

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN BENGKALIS**

**Ayu Indah Fajar Waty**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Indonesia  
Corresponding Author: e-mail: fajarwaty14@gmail.com

**Abdul Sadad**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Indonesia  
e-mail: abdulsadad78@yahoo.com

### **ABSTRACT**

*The Technical Implementation Unit (UPT) of Motor Vehicle Testing (PKB) of the Bengkalis Regency Transportation Service provides services to carry out mandatory testing of motorized vehicles. The services carried out are with the aim of creating effective services so that they can make the service process fast, easy, uncomplicated and precise. In the course of the service process, there are factors that become obstacles in the effort to realize effective services, namely the lack of human resources, especially the testing staff. This study has a purpose, namely to determine the effectiveness of the services carried out by the UPT Motor Vehicle Testing (PKB) Bengkalis Regency. The theoretical concept that the researcher uses is the theory of effectiveness by Steers in Tangkilisan (2005:140-141). By using qualitative research methods and data collection techniques based on interviews, observations and documentation. The results of the research that the authors get are that the implementation of their services still has factors that become obstacles experienced by the UPT Motor Vehicle Testing (PKB) Bengkalis Regency, so that the services implemented have not been effective.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, UPT PKB*

### **ABSTRAK**

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis melakukan pelayanan untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Pelayanan yang dilakukan yaitu dengan tujuan menciptakan pelayanan yang efektif sehingga dapat membuat proses pelayanan yang cepat, mudah, tidak berbelit-belit dan tepat. Dalam berjalannya proses pelayanan terdapat faktor yang menjadi penghambat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang efektif yaitu kurangnya sumber daya manusia khususnya aparatur tenaga penguji. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh UPT Pengujian

Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis. Konsep teori yang peneliti gunakan adalah teori efektivitas oleh Steers dalam Tangkilisan (2005:140-141). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang penulis dapatkan yaitu pelaksanaan pelayanannya masih memiliki faktor yang menjadi hambatan yang dialami UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis, sehingga pelayanan yang dilaksanakan belum efektif.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, UPT PKB

## **PENDAHULUAN**

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan kegiatan perekonomian, sosial dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan orang dan atau barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya dalam waktu relatif singkat, efisien dan efektif. Sehingga dapat disimpulkan, dalam konteks pergerakan barang dan jasa, maka transportasi merupakan salah satu mata rantai terpenting dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi.

Sejalan dengan berjalannya waktu, perkembangan transportasi juga mempengaruhi populasi kendaraan baik kendaraan bermotor maupun kendaraan tidak bermotor yang berkembang sangat pesat. Banyaknya jumlah populasi kendaraan khususnya kendaraan bermotor menuntut pihak jasa pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor untuk menyediakan jaminan keselamatan terhadap kendaraan. Kendaraan bermotor selain memberikan manfaat yang besar bagi kehidupan manusia, juga tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang ditimbulkannya, dimana permasalahan-permasalahan tersebut sangat memerlukan penanganan yang serius dan cepat, karena hal itu bisa berdampak pada kemacetan, kecelakaan lalu lintas, kebisingan suara pada lingkungan dan pencemaran udara yang diakibatkan oleh emisi gas buang kendaraan bermotor.

Mengantisipasi dampak negatif dari pengoprasian kendaraan bermotor di jalan tersebut, maka diperlukan adanya suatu persyaratan teknis dan ambang batas laik jalan terhadap kendaraan bermotor yang harus dipenuhi. Untuk menjamin terpenuhinya moda transportasi yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan tersebut maka dilaksanakan Pengujian Kendaraan Bermotor yang dilakukan secara berkala sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pada pasal 48 ayat 1 yang disebutkan bahwa: "Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan".

Pengujian kelayakan kendaraan bermotor wajib di laksanakan setiap pemilik kendaraan angkutan penumpang dan barang (penumpang) setiap enam bulan sekali. Hal ini berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 22 Tahun

2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ). Undang-undang tersebut dalam pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, dan dilanjutkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Peraturan Menteri Perhubungan tersebut melaksanakan uji fisik kendaraan secara berkala sebagaimana yang dimaksud pasal 1 ayat 8 yang menyatakan bahwa “Uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.

Prasarana dalam Pengujian Kendaraan Bermotor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama agar terselenggarakannya proses Pengujian Kendaraan Bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis, laik jalan, dan juga pelayanan masyarakat. Seiring berjalannya waktu prasarana untuk menunjang kinerja pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sudah menyesuaikan dengan Standar Prasarana yang telah ditentukan.

Dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor, terdapat penurunan kinerja karyawan pada saat menguji mobil tanki, karena pengujian itu tidak bisa dilakukan di Duri lagi disebabkan oleh tidak adanya SDM yang bisa melakukan pengujian. Terdapat golongan-golongan atau tingkatan SDM yang bisa melakukan pengujian tersebut. Golongan lima adalah golongan yang bertugas untuk menguji mobil tanki. Sedangkan SDM yang ada hanya sampai golongan empat. Hal tersebut dikarenakan dalam proses kenaikan golongan membutuhkan proses dan orang yang benar-benar bersedia untuk hal tersebut. Penurunan pelayanan ini sangat dirasakan membebani masyarakat serta pengusaha lokal di Duri ini yang harus membawa kendaraannya ke daerah lain hanya untuk melakukan pengujian. Di Kabupaten Bengkalis hanya memiliki 2 orang penguji tingkat 04, sementara untuk mobil tanki harus penguji tingkat 05. Terkait dengan SOP pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bengkalis, pada pemeriksaan fisik kendaraan bermotor, terdapat masalah pada jumlah pegawainya.

Dengan alat uji yang sudah lengkap, namun tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) nya masih sangat kurang. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Bathin Solapan tersebut hanya memiliki tenaga penguji sampai tingkat 04 saja. Sementara masyarakat Kabupaten Bengkalis yang akan melakukan pengujian mobil tanki tidak bisa dikarenakan tidak adanya tenaga penguji tersebut. Pengusaha mobil tanki harus pergi ke daerah lain untuk menguji kendaraan tersebut dan mereka merasa ini merupakan pelayanan yang kurang efektif dan juga mereka merasa keberatan atau kesulitan jika menguji di daerah lain, terutama dikarenakan jarak tempuhnya yang tidak dekat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Creswell (2015:59) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dimulai dari asumsi, lensa penafsiran/teoretis, dan studi tentang permasalahan riset yang meneliti bagaimana individu atau kelompok memaknai permasalahan sosial atau kemanusiaan. Alasan menggunakan metode kualitatif agar peneliti mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui efektivitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bengkalis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### 1. Efektivitas Pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bengkalis

#### a. Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan dalam memanfaatkan sumber-sumber yang ada didalam organisasi secara keseluruhan dengan efektif dan efisien. Produktivitas dapat dipengaruhi dari finansial, keterampilan, pendidikan, disiplin, motivasi dan lingkungan kerja.

Dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas juga dapat diukur dengan (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Apabila suatu organisasi telah mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan secara efektif (Mardiasmo, 2000:134).

Dalam melakukan peningkatan produktivitas untuk pelayanan tersebut, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bengkalis ini tidak ada upaya yang dilakukan. Karena, sistem pengujian disini yaitu menunggu masyarakat datang untuk melakukan pengujian. Masa berlaku uji kendaraan yaitu enam bulan, sehingga jika masa berlaku itu habis maka masyarakat akan dengan kesadarannya sendiri akan datang ke UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) untuk melakukan uji ulang. Jika hal ini dibiarkan, maka bisa jadi lama kelamaan tidak ada masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan.

Dalam hal pengukuran produktivitas, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis menyebarkan angket kepada masyarakat yang melakukan uji kendaraan. Sehingga dari angket tersebut bisa diketahui apa-apa saja kekurangan dari UPT tersebut. Pengukuran produktivitas digunakan untuk mengukur tingkat kinerja yang dicapai oleh perusahaan. Dengan adanya produktivitas maka perusahaan dapat menilai efisiensi dan efektivitas (Putti & Joseph, 2009). Pengukuran produktivitas adalah penilaian kuantitatif atas perubahan produktivitas. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menilai apakah efisiensi produktif meningkat atau menurun. Hal ini berguna sebagai informasi untuk menyusun strategi. Perusahaan yang produktivitasnya

rendah biasanya kurang dapat bersaing dengan perusahaan yang produktivitasnya tinggi. Oleh sebab itu, setiap perusahaan untuk mencapai produktivitasnya yang tinggi melakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui perbaikan alat (teknologi) atau peningkatan sumber daya manusia (Blocher, Chen & Lin, 2007).

b. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas

Adalah kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan. Dalam hal ini juga mengacu pada kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan-tuntutan, baik dari dalam diri maupun dari lingkungan sehingga terdapat keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan dengan tuntutan lingkungan.

Kemampuan organisasi untuk menerima, dan menafsirkan gangguan dari lingkungan luar ke norma internal yang mengarah pada kelangsungan hidup atau kesuksesan. Tiga aspek kunci dari kemampuan beradaptasi adalah persepsi dan respon terhadap lingkungan eksternal, kemampuan untuk menanggapi pelanggan internal dan reaksi cepat baik terhadap pelanggan internal dan eksternal (Denison 1995).

Dalam proses pelayanan, akan terjadi hambatan jika hubungan antara pegawai dengan pegawai, pegawai dengan pemimpin dan pegawai dengan pelanggan itu tidak baik. Namun sejauh ini hubungan mereka sangat baik. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Berusaha melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Seiring dengan perkembangan zaman, pasti akan terjadi perubahan-perubahan secara dinamis, maka para pegawai harus mampu beradaptasi dan menerima sebuah perubahan tersebut. Salah satu contohnya jika terjadi perubahan pelayanan, sebelum melakukan perubahan dalam pelayanan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor akan melakukan sosialisasi kurang lebih 1 bulan sebelum perubahan tersebut terjadi. Sehingga para pegawai bisa mempelajari perubahan tersebut. Jika semuanya sudah tersistem maka perubahan itu akan di aplikasikan atau di implementasikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Salah satu program baru yang dilakukan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu uji keliling di tiga regional setiap satu bulan sekali. Program ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan uji kendaraan. Regional pertama dipulau Bengkalis yang dipusatkan di halaman BSL, dengan waktu pelaksanaannya setiap hari Rabu diawal bulan dari jam 09.00 sampai 13.00 WIB. Kemudian di Rabu kedua, pengujian dipusatkan dipulau Rupal, tepatnya di halaman Kantor Camat

Rupat. Dan Rabu ketiga dilakukan di Kecamatan Bukit Batu yang dipusatkan di halaman gedung serbaguna Jalan Jendral Sudirman.

#### c. Kepuasan kerja

Merupakan kondisi positif yang dirasakan oleh seseorang dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan kerja dapat dilihat dari moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para pegawai memandang pekerjaan mereka. Hal ini juga merupakan cerminan dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adanya kondisi positif pada kepuasan kerja pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bengkalis. Semua pegawai yang datang dengan tepat waktu dan melayani semua pelanggan dengan ramah membuat para pelanggan mendapatkan pelayanan yang efektif. Masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan ini dikarenakan pelayanannya yang sangat baik dan didukung oleh fasilitas yang bagus.

Namun, dalam proses pelayanan ini, masyarakat yang memiliki jenis kendaraan mobil Tanki tidak bisa melakukan pengujian di UPT ini. Hal ini dikarenakan tidak adanya tenaga penguji di UPT ini, sehingga masyarakat ini merasakan kesulitan karena harus menguji kendaraan tersebut diluar daerah. Hal ini sudah terjadi sejak bulan April 2021.

Terlepas dari masalah kendaraan mobil Tanki tersebut, pelayanan disini sudah sangat bagus. Yang dulunya setiap proses pelayanan harus mempunyai orang dalam agar diberi pelayanan terlebih dahulu, sekarang sudah tidak ada lagi sistem seperti itu. Sehingga jika masyarakat tersebut diberikan sesuai dengan siapa yang terlebih dahulu datang. Disini masyarakat merasakan keadilan dan tidak adanya diskriminasi. Kecepatan dalam proses pelayanan membuat masyarakat merasakan kenyamanan dan kepuasan.

#### d. Kemampuan berlabar

Merupakan kondisi dimana para pegawai mampu memaksimalkan produktivitas kerjanya. Hal ini juga merupakan kemampuan perusahaan untuk bagaimana memanfaatkan sumber daya dengan baik. Dalam proses kemampuan berlabar ini berkaitan dengan retribusi dari Pengujian Kendaraan Bermotor. Retribusi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis setiap tahunnya tidak tercapai. Hal ini dikarenakan target yang dibuat terlalu tinggi. Tidak ada program untuk menarik masyarakat agar melakukan uji kendaraan. Karena uji kendaraan ini bersifat wajib, jika terjadi apa-apa di jalan maka dia akan datang dengan sendirinya.

Kemampuan berlabar sebenarnya merupakan kondisi sejauhmana faktor produktivitas, kemampuan beradaptasi atau fleksibilitas dan kepuasan kerja

telah dimiliki oleh para pegawai sehingga terlihat hasil kerja mereka. Kemampuan berlabanya yang tinggi akan melibatkan tingkat efektivitas kerja yang tinggi pula. Sehingga pada akhirnya tercapainya tujuan sebuah organisasi tersebut.

Program uji kendaraan keliling masih berlanjut sampai sekarang, ini bisa menjadi salah satu program untuk meningkatkan APBD atau retribusi yang sudah ditargetkan, walaupun masih tidak tercapai targetnya, setidaknya bisa untuk menambah. Tarif retribusi pengujian kendaraan bermotor ini berbeda-beda, sesuai dengan jenis kendaraannya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 75 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Pemberlakuan Tanda Bukti Lulus Uji Berkala di Kabupaten Bengkalis.

Retribusi pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dari Januari hingga Desember 2021, diketahui bahwa target dari retribusi adalah Rp 2.000.000.000, sedangkan retribusi yang tercapai hanya Rp 1.448.109.500, kekurangannya adalah sebesar Rp 871.741.500. Sebenarnya, target yang dibuat dari tahun ke tahun tidak pernah tercapai, namun tidak ada solusi dari pemerintah itu sendiri. Pihak dari UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis sudah pernah memberikan saran agar tidak memberi target yang terlalu tinggi, namun sampai sekarang tidak ada jawaban dari pihak Dinas Perhubungan.

#### e. Pencarian sumber daya

Dibutuhkan untuk usaha memaksimalkan pelayanan dan tujuan organisasi secara lebih efektif. Usaha-usaha harus diarahkan untuk mendapatkan sumber daya yang perlu dan memanfaatkannya seefisien mungkin dalam kegiatan-kegiatan yang diarahkan ke tujuan. Perusahaan harus mencari sumber daya yang berkualitas, sumber daya yang bagus akan menghasilkan produktivitas yang berkualitas, hal ini sangat bermanfaat bagi perusahaan.

Dalam proses pencarian sumber daya, hal ini difokuskan pada sumber daya manusia. Dikarenakan tenaga pengujian yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis kurang, tepatnya tidak adanya tenaga pengujian TK 5. Tenaga pengujian TK 5 disini memiliki tanggung jawab untuk menguji kendaraan mobil Tanki. Sesuai dengan jenis kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Bengkalis, bahwa adanya jenis kendaraan mobil Tanki, maka seharusnya di UPT tersebut harus ada tenaga pengujian TK 5. Sesuai dengan kondisi lapangan yang peneliti temui, memang tidak ada pengujian untuk golongan TK 5.

Sarana dan prasarana di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis sudah cukup baik alat kerja dan pendukung lainnya, namun belum memadai. Hal ini belum cukup memenuhi prinsip pelayanan

publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003) yaitu kenyamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Sementara dari indicator tangible yang meliputi (fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi) belum cukup memberikan kenyamanan, masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana demi keefektifan pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bengkalis

### a. Kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dilihat dari ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang dimiliki oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis masih sangat kurang. Berdasarkan hasil penelitian menggambarkan bahwa jumlah penguji hanya berjumlah 2 orang penguji tingkat 4 yang menyebabkan tingginya beban kerja penguji dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang diuji. Sumber Daya Manusia Khususnya yaitu bagian tenaga penguji kendaraan, jumlah tenaga yang dimiliki UPT tersebut hanya 2 orang penguji tingkat 4. Sedangkan masyarakat Kabupaten Bengkalis ada yang memiliki kendaraan mobil Tanki.

Dalam penetapan tenaga penguji kendaraan bermotor wajib uji itu berdasarkan kendaraan yang dimiliki di wilayah tersebut. Yang bisa menguji untuk kendaraan mobil tanki itu hanya penguji tingkat 5. Sedangkan pemerintah Kabupaten Bengkalis hanya menunggu tenaga penguji yang siap untuk melakukan uji kompetensi untuk naik ke tingkat selanjutnya. Tugas-tugas atau kewajiban setaip tingkatan tenaga penguji dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor.

### b. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

Pengujian kendaraan bermotor bukanlah alat untuk mencari PAD (Pendapatan Asli Daerah) melainkan murni untuk keselamatan. Pengujian berkala kendaraan bermotor yang dilaksanakan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan untuk memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan dan bertujuan untuk menjamin keselamatan, menjaga kelestarian lingkungan dan pelayanan umum. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 ini mengandung semangat pemberian kemudahan pelayanan kepada masyarakat ditengah dinamika perubahan atau perkembangan teknologi dibidang kendaraan bermotor serta meningkatkan peran serta pemerintah daerah.

Untuk melaksanakan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2004 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor dan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 11 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, maka perlu dilakukan sosialisasi keputusan dan peraturan tersebut kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan tujuan agar

masyarakat dan para pihak yang berkepentingan mengetahui akan pentingnya uji kendaraan. Namun dalam kenyataannya, di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tidak ada melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Mereka hanya mengandalkan operasi dijalan.

3. Kurangnya kerja sama antara pihak Dinas Perhubungan dengan Satpol PP dan anggota kepolisian

Pentingnya pengawasan dijalan agar tidak makin banyak kendaraan yang bebas menggunakan jalan namun kendaraannya tidak layak jalan atau belum melakukan uji berkala kendaraan bermotor. Maka dari itu diperlukannya adanya kerja sama antara pihak Dinas Perhubungan dengan Satpol PP dan pihak kepolisian untuk lebih sering melakukan operasi terhadap kendaraan wajib uji, sehingga dengan adanya sanksi yang tegas maka pemilik kendaraan bermotor akan menguji kendaraannya.

## **PENUTUP**

Hasil penenelitian dan analisa yang telah peneliti lakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu

1. Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Bengkalis sudah baik, hanya saja belum efektif dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh UPT tersebut. Dimana kebutuhan Sumber Daya Manusia didalam UPT ini merupakan kebutuhan yang vital. Terutama tenaga penguji untuk menguji kendaraan bermotor wajib uji. Kebutuhan Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan di UPT PKB Kabupaten Bengkalis yaitu tenaga penguji dari tingkat 1 sampai dengan tingkat 5. Hal ini dikarenakan adanya masyarakat Kabupaten Bengkalis yang memiliki kendaraan mobil tanki, dan kendaraan tersebut hanya bisa diuji oleh tenaga penguji tingkat 5. Dan kondisinya sekarang UPT tersebut tidak memiliki tenaga penguji tingkat 5, sehingga masyarakat tersebut merasa kesulitan jika harus mengujinya diluar daerah, karena harus membawa kendaraannya kesana.
2. Adapun faktor yang mempengaruhi yaitu:
  - a. Kurang nya sumber daya manusia untuk tenaga penguji tingkat . Dan tidak adanya pelatihan khusus dibagian pengujian kendaraan bermotor untuk menambah jumlah pegawai yang memiliki SK pengujian
  - b. Kurangnya kerja sama antara pihak Dinas Perhubungan dengan Satpol PP dan pihak kepolisian untuk lebih sering melakukan operasi terhadap kendaraan wajib uji. Dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat atau pengusaha angkutan akan pentingnya melakukan pengujian kendaraan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti mencoba memberikan saran yang diharapkan bisa menjadi masukan

dan bahan pertimbangan untuk UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bengkalis serta menjadi manfaat. Maka berikut saran yang dapat peneliti berikan.

Dalam menghadapi beberapa faktor yang menjadi penghambat berjalannya pelayanan yang efektif, peneliti memiliki beberapa rekomendasi diantaranya yaitu:

1. Perlu dilakukan pelatihan atau pendidikan khusus terhadap pegawai dibagian pengujian kendaraan bermotor untuk menambah jumlah pegawai yang mempunyai SK pengujian sehingga dengan semakin banyaknya pegawai yang mempunyai kemampuan dalam pengujian maka akan memperlancar proses pengujian kendaraan bermotor. Kepala UPT PKB Kabupaten Bengkalis harus selalu memberikan dorongan atau masukan kepada tenaga penguji yang ada untuk melakukan uji kompetensi agar di UPT tersebut memiliki tingkat tenaga penguji yang bisa menguji kendaraan mobil tangki. Tenaga penguji yang adapun harus siap jika sudah ada uji kompetensi dari pusat. Dengan begitu, maka tenaga penguji yang ada di UPT PKB Kabupaten Bengkalis lengkap dan masyarakat tidak harus menguji kendaraan mobil tangki nya keluar daerah.
2. Diperlukan adanya kerja sama antara pihak Dinas Perhubungan dengan Satpol PP dan pihak kepolisian untuk lebih sering melakukan operasi terhadap kendaraan wajib uji, sehingga dengan adanya sanksi yang tegas maka pemilik kendaraan bermotor akan menguji kendaraannya. Dan harus melakukan sosialisasi kepada para pengusaha angkutan terkait pentingnya melakukan pengujian kendaraan bermotor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro., dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Creswell, J.W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fabiola, A., dan Fanida, HS. Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub.
- Fatrunisah, I., Afifuddin., dan Suyeno. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende). *Jurnal Respon Publik*, Vol. 12, No. 4, Hal: 30-38.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal* , Vol. 2 No. 2.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hertati, R. E. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal* , 136-149.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Grasindo.
- Japami, W. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *JMIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* , Vol. 20 No. 1.
- Miles, M dan Huberman, M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press.
- Muhammad Ali, M. A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP)* , Vol. 7 No. 1.
- Nuradha, I. (2021). Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu Terhadap Truck Pengangkut Sawit di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Sondari, S., dan Suparman, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang. *Jurnal Unsub*, Vol. 1 No. 2.
- Tangkilisan, Hessel N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan PT. ASDP Pelabuhan Bastiong Tahun 2017). *Jurnal Of Government (JOG)* , Vol. 3 No. 2.

## **Peraturan**

- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 1993 tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, Kereta Tempelan, Karoseri dan Bak Muatan serta Komponen-Komponennya;
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2004 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor;
- Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 11 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 2922/ AJ 402/ DRJD/ 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK. 2874/ AJ.402/ DRJD/ 2017 tentang Pedoman Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 tentang Kompetensi penguji kendaraan bermotor;
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 35 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkalis.