

**PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KELILING OLEH DINAS
PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DI KABUPATEN CIAMIS**

Oleh:

Nurholis

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jln. R.E.Martadinata No.150 Ciamis**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis mengenai Pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis, kendala-kendala dan upaya-upaya yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi kepustakaan dan lapangan dengan teknik analisis adalah metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa : 1) Pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis cukup baik dan telah sesuai dengan hakekat pelayanan yang diungkapkan Sedarmayanti (2014:266) tentang hakekat dari pelayanan. 2) Kendalanya adalah kurang optimalnya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, belum optimalnya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, masih kurangnya petugas pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, target waktu pelayanan belum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, pelaksanaan waktu pelayanan belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Belum menunjangnya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur. 3) Upaya-upayanya yaitu melakukan pembinaan kepada pegawai agar memiliki kedisiplinan dalam memberikan pelayanan; mengajukan penambahan tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor; mengikutsertakan pegawai dalam Pendidikan dan Pelatihan; dan meningkatkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sebagai penunjang dalam pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil observasi pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis sementara menunjukkan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh pelaksana pelayanan dan pengujian fisik/teknik kendaraan belum memuaskan masyarakat karena pemahaman masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling di Kabupaten Ciamis, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural.

Dari pemikiran diatas cukup menarik untuk mengkaji lebih mendalam, karena pelayanan pengujian kendaraan bermotor belum optimal yang mana dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon, contohnya antara lain :

1. Tidak melakukan lagi pemeriksaan kendaraan atau komponen-komponen atau bagian-bagian pada kendaraan yang terkesan lebih mengutamakan Pendapatan Asli Daerah (PAD), artinya pelaksanaan

pengujian kendaraan bermotor lebih mengutamakan pelayanan dari aspek administrasi dalam hal penerimaan pendapatan asli daerah dan tidak memperhatikan pelayanan dari aspek teknis kendaraan.

2. Kurangnya tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor, sehingga berakibat efektivitas pelayanan terlambat tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Pegawai dalam melaksanakan pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor kurang adanya transparansi biaya dan transparansi kendaraan yang tidak lulus uji dari kelaikan teknis (komponen kendaraan yang rusak).

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, untuk membatasi masalah yang diteliti penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan,

Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis?

2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis?
3. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan oleh Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis dalam menghadapi kendala-kendala dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis mengenai Pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis, kendala dan upaya-upaya yang dilakukan.

B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan publik tidak bisa terlepas dari masalah kepentingan umum, dikarenakan hal tersebut merupakan awal mula munculnya konsep pelayanan publik itu sendiri. Menurut A. S Moenir (2012: 26) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sementara itu hakekat dari pelayanan itu sendiri dijelaskan lebih lanjut adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kemudian menurut Boediono (2013:38) lebih lanjut mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan, secara optimal dan terus menerus.

Menurut Sedarmayanti (2014:266) hakekat dari pelayanan, adalah:

- (a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan.
- (b) Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna.
- (c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Darise (2006:73) “Pengertian pelayanan pengujian kendaraan pada Objek Retribusi Jasa Umum sebagaimana dimaksud

dalam jenis-jenis Retribusi Jasa Umum adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah”.

“Pengujian Kendaraan Bermotor 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” (Darise, 2006:73).

Yang dimaksud dengan “Pengujian Kendaraan Bermotor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor” (Darise, 2006:73). Memiliki Sertifikat Kompetensi dan Tanda Kualifikasi Teknis Penguji Kendaraan Bermotor.

Menurut Darise (2006:73) menyatakan bahwa”

Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik dimana peralatan tersebut merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri dari rangka landasan, bagian-bagian motor penggerak, perangkat penerus daya, bodi kendaraan, perangkat rem, perangkat suspensi/ roda, perangkat kemudi beserta kelistrikan yang saling mengadakan Inter relasi secara tertib.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa Di dalam suatu pelayanan dan pengujian kelayakkan kendaraan bermotor ada 2 pelayanan yang sangat penting, yaitu pelayanan pengujian kendaraan secara :

1. Administrasi
2. Fisik/Teknik

C. METODE PENELITIAN

Mengacu kepada karakteristik penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/verivikation* (verifikasi data).

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis dapat diketahui dalam pelaksanaannya telah memenuhi hakekat pelayanan. Hal ini terbukti dengan telah terpenuhinya hakekat pelayanan yaitu, sebagai berikut:

1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan, dengan indikator:

a. Adanya kemudahan prosedur pelayanan.

Pelayanan Keliling Pengujian Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis dalam prosedur pelayanan cukup mudah dan telah sesuai dengan SOP yang ada dengan melihat alur pelayanan yang telah disediakan.

b. Adanya persyaratan pelayanan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis terdapat persyaratan pelayanan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan pelayanan terdiri dari persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.

c. Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan sudah ada akan tetapi terhambat jumlah personil yang kompeten sehingga pelayanannya kurang optimal.

d. Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa telah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku belum optimal hal ini terlihat dari masih ada pegawai yang sering kali datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan.

e. Adanya kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa terdapat kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

f. Adanya petugas pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa terdapat petugas pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi jumlah tenaga pengujian kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki keahlian dalam pengujian kendaraan bermotor masih kurang sehingga menjadi faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan yang diberikan selain itu karena sebelum berangkat untuk melaksanakan pengujian keliling harus melaksanakan terlebih dahulu pengujian di gedung uji.

Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan merupakan dimensi pelayanan yang harus dimiliki oleh suatu organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Menurut Sedarmayanti (2014:266) hakekat dari pelayanan, adalah:

Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan dengan indikator adanya kemudahan prosedur pelayanan,

adanya persyaratan pelayanan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adanya kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, adanya petugas pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik

2) Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna, dengan indikator:

a) Adanya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa terdapat target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, akan tetapi sering tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang disebabkan kurangnya tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor, sehingga pada saat pengujian keliling kendaraan yang diuji harus menunggu giliran.

b) Adanya pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis

bahwa pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

c) Adanya sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa terdapat sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.

d) Adanya keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa terdapat keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan.

e) Adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa terdapat kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

f) Adanya pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa pelaksanaan waktu pelayanan belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan karena banyaknya penguji kendaraan, kurangnya tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor dan kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu.

Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna penting dilaksanakan karena merupakan hakekat dari pelayanan hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2014:193) bahwa:

Hakekat dari pelayanan salah satunya adalah mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna, dengan indikator: adanya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, adanya pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, adanya sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai, adanya keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan, adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan adanya pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

a) Adanya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa belum menunjangnya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis.

b) Adanya jaminan tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan membuat masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Pelayanan keliling pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis bahwa telah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan membuat masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan telah diuji kelayakan dan fungsinya.

Dimensi yang ketiga adalah mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas yang penting dalam pelayanan hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2014:193) bahwa hakekat dari pelayanan salah satunya adalah

Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas dengan indikator adanya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan dan adanya jaminan tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan membuat masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi hakekat dari pelayanan itu sendiri sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara tepat dan berdaya guna.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan penulis maka dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling adalah sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan yang disebabkan jumlah personil yang kompeten sehingga pelayanannya kurang optimal.
2. Belum optimalnya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini disebabkan sering terlambatnya pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. Masih kurangnya petugas pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Target waktu pelayanan belum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, yang disebabkan kurangnya tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor, sehingga pada saat pengujian keliling kendaraan yang diuji harus menunggu giliran.
5. Pelaksanaan waktu pelayanan belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan karena banyaknya penguji kendaraan, kurangnya tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor dan kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu.
6. Belum menunjangnya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis.

Hambatan dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2002:43) yang mengemukakan bahwa:

Kemampuan pegawai perlu diadakan diklat-diklat yang berhubungan langsung dengan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, kemudian meningkatkan pengadaan sarana dan

prasarana serta peningkatan pembinaan. Selain itu perlu penciptaan suasana keterbukaan antara atasan dan bawahannya untuk mengutarakan dan menyampaikan ketidakpuasan terhadap mekanisme organisasi yang dijalankan serta pemberian motivasi kerja berupa penghargaan kepada pegawai harus ditingkatkan.

3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis dalam menghadapi kendala-kendala dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling

Upaya-upaya yang Dilakukan oleh Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis dalam menghadapi kendala-kendala dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Keliling adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Pembinaan secara terus menerus untuk meningkatkan kedisiplinan untuk mengoptimalkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Pembinaan merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling di Kabupaten Ciamis, sehingga pegawai mampu meningkatkan kedisiplinan untuk mengoptimalkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
2. Mengajukan penambahan tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor. Pengajuan penambahan tenaga penguji ini adalah untuk mempermudah pelayanan hal ini disebabkan terbatasnya tenaga penguji yang memiliki kompetensi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis.
3. Mengikutsertakan pegawai dalam Pendidikan dan Pelatihan khususnya dalam peningkatan kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor. Pentingnya pendidikan dan pelatihan bukanlah semata-mata bagi pegawai bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi organisasi. Karena dengan meningkatnya kemampuan dan keterampilan para pegawai, dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai yang bersangkutan.
4. Mengajukan anggaran untuk sarana dan prasarana dalam peningkatan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sebagai penunjang dalam pelayanan

Pentingnya peningkatan kondisi sarana dan prasarana ini sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan karena Dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur masyarakat dan pegawai akan merasa nyaman sehingga pelayanan yang diberikan akan memuaskan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Ciamis sesuai dengan pendapat Suhardi (2009:129) bahwa:

Hambatan yang terjadi dalam proses pelaksanaan sebuah kebijakan pemerintahan memerlukan sebuah upaya yang mampu meminimalisir hambatan yang terjadi sehingga tujuan organisasi tetap dapat tercapai guna meningkatkan potensi organisasi lebih baik lagi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis cukup baik dan telah sesuai dengan hakekat pelayanan yang diungkapkan Sedarmayanti (2014:266).
2. Kendala-kendala dalam Pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:
 - a. Kurang optimalnya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
 - b. Belum optimalnya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Masih kurangnya petugas pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Target waktu pelayanan belum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
 - e. Pelaksanaan waktu pelayanan belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - f. Belum menunjangnya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis.

3. Upaya-upaya yang Dilakukan oleh UPTD Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis dalam menghadapi kendala-kendala dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Keliling adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pembinaan secara terus menerus untuk meningkatkan kedisiplinan untuk mengoptimalkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- b. Mengajukan penambahan tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor.
- c. Mengikutsertakan pegawai dalam Pendidikan dan Pelatihan khususnya dalam peningkatan kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor.
- d. Meningkatkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sebagai penunjang dalam pelayanan.

Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka sebaiknya target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dan pemberian pelayanan tidak memakan waktu yang lama dengan menambah tenaga penguji kendaraan bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor dan tingkat disiplin pegawai dapat ditingkatkan lagi.
2. Karena terbatasnya sumber daya manusia yang ada, maka diharuskan adanya sarana untuk meningkatkan kapabilitas dan kualitas pegawai UPTD Dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Ciamis dengan meningkatkan kualitas pendidikan pegawai, malalui diklat pegawai maupun pelatihan-pelatihan khusus.
3. Mengingat adanya keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini maka diharapkan ada peneliti lain yang melakukan penelitian lebih lanjut yang diharapkan dapat lebih menyempurnakan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Draise, Nurlan. 2006. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta : Indeks.
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sumber Undang-undang:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.