



**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR (KIR)**

(Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**IKA FARADILA EMA DULI**

NPM 21701091157



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2024**

## RINGKASAN

Ika Faradila Ema Duli, NPM 210701091157, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2024, **Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR)**, Dosem Pembimbing I Suyeno, S.Sos., M.Ap, Dosen Pembimbing II Retno Wulan Sekarsari, S.Ap.,M.Ap.,M.Pol., Sc

---

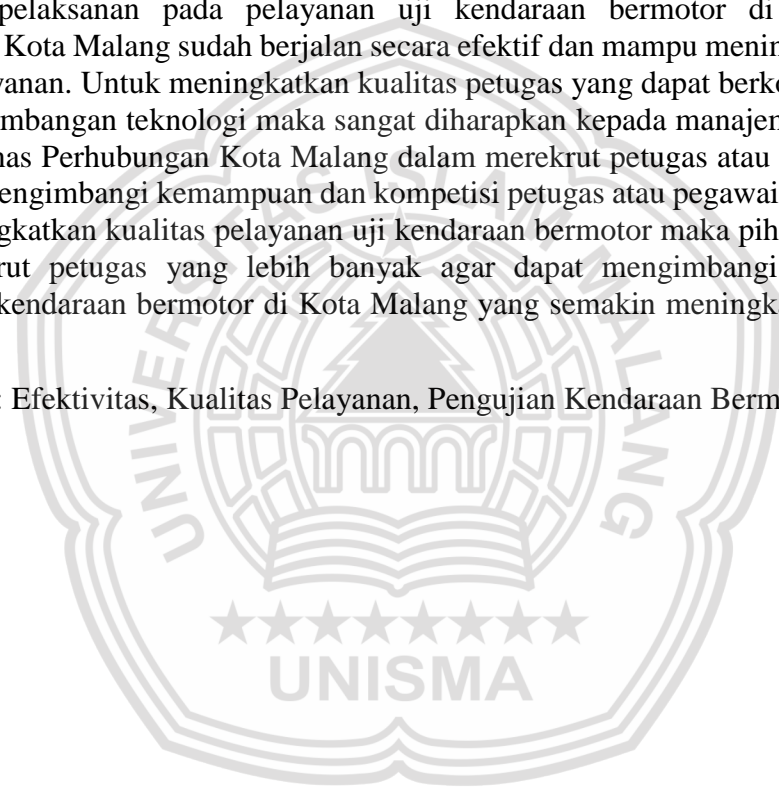
Penelitian ini dapat diuraikan sebagai meningkatnya jumlah kendaraan bermotor berdasarkan jenis kendaraan yang terus mengalami peningkatan menjadi salah satu permasalahan yang harus secara serius diperhatikan oleh pegawai pelayanan uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Malang. Semakin tinggi jumlah kendaraan bermotor di Kota Malang harus mampu diimbangi dengan program-program yang diselenggarakan oleh pemerintah namun sejauh ini pelayanan uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Malang sendiri tidak hanya melayani uji kendaraan bermotor bagi masyarakat di Kota Malang saja tetapi juga masyarakat dari Kota Batu karena sejauh ini Kota Batu sendiri belum memiliki fasilitas pelayanan uji kendaraan bermotor. Rendahnya kesadaran masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dalam melakukan uji kendaraan bermotor menjadi salah satu faktor yang disebabkan oleh kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Sejalan ini pemerintahan Kota Malang melalui Dinas Perhubungan Kota Malang sudah berusaha secara maksimal dalam menyampaikan informasi-informasi mengenai pelayanan uji kendaraan bermotor yang bisa di dapatkan melalui akses online dan secara online di dinas secara langsung. Namun pada kenyataannya upaya terus tidak mampu memberikan kesadaran kepada masyarakat yang memiliki kendaraan dalam melaksanakan uji kendaraan bermotor.

Dengan adanya permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR) di Dinas Perhubungan Kota Malang? Apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Malang dalam memberikan pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dimana penulis mencoba untuk meneliti atau menganalisa dengan mencoba memberikan gambaran dan penjelasan mengenai kenyataan empiris yang dijadikan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2015:18), Mengungkapkan bahwa, metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik penumpulan data yang dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor pada komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) yang meliputi persyaratan, waktu pelayanan, tarif/harga, produk pelayanan dan penanganan pengaduan di Kantor Perhubungan Kota Malang sudah berjalan secara efektif. Dimana petugas mengedepankan transparansi dan keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh setiap masyarakat baik secara online maupun offline. Sedangkan pada komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) yang meliputi dasar hukum, jumlah pelaksanaan, sarana prasarana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana, pengawasan internal dan kompetensi pelaksanaan pada pelayanan uji kendaraan bermotor di Kantor Perhubungan Kota Malang sudah berjalan secara efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas petugas yang dapat berkompetisi dengan perkembangan teknologi maka sangat diharapkan kepada manajemen atau pimpinan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam merekrut petugas atau pegawai yang dapat mengimbangi kemampuan dan kompetisi petugas atau pegawai saat ini. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor maka pihak dinas harus merekrut petugas yang lebih banyak agar dapat mengimbangi jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Malang yang semakin meningkat setiap tahun.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor



## SUMMARY

Ika Faradila Ema Duli, NPM 210701091157, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2024, **Effectiveness of Employee Performance in Improving the Quality of Motor Vehicle Test Services (KIR)**, Supervisor I Suyeno, S.Sos., M.Ap, Supervisor II Retno Wulan Sekarsari, S.Ap.,M.Ap.,M.Pol., Sc

---

This research can be described as the increasing number of motorized vehicles based on the type of vehicle which continues to increase, becoming one of the problems that must be seriously considered by motor vehicle testing service employees at the Malang City Transportation Service. The increasing number of motorized vehicles in Malang City must be able to be balanced with programs organized by the government, but so far the motor vehicle testing service at the Malang City Transportation Department itself not only serves motor vehicle testing for people in Malang City but also people from Batu City. because so far Batu City itself does not have motor vehicle testing service facilities. The low awareness of people who own motorized vehicles in carrying out motor vehicle tests is one of the factors caused by the lack of information obtained by people who own motorized vehicles. So far, the Malang City government, through the Malang City Transportation Service, has tried its best to convey information regarding motor vehicle testing services which can be obtained through online access and online at the service directly. However, in reality, continued efforts are unable to provide awareness to people who own vehicles in carrying out motorized vehicle tests.

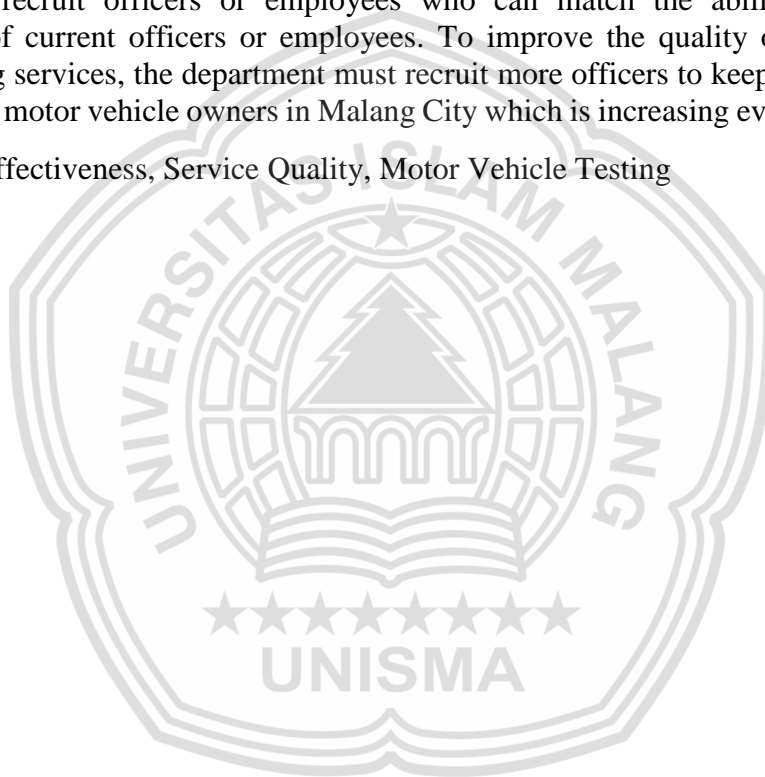
With the problems that have been stated in the background above, the problem formulation in this research is How is the effectiveness of employee performance in improving the quality of Motor Vehicle Testing (KIR) services at the Malang City Transportation Service? What are the supporting and inhibiting factors for employee performance at the Malang City Transportation Service in providing Motor Vehicle Testing (KIR) services?

The type of research used in this research is descriptive qualitative research where the author tries to research or analyze by trying to provide a description and explanation of the empirical reality which is used as the object of research. According to Sugiyono (2015: 18), reveals that qualitative research methods are methods based on the philosophy of postpositivism, used to research the conditions of natural objects, (as opposed to experiments) where the researcher is the key instrument, data collection techniques are carried out manually. triangulation, data analysis is inductive/qualitative, qualitative research results emphasize the meaning of generalization.

Based on the results of this research, it can be concluded that the effectiveness of employee performance in improving the quality of motor vehicle testing services in the service standard component is related to the service delivery process which includes requirements, service time, tariffs/prices, service products

and complaint handling at the Transportation Office. Malang City has been running effectively. Where officers prioritize translation and openness of information that can be accessed by every member of the public both online and offline. Meanwhile, the service standard component is related to the service management process (manufacturing) which includes the legal basis, number of implementations, infrastructure, service guarantees, service security and safety guarantees, performance evaluation of implementers, internal supervision and implementation competency in motor vehicle testing services at the Transportation Office. Malang City has been running effectively and is able to improve service quality. To improve the quality of officers who can compete with technological developments, it is highly hoped that the management or leadership of the Malang City Transportation Service will recruit officers or employees who can match the abilities and competition of current officers or employees. To improve the quality of motor vehicle testing services, the department must recruit more officers to keep up with the number of motor vehicle owners in Malang City which is increasing every year.

**Keywords:** Effectiveness, Service Quality, Motor Vehicle Testing



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi berbagai macam aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas dan kompleks. Kinerja organisasi yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan pelanggan (masyarakat). Namun, selama ini birokrasi belum mampu menunjukkan kondisi prima sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi tersebut merupakan salah satu faktor penyebab ketidakberhasilan kinerja birokrasi dalam upaya menuju *Good Governance* (Prawirohardjo, 2015).

Organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Efektivitas adalah hal pokok untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditargetkan di dalam suatu organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila target atau tujuan yang telah ditentukan telah tercapai. (Fatrunisah et al., 2021).

Pemerintah dalam hal ini melakukan sistem pelayanan harus mempertimbangkan efektifnya pelayanan tersebut. Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana pemerintah mampu menjalankan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat terkesan berbelit-belit, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tak ada standar yang pasti. Sejumlah

patologi tersebut menjadi hambatan untuk dapat mewujudkan sebuah pelayanan yang memuaskan masyarakat (Sondari & Suparman, 2020).

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor dominan untuk menunjang tercapainya tujuan. Masyarakat sebagai pelaku utama (pelanggan) dan ditunjang oleh pemerintahan yang *responsive* dapat menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dinas Perhubungan Kota Malang sebagai lembaga pelayanan publik bidang transportasi, harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama dalam kegiatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Menurut UU Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum dalam pasal 13 mengartikan bahwa Pengujian kendaraan bermotor merupakan pengujian terhadap tipe atau contoh produksi kendaraan bermotor untuk memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan sebelum tipe kendaraan bermotor tersebut disetujui diimpor atau diproduksi dan atau dirakit secara massal. Termasuk dalam uji tipe ini adalah uji sampling yaitu pengujian terhadap salah satu dari seri produksi kendaraan bermotor yang tipenya telah disahkan dan disetujui. Untuk menjamin agar kendaraan bermotor selalu dalam kondisi memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, maka diberlakukan uji berkala dalam satu periode tertentu. Pentingnya diadakan pengujian kendaraan bermotor dimaksudkan agar kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan yang harus dipenuhi. Pengujian

kendaraan juga untuk mengurangi banyaknya kecelakaan yang disebabkan oleh kelayakan kendaraan bermotor yang tidak lolos uji.

Tujuan diselenggarakannya pengujian kendaraan bermotor yang tercantum pada UU No.14 tahun 1992 pasal 14 ayat 1 adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan yang dioperasikan di Indonesia
2. 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
3. Menjamin keselamatan, keamanan, dan ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan maka pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam ayat ini dilakukan tidak pada satu tempat tertentu dan tidak secara terus menerus.

Pengujian kendaraan bermotor memang penting dan juga berpengaruh pada transportasi jalan yang diselenggarakan oleh Negara dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional (Nur et al., 2022).



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 (Adella & Adnan, 2022). 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”. Dengan demikian kualitas pelayanan dalam pelayanan Uji Kendaraan Bermotor harus efektif dan maksimal sehingga setiap kendaraan dapat memenuhi standar operasionalnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Hirawan, (2017) menunjukkan bahwa belum terciptanya kondisional yang artinya bahwa tingkat konsistensi pemerintah dalam memberikan pelayanan belum maksimal sehingga belum terciptanya kesamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dari kondisi seperti ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak efektif dan dapat memungkinkan banyak masyarakat dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor tidak melakukan uji kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya ini peneliti ingin melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Malang untuk melihat secara langsung bagaimana kualitas pelayanan yang didukung dengan kinerja pegawai dan kelembagaan seiring bertambahnya jumlah kendaraan di Kota Malang.

Dinas Perhubungan Kota Malang sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelaikan kendaraan/kir harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan konsumen dapat tercapai. Beberapa konsumen mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan terutama masalah waktu yang terlalu lama, kurangnya jumlah tenaga penguji dan staf administrasi juga fasilitas/tempat parkir yang tersedia kurang besar sedangkan banyak kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan uji kir, sehingga penulis ingin menguji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Dalam

meningkatkan pelayanan publik berbagai upaya sudah dilakukan oleh pemerintah Kota Malang mulai dari upaya perbaikan dan inovasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan prosedur sederhana, waktu yang cepat, biaya yang murah serta transparan dalam setiap pelayanan. Pemerintah Kota Malang, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar sebagai instansi teknis yang dibutuhkan masyarakat sebagai regulator dalam bidang transportasi selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, terutama dalam bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

Dinas Perhubungan Kota Malang menjadi salah satu bagian dari pemerintahan yang menyediakan jasa uji kendaraan bermotor. Dimana dalam beberapa tahun belakangan ini jumlah transportasi di Kota Malang terus mengalami peningkatan sehingga perlu adanya penanganan yang efektif agar tidak menimbulkan permasalahan-permasalahan seperti kemacetan dan kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPS Provinsi Kota Malang jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) di Kota Malang dapat diuraikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Di Kota Malang Menurut Jenis Kendaraan**

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Malang (Unit)											
	Mobil Penumpang			Bus			Truk			Sepeda Motor		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Kedungkandang	13958	16251	14165	93	97	84	760	2737	2129	60421	75285	58441
Sukun	15104	17388	15035	166	176	156	899	3309	2579	65828	80907	62577
Klojen	10606	11933	10327	240	254	222	988	2879	2365	32431	40652	30256
Blimbing	18811	21496	18699	118	131	125	1581	3845	3153	64388	78242	60706
Lowokwaru	19648	22491	19910	176	214	178	549	2625	2042	60513	73874	58347
Kota Malang	78127	89559	78136	793	872	765	4777	15395	12268	283581	348960	270327

(Sumber: Sumber: UPT Badan Pendapatan Daerah Kota Malang)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Malang berdasarkan jenis kendaraan yang dikelompokkan dari masing-masing kecamatan terus mengalami peningkatan jumlah selama periode 2021 – 2023. Dengan demikian maka pelayanan uji kendaraan bermotor yang diselenggarakan di Dinas Perhubungan Kota Malang sendiri harus mampu berjalan secara efektif dan efisien agar tidak menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dari uraian fenomena lapangan tersebut maka pokok permasalahan sebagai GAP dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor berdasarkan jenis kendaraan yang terus mengalami peningkatan menjadi salah satu permasalahan yang harus secara serius diperhatikan oleh pegawai pelayanan uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Malang. Semakin tinggi jumlah kendaraan bermotor di Kota Malang harus mampu diimbangi dengan program-program yang diselenggarakan oleh pemerintah namun sejauh ini pelayanan uji kendaraan bermotor di Dinas

Perhubungan Kota Malang sendiri tidak hanya melayani uji kendaraan bermotor bagi masyarakat di Kota Malang saja tetapi juga masyarakat dari Kota Batu karena sejauh ini Kota Batu sendiri belum memiliki fasilitas pelayanan uji kendaraan bermotor. Hal tersebut dibenarkan dengan hasil wawancara peneliti kepada Kepala Bagian Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“Jumlah kepemilikan kendaraan di Kota Malang sendiri terus mengalami peningkatan dari setiap tahunnya namun perlu diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Malang juga menerima pelayanan uji kendaraan bermotor bagi masyarakat dari Kota Batu yang sejauh ini belum memiliki fasilitas uji kendaraan bermotor”.

2. Rendahnya kesadaran masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dalam melakukan uji kendaraan bermotor menjadi salah satu faktor yang disebabkan oleh kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Sejauh ini pemerintahan Kota Malang melalui Dinas Perhubungan Kota Malang sudah berusaha secara maksimal dalam menyampaikan informasi-informasi mengenai pelayanan uji kendaraan bermotor yang bisa di dapatkan melalui akses online dan secara online di dinas secara langsung. Namun pada kenyataannya upaya terus tidak mampu memberikan kesadaran kepada masyarakat yang memiliki kendaraan dalam melaksanakan uji kendaraan bermotor.
3. Jumlah petugas dalam memberikan pelayanan uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Malang masih masih kurang menjadi salah

satu permasalahan yang dapat menghambat efektivitas pelayanan uji kendaraan bermotor. Dimana selain itu usia para petugas yang relatif sudah memasuki masa tua juga menjadi salah satu permasalahan yang membuat petugas kurang memiliki kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Permasalahan ini tentunya dapat menghambat efektivitas pelayanan dikarenakan proses dan pelaksanaan pelayanan uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Malang harus memberikan jaminan jumlah petugas dan kualitas petugas.

Uraian pokok permasalahan diatas menjadi dasar permasalahan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian ini. Berdasarkan persoalan yang diuraikan dalam latar belakang penelitian ini maka penulis berniat melakukan penelitian ini dengan judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR) di Dinas Perhubungan Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Malang dalam memberikan pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR)?

### C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan diatas maka dapat ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Uji Kendaraan Bermotor di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Malang dalam memberikan pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR).

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut;

#### 1. Mnafaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan keilmuan bagi penulis dalam pembelajaran terkait kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik.

#### 2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran penulis bagi Dinas Perhubungan Kota Malang dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama dalam pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR).

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan uji kenjadaraan bermotor pada komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi persyaratan, waktu pelayanan, tarif/harga, produk pelayanan dan penanganan pengaduan di Kantor Perhubungan Kota Malang sudah berjalan secara efektif. Dimana petugas mengedepankan transparansi dan keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh setiap masyarakat baik secara online maupun offline. Sedangkan pada komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) yang meliputi dasar hukum, jumlah pelaksanaan, sarana prasarana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana, pengawasan internal dan kompetensi pelaksana pada pelayanan uji kendaraan bermotor di Kantor Perhubungan Kota Malang sudah berjalan secara efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam uji kendaraan bermotor petugas pelayanan di lingkungan Kantor Perhubungan Kota Malang sudah bekerja secara maksimal dan tetap



berpegang teguh pada prinsip dan aturan yang berlaku dalam pelayanan public.

2. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor di Kantor Perhubungan Kota Malang terdiri dari ketersediaan alat uji, dukungan sumber daya yang cukup dan lingkungan kerja yang baik. Sedangkan faktor penghambat dalam pelayanan uji kendaraan bermotor di Kantor Perhubungan Kota Malang sendiri terdiri dari kurangnya jumlah petugas, usi petugas yang diatas rata-rata tergolong tua dan kesadaran pemilik kendaraan atau pengusaha angkutan umum dalam melaksanakan uji kendaraan secara berkala.

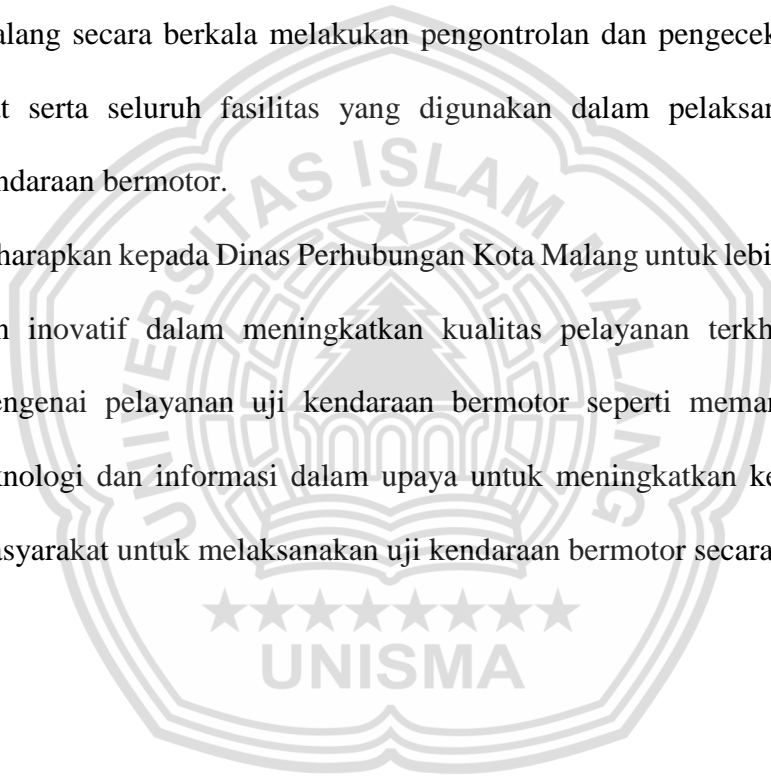
#### **B. Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian diatas maka dapat diuraikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas petugas yang dapat berkompetisi dengan perkembangan teknologi maka sangat diharapkan kepada manajemen atau pimpinan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam merekrut petugas atau pegawai yang dapat mengimbangi kemampuan dan kompetisi petugas atau pegawai saat ini. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor maka pihak dinas harus merekrut petugas yang lebih banyak agar dapat mengimbangi jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Malang yang semakin meningkat setiap tahun.
2. Agar masyarakat atau pengusaha kendaraan angkutan umum lebih teratur dan secara berkala melakukan uji kendaraan maka pihak dinas

sangat diharapkan untuk tsecara terus menerus melakukan sosialisasi dan kampanye uji kendaraan bermotor guna menghindari kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan seperti kecelakaan lalu lintas.

3. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkhususnya pelayanan uji kendaraan bermotor yang berintegritas dan berkualitas maka sangat diharapkan kepada petugas dan atasan di Dinas Perhubungan Kota Malang secara berkala melakukan pengontrolan dan pengecekan alat-alat serta seluruh fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan uji kendaraan bermotor.
4. Diharapkan kepada Dinas Perhubungan Kota Malang untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan terkhususnya mengenai pelayanan uji kendaraan bermotor seperti memanfaatkan teknologi dan informasi dalam upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melaksanakan uji kendaraan bermotor secara teratur.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abawi, L. and Oliver, M. (2013). *Shared Pedagogical Understandings: Schoolwide Inclusion Practices Supporting Learner Needs*. SAGE. Volume 16(2) 159-174
- Adella, F., & Adnan, M. F. (2022). Efektifitas Sistem Blu-E Kir Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Batam. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 9793–9801. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i3.3251>
- Agus Dwiyanto. (2012). *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Atik dan Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- C.A, T. A. F. (2010). *Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kota Surakarta*.
- Chandrarini, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Salemba Empat. Jakarta
- Chasanah, D., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan uji KIR pada Dinas Perhubungan kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(1), 64–80.
- Fatrunisah, I., Afifuddin, & Suyeno. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende). *Jurnal Respon Publik*, 15(4), 30–38.
- Harits Hafiid, S.Sos, M. S. (2020). *Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dan Masyarakat Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara*.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo
- Hutahayan, J. F. (2019). *Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hirawan, Z. (2017). *Pelayanan Publik Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pelayanan Uji Kir Dan Trayek Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Subang)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 25–31. <https://doi.org/10.31506/jap.v8i1.3281>

- Karlina, K. K., Ilham, I. I., & Afifah, N. A. (2022). Efektivitas Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar. *Manajemen*, 4(2), 148–157. <http://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/pabean/article/view/294>
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M. PAN/7/2003
- Makmur (2011). Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan, Jakarta PT Refika Aditama.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mufthia Turrahmi. (2019). Efektifitas Pelayanan Registrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar. *Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*, 8(5), 55.
- Nur, M., Nilwana, A., Hatibu, I., & Barisan, B. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 86–92. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.653>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan
- Prawirohardjo. (2015). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14), 53–59.
- Retno Dwi Ariyanti, D. H. (2013). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Drive Thru Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. *Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (Submitted: 10-12-2018, Revised: 21-01-2019, Accepted: 04-02-2019)*, 53(9), 1689–1699.
- Sondari, S., & Suparman, A. (2020). Efektifitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala di Dinas Pehubungan Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1(2), 166–186. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v1i2.742>
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi

Aksara.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Angkutan Jalan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Zulfauziah, J. (2018). Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang. In *Journal of Materials Processing Technology* (Vol. 1, Issue 1, pp. 1–8). <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>

Zulhadji, J. A. (2016). Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Di Kota Kotamobagu. *Manajemen Sumber Daya Aparatur, Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 1–23.

