

”alat uji disini secara kualitas bagus, tapi efek negatifnya untuk perawatnya susah, karena suku cadangnya terbatas dan mahal. Belum lagi kalau pesan suku cadang itu gak bisa 1 hari 2 hari ada lho mas, itu juga butuh waktu yang tidak sebentar, padahal disisi lain setiap saat alat uji harus *ready*”

(wawancara dengan Gatot Sumarsono, 12 Juli 2010)

Dalam menjalankan pengujian kendaraan bermotor dengan keterbatasan dana tersebut, beliau menyatakan bahwa UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor telah berupaya menjalankan fungsinya,

”bagaimanapun juga anggaran itu sangat penting, setiap tahunnya kita juga sudah mengajukan penambahan anggaran yang lebih tapi belum dapat terealisasikan sampai sekarang”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

b. Kurangnya sumber daya manusia atau tenaga teknis

Penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Kabupaten Sragen memerlukan sumber daya manusia untuk melaksanakan operasionalisasi program di lapangan. Keterbatasan sumber daya manusia yang ada diakui karena dampak dari tidak adanya dana untuk mengelola program sehingga alokasi anggaran untuk sumberdaya pun juga tidak ada. Cukupnya sumberdaya manusia sangat penting

keberadaannya karena setiap bagian dalam organisasi mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga kinerja organisasi diharapkan dapat berjalan maksimal.

“pegawai disini jumlahnya hanya 17 sama saya, sangat masih kurang, tapi dilematis kalau kebanyakan ya anggarannya dari mana, kan gitu kita juga dibatasi anggaran juga, makanya ada beberapa pos yang dikosongkan seperti pos pengaduan tadi, itu kan juga karena tak ada pegawai yang bisa dikonsentrasikan ke pos itu”

(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

”secara kuantitas kalau tenaga teknis jumlahnya sangat terbatas, seperti saya atau pun pak Junaedhi itu harus melakukan 2-3 pekerjaan dalam sekali tahap uji. seharusnya kan satu tahap uji satu pekerjaan, sehingga bisa menghasilkan kinerja yang maksimal.”

(wawancara dengan Djoko Purwono, 12 Juli 2010)

Hambatan ekstern antara lain berupa

a. Kurangnya pemahaman masyarakat

Kurang optimalnya pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Kabupaten Sragen juga dipengaruhi karena kurangnya pemahaman masyarakat wajib uji. Kurangnya pemahaman masyarakat ini berupa adanya stigma dari masyarakat bahwa pengujian kelayakan kendaraan bermotor sama halnya dengan proses pajak kendaraan. Jadi banyak masyarakat yang menganggap jika sudah membayar pajak kendaraan berarti tidak perlu uji kelayakan kendaraan. Stigma kedua yang berkembang dimasyarakat adalah bahwa setiap pengujian pasti lulus, padahal jika kendaraan tidak memenuhi standar kelayakan dapat

dinyatakan ditunda kelulusannya oleh UPTD. Seperti pernyataan Kepala UPTD PKB Sunaryanto sebagai berikut,

”kadang banyak masyarakat yang mengira proses uji kir ini sama dengan pajak kendaraan, apalagi kan disini juga ada tarif retribusinya. Ada juga yang menganggap kalau setiap datang kesini pasti lulus uji, padahal kan belum tentu. adanya pemahaman yang salah dari masyarakat itu kadang membuat masyarakat tidak mengujikan kendaraannya karena merasa telah membayar pajak kendaraan misalnya, padahal itu kan ndak ada hubungannya”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

b. Kesadaran masyarakat untuk mengujikan kendaraannya

Kinerja UPTD PKB dalam proses pengujian kendaraan bermotor tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa adanya kesadaran dari masyarakat untuk mengujikan kendaraannya. Menurut Sunaryanto, selaku Kepala UPTD PKB, mengatakan bahwa kesadaran masyarakat masih sangat kurang, banyak yang tidak disiplin dalam mengujikan kendaraannya seperti telat pelaksanaan waktu uji. Adapun juga ada masyarakat yang mengujikan kendaraannya tetapi orderdil kendaraan merupakan pinjaman dari kendaraan lain karena orderdil asli kendaraan tersebut sebenarnya tidak standar.

”kesadaran masyarakat masih sangat kurang mas, banyak kita temui ketika sidak kelapangan banyak kendaraan yang telat uji. Ada juga mas, walaupun dia mengujikan kendaraannya, biar lulus onderdil kendaraannya itu pinjaman dari temennya, misalnya ban, jadi waktu diujikan dapat lulus, tapi setelah itu ternyata banyak yang gak layak jalan.”  
(wawancara dengan Sunaryanto, 5 April 2010)

Tabel 3.6  
 Hasil Penelitian Evaluasi Kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen Dalam Proses Uji Kelayakan Berkala  
 Kendaraan Bermotor

No	Indikator	Keterangan
1	Responsivitas  Faktor yang mempengaruhi: a. Kurangnya respon  b. Penanganan masalah	Daya tanggap dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan wajib uji serta upaya yang dalam memenuhi tuntutan kebutuhan dan kondisi yang ada masih belum optimal.  a. Kurang tanggap (responsif) terhadap permasalahan wajib uji, laporan pengaduan, keluhan, aspirasi wajib uji belum terakomodir dan belum ditindaklanjuti.  b. Membuka kesempatan bagi para wajib uji untuk bertanya dan menerima saran/kritik/masukan.
2	Responsibilitas  Faktor yang mempengaruhi: a. Pelaksanaan peraturan  b. Peranan UPTD  c. Penanganan masalah	Cukup sesuai dalam menyelenggarakan peranan dan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku.  a. Melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan, hal-hal dan kondisi yang belum diatur sebelumnya tetap dilaksanakan dengan berpegang pada peraturan. Penggunaan kewenangan dalam penyelenggaraan peraturan telah dirasa tepat oleh publiknya.  b. Sebagai pelaksana dan penanggungjawab pengujian kendaran bermotor di kabupaten sragen serta mengawal uji kelayakan kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan dan payung hukum yang berlaku.  c. Berupaya melaksanakan tugas dengan berpegang pada peraturan yang ada dengan melakukan penyesuaian terhadap kondisi dan kebutuhan yang ada.

3	<p>Transparansi</p> <p>Faktor yang mempengaruhi:</p> <p>a. Bentuk transparansi</p> <p>b. Penyampaian informasi</p>	<p>Keterbukaan informasi: prosedural, mekanisme dan persyaratan dalam uji kelayakan kendaraan bermotor sudah tercapai secara baik, namun pungutan liar masih terjadi..</p> <p>a. Transparansi prosedur, persyaratan teknis dan administratif, dalam bentuk keterbukaan informasi dan pengumuman mengenai prosedural, mekanisme, dan berbagai persyaratan dalam proses uji kelayakan kendaraan bermotor sudah memadai, mengingat sudah terdapatnya papan-papan informasi di ruang administrasi.</p> <p>b. Penyampaian informasi mengenai informasi sudah disampaikan secara terbuka oleh petugas kepada wajib uji secara langsung. Untuk informasi kendaraan dapat terlihat dari buku database kendaraan dan untuk rincian biaya dapat dilihat di slip pembayaran retribusi.</p>
4	<p>Produktivitas</p> <p>Faktor yang mempengaruhi:</p> <p>a. Realisasi target</p> <p>b. Strategi/ upaya</p>	<p>Produktivitas dalam pengelolaan pajak sudah optimal Perbandingan antara rasio input dan out put dalam hal ini target perolehan retribusi dapat terealisasi dengan maksimal.</p> <p>a. Ralisasi perolehan retribusi tahun 2007 mengalami pencapaian yang melebihi target yaitu 103,32%, sedangkan di tahun 2008 mengalami peningkatan menjadi 104,60% dan tahun 2009 mencapai 103,75%,</p> <p>b. Melakukan strategi operasi gabungan untuk pihak-pihak yang membandel dalam mengujikan kendaraanya, dan juga adanya target bulanan yang telah diterapkan.</p>
5	<p>Faktor Pendukung Kinerja</p>	<p>Proses pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD PKB Kabupaten Sragen tidak terlepas dari adanya faktor pendukung kinerja. Faktor pendukung kinerja tersebut adalah:</p>



		<p>a. Sarana dan prasarana</p> <p>Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Fasilitas yang dimiliki UPTD PKB saat ini dapat dikatakan sudah sangat memadai.</p> <p>b. Dukungan dari pimpinan</p> <p>Dukungan dari pemimpin sangat diperlukan pegawai dalam melaksanakan kinerja masing-masing. Dengan adanya dukungan dari pemimpin diharapkan semangat dan kekompakan dari pegawai dapat terjaga. Dukungan itu dapat berupa pemberian award kepada pegawai berprestasi maupun sekedar kata-kata motivator dari pemimpin</p> <p>c. Sistem Informasi Manajemen</p> <p>Sistem informasi manajemen merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kinerja pelayanan publik, sistem informasi manajemen ini berhubungan dengan pengelolaan data base yang digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi. Dalam hal ini, sistem informasi manajemen berkaitan dengan pengelolaan database kendaraan yang telah diujikan. Pengelolaan database kendaraan ini bertujuan agar riwayat hasil uji kendaraan pada tiap periodenya dapat diketahui, disamping itu memiliki tujuan untuk mengetahui data kendaraan wajib uji di Kabupaten Sragen.</p>
6	Hambatan	Hambatan yang mempengaruhi kinerja UPTD PKB dalam uji kelayakan kendaraan bermotor dipengaruhi oleh dua faktor yaitu hambatan internal dan eksternal

		<p>Hambatan intern :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Terbatasnya anggaran dan susahny perawatan alat uji</li></ol> <p>Keterbatasan anggaran untuk memberikan pelayanan optimal pada publik menjadi masalah yang sangat penting dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dalam pengujian kendaraan bermotor, UPTD hanya mengandalkan dana dari pemerintah daerah.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>b. Kurangnya tenaga sumber daya manusia</li></ol> <p>Penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB memerlukan sumber daya manusia untuk melaksanakan operasionalisasi program di lapangan. Keterbatasan sumber daya manusia yang ada diakui karena dampak dari tidak adanya dana untuk mengelola program sehingga alokasi anggaran untuk sumberdaya tidak ada.</p> <p>Hambatan ekstern .:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Kurangnya pemahaman masyarakat</li></ol> <p>Kurang optimalnya pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Kabupaten Sragen juga dipengaruhi karena kurangnya pemahaman masyarakat wajib uji. Kurangnya pemahaman masyarakat ini berupa adanya stigma dari masyarakat bahwa pengujian kelayakan kendaraan bermotor sama halnya dengan proses pajak kendaraan. Jadi banyak masyarakat yang menganggap jika sudah membayar pajak kendaraan berarti tidak perlu uji kelayakan kendaraan. Stigma kedua yang berkembang dimasyarakat adalah bahwa setiap pengujian pasti lulus, padahal jika kendaraan tidak memenuhi standar kelayakan dapat dinyatakan tidak lulus oleh UPTD</p> <ol style="list-style-type: none"><li>b. Kesadaran masyarakat untuk mengujikan kendaraannya</li></ol> <p>Kinerja UPTD PKB dalam proses pengujian kendaraan bermotor tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa adanya kesadaran dari masyarakat untuk mengujikan kendaraannya.</p>
--	--	---

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Evaluasi kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam uji kelayakan kendaraan bermotor merupakan gambaran capaian hasil kinerja UPTD PKB Kabupaten Sragen yang dapat digunakan untuk mengukur dan merepresentasikan kinerja Dinas hingga dapat diketahui sejauh mana capaian hasil kerja Dinas untuk publiknya dalam pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa meskipun UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor berhasil memperoleh penghargaan berupa Citra Pelayanan Prima 2008, akan tetapi dalam kenyataannya masih ditemukan berbagai hal yang dinilai kurang sesuai, terutama jika dilihat dari indikator responsivitas, responsibilitas, transparansi dan produktivitas sebagai berikut :

##### 1. Responsivitas

Responsivitas UPTD PKB Kabupaten Sragen dalam melaksanakan uji kelayakan kendaraan bermotor masih kurang optimal mengingat banyaknya permasalahan/kasus seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang uji kelayakan kendaraan bermotor, lamanya waktu pengujian yang membuat pekerjaan wajib uji terganggu, padahal kendaraan yang diujikan merupakan sarana utama dalam bekerja, tidak adanya akses pengaduan yang

dimiliki oleh UPTD PKB sehingga tuntutan dan keluhan dari wajib uji juga tidak dapat ditampung secara optimal, serta perlunya sistem informasi yang lebih baik dan pendirian bengkel khusus agar menghemat waktu dan juga biaya.

## 2. Responsibilitas

Responsibilitas dalam kinerja UPTD PKB Kabupaten Sragen dalam melaksanakan uji kelayakan kendaraan bermotor dapat dinyatakan cukup baik dalam menyelenggarakan peranan dan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal-hal dan kondisi yang berada di luar peraturan ataupun yang belum di atur sebelumnya melalui peraturan perundangan yang ada dapat diatasi dengan berpegang pada peraturan yang berlaku dan menyesuaikan kebutuhan, seperti dengan pemberian peringatan untuk kendaraan yang diuji pada tahap pertama yang kurang standar, sehingga tanpa perlu memperbaiki kekurangan di tempat uji. Ataupun ketika ada kekurangan persyaratan administrasi, masih dapat diperbolehkan selama data kendaraan masih dapat diolah oleh petugas.

## 3. Transparansi

Transparansi yang diwujudkan dalam bentuk keterbukaan informasi dan pengumuman mengenai prosedural, mekanisme, dan berbagai persyaratan dalam pengujian kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Sragen sudah cukup baik, ini terlihat dari jalinan keterbukaan komunikasi antara pihak dinas dengan pihak wajib uji yang telah terjalin baik. Adapun

pemasangan papan-papan informasi di ruang administrasi merupakan bentuk upaya dari dinas untuk mensosialisasikan segala hal yang berkaitan dengan uji kendaraan bermotor, disamping itu adanya penyampaian hasil perolehan pendapatan tarif retribusi didalam APBD di akhir tahun baik melalui media cetak maupun media elektronik merupakan sarana yang digunakan pihak UPTD dalam memberikan transparansi hasil kerjanya. Tetapi dalam pelayanan UPTD PKB masih terdapat kekurangan yaitu masalah pungutan liar maupun praktek calo yang masih saja ada, sehingga membuat pelayanan menjadi tidak transparan.

#### 4. Produktivitas

Produktivitas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam pengelolaan pendapatan retribusi dari uji kendaraan bermotor sudah optimal, ini dapat dari realisasi perolehan retribusi tahun 2007 mengalami pencapaian yang melebihi target yaitu 103,32%, sedangkan di tahun 2008 mengalami peningkatan menjadi 104,60% dan tahun 2009 mencapai 103,75%, hal ini mengindikasikan bahwa realisasi yang telah ditetapkan telah berhasil melampaui target yang ditetapkan dan sekaligus mengalami peningkatan. Prosentase kenaikan retribusi uji kendaraan bermotor juga meningkat dari tahun 2007-2008 sebesar 15,65% dan tahun 2008-2009 sebesar 9,67%. Ini jelas akan memberikan kontribusi terhadap PAD Kabupaten Sragen seperti yang terlihat di table 3.3 dimana kontribusi retribusi terhadap PAD pada tahun 2007 sebesar 0,816%, pada tahun 2008

meningkat menjadi 0,892% dan pada tahun 2009 meningkat menjadi 1,270%. Selain itu juga karena usaha yang dilakukan oleh UPTD dengan menerapkan strategi operasi gabungan untuk pihak-pihak yang membandel dalam mengujikan kendaraanya, dan juga adanya target bulanan yang telah diterapkan sebagai langkah agar target dari perolehan retribusi dapat terealisasi sukses dilakukan walaupun kadang menemui banyak hambatan.

Proses pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD PKB Kabupaten Sragen ini tidak terlepas dari adanya faktor pendukung kinerja. Faktor-faktor pendukung tersebut yang pertama adalah sarana dan prasarana, sarana prasarana merupakan faktor yang penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Faktor pendukung selanjutnya adalah adanya dukungan dari pemimpin, dukungan dari pemimpin ini sangat diperlukan pegawai dalam melaksanakan kinerja masing-masing. Dengan adanya dukungan dari pemimpin diharapkan semangat dan kekompakan dari pegawai dapat terjaga. Disamping itu, sistem informasi manajemen yang berupa database kendaraan mampu menghasilkan kinerja yang optimal.

Selain adanya faktor-faktor pendukung tersebut, kinerja UPTD PKB juga dipengaruhi oleh faktor-faktor penghambat. Hambatan tersebut berupa hambatan intern dan hambatan eksternal. Hambatan intern merupakan hambatan yang berasal dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen, antara lain keterbatasan anggaran yang hanya

mengandalkan pendapatan daerah sehingga berdampak pada terbatasnya alokasi sumber daya manusia yang ada. Hambatan bagi kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen lainnya adalah berupa mahalnya biaya perawatan alat uji, semakin tua umur alat, semakin besar biaya perawatan yang dibutuhkan padahal anggaran untuk biaya perawatan setiap tahunnya sama, sehingga ini dapat menghambat proses uji kendaraan bermotor.

Hambatan ekstern berasal dari para wajib uji sendiri, seperti berkembangnya stigma yang salah dalam masyarakat, seperti stigma pengujian kelayakan kendaraan bermotor sama halnya dengan proses pajak kendaraan. Jadi banyak masyarakat yang menganggap jika sudah membayar pajak kendaraan berarti tidak perlu uji kelayakan kendaraan. Stigma kedua yang berkembang dimasyarakat adalah bahwa setiap pengujian pasti lulus, padahal jika kendaraan tidak memenuhi standar kelayakan dapat dinyatakan tidak lulus oleh UPTD. Selain itu, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat masih sangat kurang, banyak yang tidak disiplin dalam mengujikan kendaraannya seperti telat pelaksanaan waktu uji. Adapun juga ada masyarakat yang mengujikan kendaraannya tetapi orderdil kendaraan merupakan pinjaman dari kendaraan lain karena orderdil asli kendaraan tersebut sebenarnya tidak standar.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dan proses uji kelayakan kendaraan bermotor . sudah cukup baik, namun ternyata masih terdapat beberapa sedikit hambatan. Untuk itu penulis ingin memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Karena sarana pos pelayanan pengaduan UPTD saat ini ditiadakan, sehingga tidak adanya akses bagi masyarakat untuk memberikan masukan atau keluhan, maka diharuskan adanya sarana lain yang mampu menjalankan fungsi tersebut, yaitu dengan mengadakan semacam angket penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan di UPTD secara berkala, ataupun dengan cara mengaktifkan kembali pos pengaduan UPTD tersebut.
2. Karena terbatasnya sumber daya manusia yang ada, maka diharuskan adanya sarana untuk meningkatkan kapabilitas dan kualitas pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dengan meningkatkan kualitas pendidikan pegawai, melalui diklat pegawai maupun pelatihan-pelatihan khusus.
3. Karena adanya pemahaman yang salah yang berkembang di masyarakat khususnya masyarakat wajib uji kendaraan bermotor, maka diharuskan adanya sarana untuk meningkatkan meminimalisir kesalahpahaman tersebut yaitu dengan pembuatan jargon-jargon khusus



untuk pengujian kendaraan bermotor dan kemudian disampaikan kepada masyarakat lewat media elektronik maupun media cetak.

4. Karena ketiadaan tempat perbaikan kendaraan dilingkup UPTD PKB maka harus disediakan bengkel khusus atau koperasi yang menyediakan peralatan suku cadang bagi kendaraan yang belum lulus uji kelayakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Manegement System)*. Jakarta: Gramedia.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Bagong Suyanto&Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Edisi Pertama cetakan ke 3. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Husein Umar. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Faustino Cordoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- H . B . Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: Pusat Penelitian UNS Press.
- Hessel Nogi S Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta. Galia Indonesia
- Joko Widodo. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Banyumedia Publishing.
- . 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing
- Lexy J. Moleong. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. ke15. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Surya Dharma. 2005. *Manajemen Kinerja (Falsafah, Teori dan Penerapannya)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Suyadi Prawirosentono. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Timpe, A. Dale. 1999. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja*. Cetakan ke 4. Jakarta: Gramedia.

William N Dunn. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (edisi kedua)*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Yeremias T. Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

#### **Sumber Jurnal:**

Edson Pinheiro de Lima. *Int. J. Business Performance Management, Vol. 10, No. 1, 2008. diakses 10 April 2010. (<http://www.inderscience.com/sample.php?id>)*

Juhani Ukko. The impacts of performance measurement on the quality of working life. *Int. J. Business Performance Management, Vol. 10, No. 1, 2008. diakses 10 April 2010. <http://www.inderscience.com/sample.php?id=3>*

#### **Sumber Dokumen :**

*Pedoman Teknis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor*, 2005, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

*Standar Pelayanan Minimal Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen*, 2005, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

*Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen*, 2005, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi

Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2002 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

**Sumber lain :**

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2003 . *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan*. Edisi ke-2 Cet ke-27. Jakarta: Balai Pustaka.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>"\_Kinerja-Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.

<http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu>)

<http://www.doi.gov/hrm/guidance/370dm430hndbk.pdf>

[http://id.wikipedia.org/wiki/Pengujian\\_kendaraan\\_bermotor](http://id.wikipedia.org/wiki/Pengujian_kendaraan_bermotor)

<http://www.sragenkab.go.id/berita/berita.php?id=7768>

<http://hariansib.com/?p=62586>

<http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2010/02/08/98142/Pengujian-Kendaraan-Perlu-Kompetensi>

<http://www.sragen.go.id/berita/berita.php?id=7060>

<http://www.antarajateng.com/detail/index.php?id=21035>

[http://www.sratek.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=133&Itemid](http://www.sratek.com/index.php?option=com_content&task=view&id=133&Itemid)

<http://222.124.164.132/web/detail.php?sid=200300&actmenu=38>

<http://www.sragenkab.go.id/berita/berita.php?id=6832>

<http://www.sragenkab.go.id/eng/berita/berita.php?id=7030>

<http://www.sragenkab.go.id/eng/berita/berita.php?id=7015>

<http://www.jawapos.com/index.php?act=detail&nid=94366>



# LAMPIRAN

**Daftar Narasumber Wajib Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor**

<b>No</b>	<b>Narasumber</b>	<b>Nama</b>	<b>Waktu</b>
1	Narasumber 1	Sumino	17 Maret 2010
2	Narasumber 2	Mulyono	17 Maret 2010
3	Narasumber 3	Indra	2 April 2010
4	Narasumber 4	Jumadi	2 April 2010
5	Narasumber 5	Tri Nugroho	2 April 2010
6	Narasumber 6	Nanang	2 April 2010
7	Narasumber 7	Sumiyatun	2 April 2010
8	Narasumber 8	Sapto	5 April 2010
9	Narasumber 9	Parimin	12 Juli 2010

**Daftar Narasumber UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanggal</b>
1.	Sunaryanto	Kepala UPTD	17 Maret 2010, 5 April 2010, 12 Juli 2010
2.	Suparno	Bendahara	5 April 2010
3.	Teguh Ristanto	Administrasi	12 Juli 2010
4.	Djoko Purwono	Pegawai Teknis Uji Efisiensi Rem	12 Juli 2010
5.	Suratmin	Pegawai Teknis Pra Uji	12 Juli 2010
6.	Gatot Sumarsono	Pegawai Teknis Daya Angkut	12 Juli 2010

## Pedoman Wawancara

### 1. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen

Seputar kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam uji kelayakan kendaraan bermotor,

- Responsivitas
  1. Bagaimana mekanisme pengujian kendaraan bermotor di kabupaten Sragen?
  2. Apakah sudah terjadi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam uji kelayakan kendaraan bermotor dengan apa yang menjadi harapan/aspirasi pemilik kendaraan bermotor wajib uji?
  3. Apakah ada keluhan/kesulitan dari pemilik kendaraan bermotor wajib uji yang terima UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen? Bagaimana upaya yang dilakukan dalam menanggapi keluhan tersebut?
  4. Bagaimana sikap SDM UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam menerima dan menanggapi keluhan dari publik ? Apakah sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan dengan aspirasi yang diterima UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen?
  5. Apakah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen cukup aktif dalam mengadakan komunikasi dengan pemilik kendaraan bermotor wajib uji dalam memperoleh aspirasi untuk perbaikan kinerja selanjutnya? Dalam bentuk apa?
- Responsibilitas
  1. Apakah dalam pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen berorientasi pada jurnal pelaksanaan/jurnal teknis/PP/UU atau menyesuaikan dengan kondisi yang ada?



2. Bagaimana menanggapi adanya keluhan jika tidak sesuai dengan peraturan yang ada? Apakah ada upaya untuk menyeimbangkan pelaksanaan program sesuai dengan juklak/juklis dengan kondisi yang ada?
  3. Apa saja kegiatan yang dilakukan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen untuk menunjang peranannya?
  4. Apakah terjadi hambatan dalam uji kelayakan kendaraan bermotor yang sesuai dengan peraturan yang ada?
  5. Jika ada, upaya apa yang ditempuh untuk mengatasinya?
- Transparansi
1. Bagaimana jalannya komunikasi antara UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dengan pemilik kendaraan wajib uji dalam uji kelayakan kendaraan bermotor?
  2. Bagaimana UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen menyampaikan informasi kepada pemilik kendaraan bermotor wajib uji?
  3. Apakah pernah/terjadi kesulitan oleh pemilik kendaraan bermotor wajib uji dalam memperoleh informasi yang diperlukannya? Dan bagaimana upaya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam menanggapi hal tersebut?
  4. Bagaimana upaya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam melakukan transparansi kinerja dalam pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor ? Bagaimana tanggapan publik?
  5. Adakah faktor yang menjadi penghambat terwujudnya transparansi pada publik? Upaya apa yang digunakan untuk mengatasi?
- Produktivitas
1. Apakah target perolehan dan jumlah kendaraan wajib uji selalu dapat terealisasi tiap tahunnya?

2. Apakah retribusi kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen memberikan kontribusi terhadap PAD Kabupaten Sragen?
3. Apa yang menyebabkan target perolehan retribusi dapat terealisasi?
4. Langkah-Langkah apa yang dilakukan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam mewujudkan itu semua?

## **2. Pemilik Kendaraan Wajib Uji**

- Responsivitas
  1. Bagaimana pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor menurut Anda? Bagaimana peranan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen dalam menjalankan tugasnya?
  2. Apakah sudah berjalan sesuai dengan yang diinginkan? Apakah telah terjadi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan para pemilik kendaraan wajib uji?
  3. Apakah ada keluhan/kesulitan/aspirasi yang dirasakan selama proses uji kelayakan kendaraan bermotor? Apakah keluhan tersebut disampaikan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen?
  4. Bagaimana UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen menanggapi keluhan tersebut? Apakah keluhan tersebut ditanggapi dengan baik? Bagaimana sikap SDM UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen?
  5. Apakah sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan dengan aspirasi yang disampaikan?
  6. Menurut Anda, apakah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen cukup aktif dalam mengadakan komunikasi dengan pemilik kendaraan bermotor wajib uji dalam memperoleh aspirasi untuk perbaikan kinerja selanjutnya? Dalam bentuk apa?

- **Responsibilitas**
  1. Menurut Anda, dalam uji kelayakan kendaraan bermotor, apakah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen cenderung berorientasi pada jurnal pelaksanaan/jurnal teknis/PP/UU atau menyesuaikan dengan kondisi/kebutuhan yang ada?
  2. Apakah pernah terjadi pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada?
  3. Bagaimana tanggapan para pemilik kendaraan bermotor wajib uji terhadap hal tersebut?
- **Transparansi**
  1. Apakah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen selalu mengkomunikasikan setiap hal yang berkaitan dengan uji kelayakan kendaraan bermotor kepada pemilik kendaraan bermotor wajib uji? Bagaimana jalannya komunikasi tersebut?
  2. Menurut Anda, apakah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen cukup aktif dalam mengadakan komunikasi dengan pemilik kendaraan bermotor wajib uji dalam membagi informasi? Dalam bentuk apa?
  3. Menurut Anda, apakah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sragen telah cukup transparan dalam menyampaikan setiap informasi kegiatan uji kelayakan kendaraan bermotor kepada pemilik kendaraan bermotor wajib uji? Apa bentuk dari transparansi tersebut?