

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia karena transportasi merupakan salah satu kebutuhan penunjang dalam kehidupan manusia itu sendiri. Dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup, manusia dan barang selalu bergerak, berpindah dari satu tempat ke tempat lain<sup>1</sup>. Oleh karena itu, transportasi memiliki peranan yang sangat vital dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Peranan penting tersebut diantaranya adalah hal pembangunan ekonomi maupun sosial politik di suatu negara.

Berdasarkan sejarah perkembangannya, transportasi telah digunakan sejak dulu kala dalam kehidupan masyarakat. Sebelum tahun 1800 alat pengangkutan yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga dari alam. Pengangkutan barang-barang dilakukan dalam jumlah kecil serta waktu yang ditempuh lama sekali, antara tahun 1800-1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api, yang banyak digunakan dalam dunia perdagangan<sup>2</sup>.

Pada tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor pesawat terbang, dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan penting pula. Dalam tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat

---

<sup>1</sup>Imam Sudrajat, Rekonstruksi Birokrasi Pemerintah Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Nilai Keadilan, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 1, No. 2, Mei-Agustus, 2014. Dipublikasikan.

<sup>2</sup>Abbas Salim, Manajemen Transportasi, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hlm. 5-6.

perkembangan pada puncaknya (mature), dengan sistem transportasi multi modal (multi modal systems), dalam abad ke-20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi mutakhir<sup>3</sup>.

Peranan penting transportasi juga dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kondisi geografis Indonesia sendiri yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar. Untuk menghubungkan antar wilayah tersebut diperlukan transportasi baik transportasi darat, laut atau perairan, maupun udara. Akan tetapi, di Indonesia sendiri transportasi masih didominasi oleh transportasi darat karena mahal biaya angkutan melalui laut apalagi udara<sup>4</sup>.

Keinginan untuk tiba di suatu tempat dengan waktu yang cepat sering berubah menjadi malapetaka yaitu terjadinya kecelakaan lalu lintas yang dapat mengakibatkan kerugian moral maupun materil. Salah satu faktor penyebab kecelakaan lalu lintas adalah kondisi kelaikan kendaraan. Meskipun kejadian kecelakaan lalu lintas yang disebabkan oleh faktor kelaikan kendaraan presentasinya hanya sekitar 8%-12%, namun kecelakaan tersebut sering berakibat fatal<sup>5</sup>. Kondisi kelaikan kendaraan bermotor memegang peranan yang sangat penting atas terjadi atau tidaknya suatu kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan lalu lintas adalah salah satu permasalahan sosial terbesar di dunia khususnya di negara berkembang. Bahkan menurut WHO, kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu penyebab kematian utama di dunia dan diprediksikan akan menjadi peringkat ke-5

---

<sup>3</sup>Ibid

<sup>4</sup><https://m.mediaindonesia.com/read/detail/259595-transportasi-logistik-indonesia-harus-terintegrasi>. Diakses pada tanggal 19 Februari 2020 pukul 20.08 WIB.

<sup>5</sup>Imam Sudrajat, Rekonstruksi Birokrasi Pemerintah Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Nilai Keadilan, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 1, No. 2, Mei-Agustus, 2014. Dipublikasikan.

di tahun 2030 jika tidak segera diatasi<sup>6</sup>. Pada Tabel 1.1 adalah data kecelakaan berdasarkan faktor-faktor penyebabnya yang terjadi di Sumatera Barat dalam kurun waktu 2016-2019.

**Tabel 1.1**  
**Angka Kecelakaan Lalu Lintas di Sumatera Barat Tahun 2016-2019**

Faktor Penyebab Kecelakaan	Tahun (Kejadian)			
	2016	2017	2018	2019
Faktor Manusia	2.234	2.018	1.646	2.401
Faktor Alam	89	14	37	11
Faktor Kelaikan Kendaraan	291	564	583	610
Faktor Jalan	201	207	215	525
<b>Jumlah</b>	<b>2.815</b>	<b>2.803</b>	<b>1.898</b>	<b>3.547</b>

*Sumber: Ditlantas Polda Sumatera Barat, 2020.*

Berdasarkan data kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Sumatera Barat pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa angka kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan oleh faktor kelaikan kendaraan terus meningkat dari tahun ke tahunnya. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi tentu saja mengharapkan jasa transportasi yang baik, aman, nyaman, cepat dan murah. Oleh karena itu, di Indonesia untuk melayani uji standar kelaikan kondisi kendaraan diwajibkan setiap Dinas Perhubungan Kota/Kabupaten memiliki Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang melaksanakan pelayanan publik seperti pengujian kendaraan bermotor.

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat karena pada dasarnya sepanjang hidup manusia pasti memerlukan pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintah sebagai abdi negara yang wajib melayani masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik selalu menjadi isu yang strategis untuk dibahas karena zaman yang semakin berkembang

<sup>6</sup>Ibid

mengakibatkan permasalahan dalam pelayanan publik juga menjadi lebih kompleks. Perkembangan zaman tersebut juga diiringi dengan pemikiran masyarakat yang semakin maju yang kemudian mengakibatkan masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Menurut Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Ilhaamie mengatakan bahwa *profit is not the ultimate goal of these public organizations as they have to play different roles such as facilitator, pace setter and socio-economical developer*<sup>7</sup>. Oleh karena itu, secara teoritis tujuan akhir (*the ultimate goals*) dari pelayanan publik itu sendiri adalah untuk mencapai kepuasan masyarakat/pengakses layanan. Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya<sup>8</sup>.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor publik merupakan suatu aspek penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan sehingga dituntut untuk dilakukan dengan baik dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Bahkan menurut Chih-Tung Hsiao dan Jie-Shin Lin dalam jurnalnya mengatakan *in the trend of globalization, government leadership and service quality provided, besides influencing government performance, were crucial to country competitive edge*<sup>9</sup>. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan tersebut sangat penting karena merupakan keunggulan kompetitif suatu negara. Oleh karena itu, Unit Pelaksana

<sup>7</sup>Ilhaamie, Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings, International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 1, No. 1, June, 2010 (2010-023X). Dipublikasikan.

<sup>8</sup>Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. Jurnal Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Vol. 11 No. 2, September 2016. Dipublikasikan.

<sup>9</sup>Chih-Tung Hsiao dan Jie-Shin Lin. A Study Of Service Quality In Public Sector. International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37, 2008. Dipublikasikan.

Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai satu-satunya penyedia layanan pengujian kendaraan bermotor diharuskan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mencapai kepuasan masyarakat sehingga pemilik kendaraan bermotor mau melakukan uji berkala secara rutin sesuai dengan standar yang ada, tidak hanya dengan perasaan terpaksa maupun karena kewajiban, melainkan dengan sukarela dan senang hati.

Dinas Perhubungan memiliki tugas pokok dan fungsi mengatur penyedia jasa transportasi tersebut dalam bentuk adanya perizinan secara legal oleh Dinas Perhubungan. Setiap penyedia jasa transportasi (angkutan orang maupun angkutan barang) diwajibkan untuk memiliki izin dan melakukan pengujian secara berkala terhadap armada yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 106 Ayat 3 “Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib mematuhi ketentuan tentang persyaratan teknis dan laik jalan”. Laik jalan tersebut dibuktikan dengan bukti lulus uji berkala yang telah dijalankan.

Pengujian berkala dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) yang berada di bawah Dinas Perhubungan. Organisasi ini merupakan organisasi teknis yang melakukan pelayanan publik dan hanya melakukan pengujian kelaikan kendaraan bermotor. Pengujian ini dilakukan pemerintah sebagai upaya preventif untuk menghindari kecelakaan akibat kendaraan yang tidak laik jalan. Akan tetapi, fakta empiris yang peneliti temukan di Kabupaten Padang Pariaman masih banyak transportasi umum yang beroperasi dalam keadaan tidak prima dan masa berlaku uji berkalanya sudah

habis. Padahal Kabupaten Padang Pariaman merupakan wilayah dengan angka kecelakaan yang cukup tinggi di Provinsi Sumatera Barat yang sering kali menempati posisi kedua setelah Kota Padang.

**Tabel 1.2**  
**Data Kecelakaan Lalu Lintas Kota/Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat**

No	Wilayah	Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Padang	555	556	663	742	598	705	689
2	Pesisir Selatan	219	265	298	350	216	241	285
3	Pasaman	171	143	177	153	115	134	148
4	Payakumbuh	129	120	106	154	114	149	172
5	Bukittinggi	199	148	181	221	169	162	184
6	Padang Pariaman	273	287	279	358	274	278	195
7	Tanah Datar	93	88	80	112	75	96	134
8	Sijunjung	97	108	101	121	80	80	64
9	Solok Kota	101	97	80	68	69	62	55
10	Agam	185	198	189	137	134	133	155
11	Mentawai	5	6	-	6	2	15	2
12	Pasaman Barat	178	222	255	284	233	324	246
13	50 Kota	88	105	115	113	66	75	74
14	Pariaman	123	155	179	160	117	145	157
15	Padang Panjang	103	98	81	103	68	128	133
16	Sawahlunto	31	35	28	19	28	35	22
17	Dharmasraya	78	63	76	95	88	114	109
18	Solok Selatan	36	32	43	38	32	35	41
19	Solok	145	136	88	102	76	62	91
<b>Jumlah</b>		<b>2.809</b>	<b>2.862</b>	<b>3.019</b>	<b>3.336</b>	<b>2.554</b>	<b>2.973</b>	<b>2.956</b>

Sumber: Ditlantas Polda Sumatera Barat, 2023.

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa dalam 7 tahun terakhir Kabupaten Padang Pariaman secara umum selalu berada di posisi 3 teratas yang paling banyak mengalami kecelakaan lalu lintas di Provinsi Sumatera Barat. Terkait dengan masih banyaknya transportasi umum yang beroperasi dalam keadaan tidak prima dan masa berlaku uji berkwalanya sudah habis beberapa masyarakatpun mengeluhkan tentang kondisi fisik kendaraan yang buruk dan asap hitamnya yang

tebal seperti yang diungkapkan oleh Nurrul Zaini Harianti salah satu warga Sungai Geringging Kabupaten Padang Pariaman:

“Angkot-angkot dari kampung ko yo mode itu bantuak e nyo, buruak-buruak lah raso ka tangga jo rangka oto tu, asok e ndak tanguang lo taba e do, tapi baa lai itu lo nan ado nyo tu tapaso jo itu dinaikan lai”<sup>10</sup>

Adapun hasil observasi peneliti di lapangan juga menemukan transportasi-transportasi umum maupun angkutan barang yang tidak prima dan bahkan masa berlaku uji berkwalanya sudah habis sejak beberapa tahun lalu tetapi masih tetap beroperasi. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1.

**Gambar 1.1**  
**Transportasi Umum yang Beroperasi Dalam Keadaan Tidak Prima dan Masa Berlaku Uji Berkwalanya Sudah Habis**



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020.

Setelah dilakukannya pengecekan ke Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman, ternyata memang benar adanya bahwa dari total kendaraan bermotor yang wajib uji, hampir 50% kendaraan tidak melakukan uji berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun jumlah kendaraan bermotor wajib uji di Kabupaten Padang Pariaman dapat dilihat pada Tabel 1.3.

<sup>10</sup>Wawancara dengan Nurrul Zaini Harianti, salah satu warga Sungai Geringging Kabupaten Padang Pariaman pada tanggal 25 Januari 2020 Pukul 15.00 WIB.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU)**  
**UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman**  
**Tahun 2016-2019**

No	Bulan	Tahun dan Jumlah Kendaraan (dalam unit)						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Januari	2.584	2.644	2.828	2985	3155	3279	3470
2	Februari	2.585	2.649	2.841	3003	3155	3286	3478
3	Maret	2.590	2.664	2.854	3021	3155	3302	3490
4	April	2.599	2.676	2.870	3043	3155	3315	3502
5	Mei	2.605	2.698	2.885	3046	3155	3326	3510
6	Juni	2.609	2.713	2.895	3058	3197	3343	3523
7	Juli	2.615	2.728	2.921	3077	3206	3369	3536
8	Agustus	2.619	2.747	2.937	3095	3224	3383	3553
9	September	2.623	2.762	2.952	3117	3234	3397	3563
10	Oktober	2.628	2.778	2.968	3118	3241	3424	3574
11	November	2.632	2.792	2.983	3127	3250	3433	3585
12	Desember	2.634	2.805	2.991	3144	3262	3453	3603

Sumber: UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman, 2023.

\*Data bersifat akumulatif

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa selama 7 tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang ada di Kabupaten Padang Pariaman terus meningkat. Sedangkan untuk jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang telah diuji di Kabupaten Padang Pariaman dapat dilihat pada Tabel 1.4.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) Yang Telah Diuji**  
**UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman**  
**Tahun 2016-2019**

No	Bulan	Tahun dan Jumlah Kendaraan (dalam unit)						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Januari	307	241	321	354	242	347	248
2	Februari	311	342	337	299	0	273	199
3	Maret	310	306	300	309	0	336	342
4	April	340	315	354	340	0	201	138
5	Mei	341	350	343	334	0	137	31
6	Juni	383	243	212	246	431	270	70
7	Juli	240	286	373	361	412	238	219
8	Agustus	365	426	353	359	345	226	328
9	September	286	257	271	374	351	333	362
10	Oktober	337	362	404	377	158	204	287
11	November	387	382	344	295	144	206	183



12	Desember	325	303	253	302	288	268	230
<b>Jumlah</b>		<b>3.932</b>	<b>3.813</b>	<b>3.865</b>	<b>3.950</b>	<b>2.371</b>	<b>3.039</b>	<b>2.637</b>

Sumber: UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman, 2023.

Untuk menjamin kelaikan kendaraan bermotor, pengujian berkala wajib dilakukan sebanyak dua kali dalam setahun. Akan tetapi, jika dibandingkan berdasarkan Tabel 1.2 jumlah kendaraan bermotor wajib uji pada tahun 2016 adalah 2634 unit, seharusnya jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang telah diuji menjadi 2 kalinya yaitu sebanyak 5268 unit. Akan tetapi, pada kenyataannya berdasarkan Tabel 1.3 jumlah kendaraan yang melakukan pengujian di tahun 2016 hanya 3932 unit. Begitupun di tahun-tahun selanjutnya yaitu tahun 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, dan 2022. Jumlah kendaraan bermotor yang telah diuji tidak mencapai target 100% dari jumlah kendaraan bermotor wajib uji. Hal tersebut disebabkan oleh malasnya para pemilik kendaraan bermotor untuk melakukan pengujian berkala, salah satu penyebabnya karena tidak adanya kejelasan waktu ketika melakukan pengujian kendaraan yang mengindikasikan kurangnya akuntabilitas para pegawai terhadap aturan yang dibuat. Hal ini didasari oleh pernyataan Kuniang seorang pemilik angkutan umum jurusan Padang Sago-Pariaman:

“Ambo maleh pai uji kir tu dek karano kadang wakatunyo ndak jaleh jo doh, kadang capek kadang lamo bana lo, daripado oto babaok pai mauji ancak oto ko ambo baok manambang lai, ado pitih masuak, kok pai mauji tu pitih kalua nan ka lai”<sup>11</sup>

Selain melakukan pengujian terhadap kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, UPT PKB Kabupaten Padang Pariaman juga

<sup>11</sup>Wawancara dengan Kuniang, salah satu pemilik angkutan umum jurusan Padang Sago-Pariaman pada tanggal 18 Februari 2020 Pukul 09.20 WIB.

melakukan pengujian terhadap kendaraan bermotor yang numpang uji. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.5.

**Tabel 1.5**  
**Jumlah Kendaraan Numpang Uji**  
**UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman**  
**Tahun 2016-2019**

NO	Bulan	Tahun dan Jumlah (dalam unit)						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Januari	163	63	198	216	167	226	251
2	Februari	203	108	188	136	0	280	245
3	Maret	181	84	157	199	0	466	410
4	April	164	83	224	603	0	504	121
5	Mei	145	129	233	522	0	448	15
6	Juni	70	48	107	199	431	820	23
7	Juli	50	135	286	277	412	67	13
8	Agustus	73	89	316	252	345	128	17
9	September	59	218	236	244	351	300	112
10	Oktober	108	336	255	103	158	326	81
11	November	74	202	180	83	144	210	50
12	Desember	85	125	64	123	288	205	147
<b>Jumlah</b>		<b>1.375</b>	<b>1.620</b>	<b>2.444</b>	<b>2.957</b>	<b>2.296</b>	<b>3.980</b>	<b>1.485</b>

Sumber: UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman, 2023.

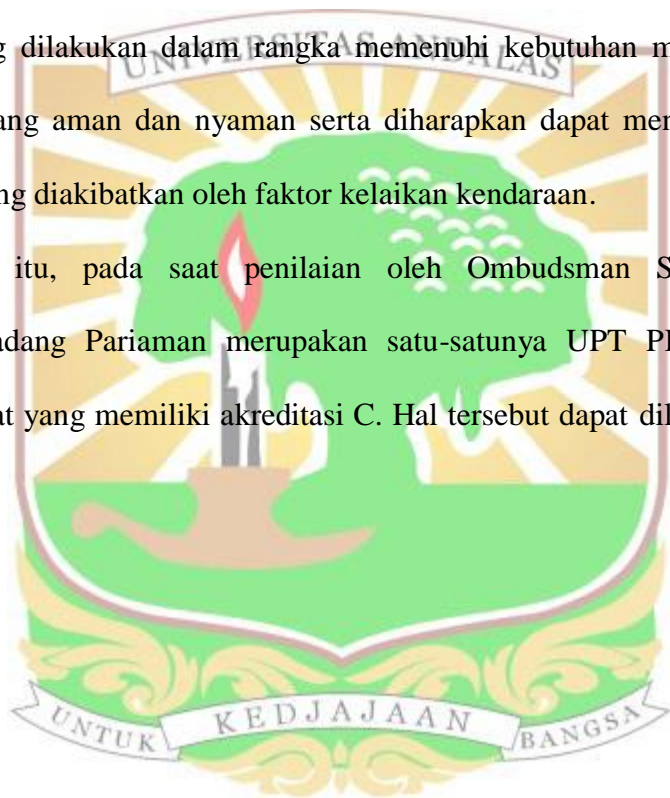
Pada tahun 2018, berdasarkan hasil penilaian Ombudsman Sumatera Barat menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman termasuk dalam zona merah. Hal tersebut dapat dilihat dalam berita Padang Ekspres tanggal 29 Maret 2018:

Penilaian Ombudsman tentang Pelayanan Publik Empat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman masuk zona merah pelayanan publik. Ini berdasarkan penilaian Ombudsman Sumbar. Berdasarkan informasi yang dihimpun Padang Ekspres, keempat OPD yang masuk zona merah tersebut, yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P3A),

Dinas Perhubungan, serta Dinas Perdagangan Tenaga Kerja Koperasi dan UKM<sup>12</sup>.

Sebelumnya pada saat diskusi peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik pemerintah Kabupaten Padang Pariaman pada hari Selasa tanggal 27 Maret 2018 Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menyebutkan bahwa urusan layanan publik Dinas Perhubungan yang berada di zona merah tersebut adalah layanan kir (uji berkala). Padahal pengujian kendaraan bermotor (uji berkala) sangat penting dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang aman dan nyaman serta diharapkan dapat menurunkan angka kecelakaan yang diakibatkan oleh faktor kelaikan kendaraan.

Selain itu, pada saat penilaian oleh Ombudsman Sumatera Barat Kabupaten Padang Pariaman merupakan satu-satunya UPT PKB di wilayah Sumatera Barat yang memiliki akreditasi C. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.6.



<sup>12</sup><https://Padek.Co/Koran/Padangekspres.Co.Id/Read/Detail/101626/4-Opd-Masuk-Zona-Merah>  
Diakses Pada Tanggal 6 Februari 2019 Pukul 19.00 WIB.

**Tabel 1.6**  
**Data Akreditasi UPT PKB Dinas Perhubungan Se-Sumatera Barat**

Kota/Kabupaten	Akreditasi
Kota Padang	B
Kabupaten Pesisir Selatan	B
Kota Pariaman	B
Kabupaten Padang Pariaman	C
Kota Padang Panjang	A
Kabupaten Agam	B
Kota Bukittinggi	TUTUP
Kabupaten Tanah Datar	A
Kabupaten 50 Kota	A
Kota Payakumbuh	B
Kabupaten Dharmasraya	B
Kabupaten Sijunjung	A
Kota Solok	TUTUP
Kabupaten Solok	B
Kabupaten Solok Selatan	B
Kepulauan Mentawai	TIDAK ADA

*Sumber: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2022.*

Meskipun pada September tahun 2022 akreditasi UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman sudah berubah menjadi B dan pelayanan pengujian kendaraan bermotor beralih menjadi sistem online, akan tetapi berdasarkan fakta empiris yang ada peneliti tetap ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman. Peneliti ingin melihat apakah sudah ada perbaikan ke arah yang lebih baik dengan adanya peningkatan akreditasi tersebut atau belum karena pemilik kendaraan bermotor masih saja enggan untuk membawa armada mereka melakukan uji berkala. Terlebih lagi setelah ditetapkannya SK Bupati Padang Pariaman Nomor 100/KEP/BPP/2018 tentang pembentukan Satgas Peningkatan Kepatuhan

terhadap Standar Pelayanan Publik. Hal tersebut dapat dilihat dalam berita Padang Ekspres tanggal 29 Maret 2018:

Wakil Bupati Padang Pariaman, Suhatri Bur meminta agar OPD yang telah mendapatkan penilaian zona merah, dapat melakukan pembenahan sesuai anjuran ombudsman. Sehingga pelayanan publik yang lebih baik dapat terwujud. Ia juga mengatakan, sebagai tindaklanjut dan percepatan peningkatan pelayanan publik, telah ditetapkan SK Bupati Padang Pariaman Nomor 100/KEP/BPP/2018 tentang pembentukan Satgas Peningkatan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik<sup>13</sup>.

Adapun fenomena-fenomena empiris lain yang peneliti temukan ketika melakukan observasi awal penelitian adalah sikap para pegawai UPT PKB cenderung diam dan seolah-olah tidak peduli kalau bukan masyarakat sendiri yang bertanya mengenai informasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat ketika mendatangi UPT PKB tersebut. Sikap para pegawai yang seperti ini menunjukkan ketidakmampuan pegawai dalam memberikan hak masyarakat dan menjalankan kewajibannya untuk bersikap dan berperilaku yang memperhatikan kepentingan masyarakat. Disamping itu, ketika kita memasuki kantor pun tidak didapati informasi tertulis yang dipublikasikan seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kabupaten Padang Pariaman sehingga fenomena ini mengindikasikan bahwa ada permasalahan pada aspek transparansi karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang terbuka.

Selanjutnya dalam memberikan pelayanan pegawai terlihat lebih mendahulukan permohonan pengujian kendaraan yang diajukan oleh perusahaan angkutan umum dibanding sopir/pemilik angkutan yang hanya memiliki satu

<sup>13</sup><https://Padek.Co/Koran/Padangekspres.Co.Id/Read/Detail/101626/4-Opd-Masuk-Zona-Merah>  
Diakses Pada Tanggal 6 Februari 2019 Pukul 19.00 WIB.

armada. Bahkan pada saat itu, perusahaan hanya mengkonfirmasi pengujian lewat telepon saja dan ketika armadanya sampai petugas uji langsung melakukan pengujian sedangkan sopir/pemilik angkutan yang bukan berasal dari suatu perusahaan angkutan harus menunggu giliran sekian lama untuk bisa melakukan pengujian. Fenomena ini memperlihatkan tidak adanya kesamaan hak antar sesama pengakses layanan.

Kemudian ketika memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor juga dijumpai kejadian seperti alat pengujian yang tiba-tiba rusak sedangkan mobil sudah terlanjur dibongkar mesinnya. Ketika terjadi hal tersebut pegawai hanya membiarkan mesin mobil yang sudah dibongkar tersebut tergeletak tanpa mengkonfirmasi ulang sang pemilik kendaraan. Hal ini mengindikasikan kurang tanggapnya para pegawai UPT PKB dalam menghadapi hal-hal yang kondisional. Disamping itu, UPT PKB juga tidak terlihat menyediakan kotak saran untuk menampung aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini mengindikasikan kurangnya keterlibatan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dari temuan-temuan fenomena empiris yang diungkapkan oleh peneliti di atas maka peneliti menduga bahwa terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman sehingga perlu dilakukan penelitian ilmiah lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, agar penelitian ini dapat terarah pada sasaran serta menjaga agar pembahasan tidak terlalu luas lingkupnya, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini mempunyai kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi publik sebab dalam penelitian ini terdapat kajian-kajian ilmu administrasi publik yaitu berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang dianalisis melalui indikator pelayanan prima di instansi pemerintahan serta gambaran birokrasi dalam praktiknya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan berupa pemikiran dan informasi yang berguna bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman terutama Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor

Kabupaten Padang Pariaman untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih baik.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan hasil penelitian ini, sistematika pembahasan disusun berurutan bab per bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN, berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tentang studi penelitian yang relevan, teori, skema pemikiran, definisi konsep, dan definisi operasional.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi tentang pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas, teknik analisis data, hipotesis, dan lokasi penelitian.

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN, berisi tentang gambaran umum mengenai lokasi penelitian.

BAB V TEMUAN DAN ANALISIS DATA, merupakan bab hasil dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP, berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran.

