

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UJI KIR (KENDARAAN BERMOTOR) DRIVE THRU PADA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA KOTA SEMARANG

Wenny Lorenza¹, Ari Subowo², Maesaroh³

¹Mahasiswa Fisip Undip Semarang: wenny151196@gmail.com, ²Dosen Fisip Undip Semarang:

ABSTRAK



Dishubkominfo Kota Semarang mulai menyelenggarakan dan menerapkan pengoperasian loket pelayanan Uji Kendaraan Bermotor dengan sistem *drive thru* di Satuan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Semarang. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan prima uji KIR dengan system *drive thru* pada Dishubkominfo Semarang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dokumen, dan studi kepuastakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan prima uji KIR *drive thru* di Dishubkominfo Kota Semarang didasarkan pada indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances*, dan *empathy*. Uji KIR di Kota Semarang menggunakan teknologi *headlight tester robotic* dan pendaftaran dapat dilakukan secara online, sehingga memberikan kemudahan petugas administrasi untuk melakukan pengecekan data terhadap pemilik kendaraan serta para pengemudi kendaraan mendapatkan pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan uji KIR tersebut, yaitu sumber daya manusia yang masih kurang, lahan yang kurang luas, peralatan pengujian yang masih rusak, dan teknis pengujian yang masih terkendala. Sedangkan faktor pendorongnya yaitu motivasi yang diberikan oleh pimpinan Dishubkominfo Kota Semarang dapat meningkatkan kualitas kinerja para petugas, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Drive Thru, Dishubkominfo, KIR, Pengujian

ABSTRACT

Dishubkominfo Semarang City has started to organize and implement the operation of the Motor Vehicle Test service counter with a drive thru system at the Semarang City Motor Vehicle Testing Service Unit (PKB). The purpose of this study was to determine the application of excellent service for the KIR test with a drive thru system at the Dishubkominfo Semarang. The research method used is a qualitative research method with interview techniques, observation, documents, and satisfaction studies. The results of the study indicate that the application of innovation in service excellence in the drive thru KIR test at the Communication and Information Agency of Semarang City is based on indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The KIR test in Semarang City uses robotic headlight tester technology and registration can be done online, making it easier for administrative officers to check data on vehicle owners and vehicle drivers to get services more effectively and efficiently. There are inhibiting factors in the implementation of the KIR test, namely human resources that are still lacking, land that is not large enough, testing equipment is still damaged, and technical testing is still constrained. While the driving factor is the motivation given by the leadership of the Dishubkominfo Semarang City can improve the quality of the performance of the officers, so that it will increase customer satisfaction.

Keywords : Drive Thru, Dishubkominfo, KIR, Testing

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara penyelenggaraan pelayanan saat ini dengan kebutuhan di berbagai bidang. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan dalam menanggapi terjadinya nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah

pembangunan yang kompleks. Di dalam pelayanan publik dikenal istilah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, murah dan tidak memungut biaya yang besar, ramah, tepat dan terdapat kepastian waktu. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dari pemerintah sebagai penyedia layanan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dari aparatur negara sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Dinas Perhubungan adalah penyelenggara negara yang berkewajiban

untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan prima mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan (transparansi), efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan, tidak pelanggan saja tetapi orang yang bekerja di dalamnya yang melayani masyarakat bertanya terkait permasalahan yang dialami.

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Perkembangan transportasi di Semarang berkembang sangat pesat berbagai macam kendaraan keluar setiap hari dari dealer. Perkembangan dipengaruhi karena Kota Semarang merupakan Kota besar. Kota Semarang mempunyai peran yang strategis. Perkembangan Transportasi yang terjadi di Kota Semarang harus di imbangi dengan penerapan inovasi dan pelayanan prima uji kelayakan kendaraan yang baik. Agar perkembangan transportasi di Kota Semarang tidak hanya berkembang seadanya namun juga harus berkembang dengan baik dan bijak.

Berdasarkan data dari Satlantas Polrestabes Semarang jumlah kecelakaan yang terjadi di Kota Semarang tahun 2014 – 2018 masih cukup tinggi dengan data. Jumlah kejadian kecelakaan lalu lintas pada tahun 2014 sejumlah 957 kejadian kecelakaan dan pada tahun 2015 menurun menjadi 801 kasus kecelakaan yang ada di kota Semarang. Tahun 2016-2017 jumlah kecelakaan terus meningkat sampai 1083 tahun 2017. Pada tahun 2018 jumlah kecelakaan kembali menurun menjadi 936 kejadian. Dishub melakukan inovasi untuk peningkatan pengawasan dan pembebasan dari pungli, yaitu meluncurkan fasilitas uji KIR *drive thru* untuk memudahkan masyarakat mengurus uji kelayakan kendaraan.

Pada Januari tahun 2015, Dishubkominfo Kota Semarang mulai menyelenggarakan dan menerapkan pengoperasian loket pelayanan Uji Kendaraan Bermotor dengan sistem *drive thru* di Satuan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Semarang. Dengan sistem uji KIR *drive thru*, diharapkan mampu memangkas praktik percaloan yang selama ini melekat pada tempat uji kir. Melalui layanan *drive thru*, pelayanan akan semakin cepat, bahkan pengemudi nantinya tidak harus turun dari kendaraannya selama proses pengujian kendaraan berlangsung.

Pelayanan prima dalam KIR *Drive Thru* memberikan tujuan yaitu pertama, terhindar dari pembolotan dan dapat membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Kedua, memberikan rasa puas terhadap masyarakat yang menggunakan kendaraan roda empat maupun roda dua di dalam pelayanan KIR *Drive Thru*, dan saling percaya satu sama lain.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerapan inovasi pelayanan prima uji KIR (Kendaraan Bermotor) *drive thru* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang dengan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima uji KIR (kendaraan bermotor) *drive thru* pada dinas perhubungan, komunikasi, dan informatika di Kota Semarang?
2. Apa faktor penghambat dan pendorong yang ada dalam penerapan pelayanan prima uji KIR (kendaraan bermotor) *drive thru* pada dinas perhubungan, komunikasi, dan informatika di Kota Semarang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian adalah Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika di Kota Semarang. Adapun data

primer dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara kepada petugas Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang dan juga melakukan observasi secara langsung. Sementara data sekunder didapatkan melalui referensi yang terdapat di dalam jurnal, buku, artikel, maupun literatur yang lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada April 2016, Dishubkominfo Kota Semarang meluncurkan KIR *Drive Thru* guna sebagai peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor, hal tersebut dikarenakan pelayanan uji kelayakan yang dilakukan sebelumnya sudah dinilai kurang efektif dan efisien. Dengan adanya fasilitas KIR *Drive Thru* diharapkan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Kota Semarang dapat lebih memudahkan masyarakat umum.

1. Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika di Kota Semarang

Dishubkominfo Kota Semarang merupakan satu-satunya unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau KIR, sehingga kualitas pelayanan yang maksimal harus

diberikan kepada masyarakat pengguna pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut, untuk itu studi kualitas pelayanan KIR di Dishubkominfo Kota Semarang sangat penting untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan. Fenomena yang akan diamati meliputi banyaknya gejala yang terlihat atau nampak dari kualitas pelayanan izin KIR di Dishubkominfo Kota Semarang yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

a. Tangibles

Tangible merupakan bukti fisik berupa penyediaan fasilitas dengan memberikan perlengkapan maupun peralatan yang dapat digunakan oleh para karyawan serta memperhatikan penampilan para karyawan. Dalam penelitian ini, tangible dapat diasumsikan untuk mengetahui peralatan pengujian kendaraan yang digunakan petugas di dalam melayani masyarakat, mengetahui kondisi papan prosedur pelayanan untuk masyarakat, kelengkapan sarana

dan prasarana pelayanan pengujian kendaraan, kenyamanan ruang tunggu maupun lahan parkir.

Uji KIR merupakan syarat wajib seluruh kendaraan baik mobil penumpang, bus, kendaraan khusus, mobil barang, kereta gandeng, kereta tempelan, dan jenis angkutan penumpang maupun angkutan barang lainnya. Hasil output dari uji KIR berupa surat keterangan layak beroperasi yang hanya berlaku selama 6 bulan saja. Oleh karena itu diperlukan perpanjangan masa berlaku secara berkala. Umumnya uji KIR dilakukan oleh pemilik atau pengoperasi kendaraan sebelum masa habis surat keterangan layak peroperasi. Hal tersebut dilakukan agar pemilik kendaraan tidak dikenai sanksi berupa denda administratif sebesar 2% dari tarif uji KIR secara normal. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Wiwin Sulistyowati sebagai berikut:

“...surat keterangan layak beroperasi yang didapat usai melakukan uji KIR hanya berlaku selama 6 bulan saja. Oleh karena itu perlu dilakukan perpanjangan masa berlaku secara berkala.” (Wawancara, 11 Juni 2022)

Fasilitas e-KIR merupakan sistem nontunai bagi pemohon KIR semua kendaraan bermotor. Pemberlakuan transaksi nontunai ini ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib uji serta meminimalisir penyimpangan. Sehingga masyarakat diharapkan datang langsung ke gate 1, 2, atau 3 sesuai jenis kendaraan bermotornya. Prinsip uji coba pemberlakuan e-KIR sama seperti melakukan transaksi di tol, cukup dengan cara menempelkan kartu.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang telah menyediakan secara lengkap segala sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan uji KIR. Sarana dan prasarana tersebut diantaranya adalah papan informasi, kotak saran, ruang tunggu, ruang

pengaduan, ruang laktasi, rambu-rambu, areal parkir yang memadai toilet, dan sarana lainnya. Sarana dan prasarana tersebut disediakan untuk wajib uji agar merasa nyaman selama proses pengujian kendaraan. Sedangkan peralatan uji yang disediakan oleh dishubkominfo dalam proses pengujian kendaraan bermotor meliputi uji emisi (*smoke tester/gas analyzer*), Axle Play Detector, alat uji daya pancar sinar lampu utama, alat uji kebisingan suara klakson, alat uji efisiensi rem utama dan rem parkir, dan alat uji akurasi kecepatan. Uji kelayakan kendaraan bermotor bertujuan untuk mengukur kelayakan kendaraan bermotor apakah masih layak digunakan, dimaksudkan agar keselamatan saat berkendara dapat terjamin.

b. Reliability

Dalam harian, umumnya pengujian berkala kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang didominasi oleh angkutan sewa

khusus atau biasanya dikenal dengan ASK dan angkutan reguler. Uji bagi kendaraan tersebut dilakukan secara gratis sebagai bagian dari pelayanan pemerintah. Angkutan yang dapat diuji oleh Dishubkominfo adalah sebanyak 50 kendaraan per hari. Peraturan Menteri Perhubungan No. 108 Tahun 2017 dikeluarkan dengan tujuan melindungi dan menjaga keselamatan sekaligus keamanan transportasi di Kota Semarang, tidak hanya penumpang tapi juga pengemudi untuk memberikan keadilan sesama angkutan umum. Menteri Perhubungan juga mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dengan syarat tidak sedang dalam trayek atau taksi online.

Dalam melaksanakan uji KIR, Dishubkominfo selalu berpegang teguh pada SOP sebagai bentuk profesionalitas kerja. Dishubkominfo juga telah memberikan informasi terkait SOP kepada wajib uji sebagai bentuk transparansi kinerja dan

hasil. Penyampaian informasi tentang aturan SOP juga telah disampaikan oleh seksi informasi melalui media-media, baik media elektronik maupun media cetak. Kebijakan aturan SOP yang diberlakukan untuk pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kota Semarang dapat diketahui melalui hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Ibu Sulistyowati, S.T, M.M., sebagai berikut.

“Di ruang pendaftaran itu semua ada banner yang meliputi aturan SOP, pengujian kendaraan bermotor dan segala aturan yang terkait dengan kelayakan kendaraan bermotor. Tidak ada miskomunikasi dengan masyarakat. Petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon untuk memberi pemahaman terkait dengan kebijakan aturan SOP yang diberlakukan. Bagaimana tata cara dan urutan serta tahap-tahap dalam pengujian selalu diberitahukan kepada masyarakat, seperti misalnya tahap-tahap untuk pelayanan uji KIR. Itu sudah jelas intinya sudah jelas banget dan puas banget karena prosesnya bisa dibilang cepet banget, bahkan tidak perlu pakai biro jasa

karena memang tidak ribet.”
(Wawancara 11 Juni 2022).

Pelayanan uji KIR di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang yang mana telah menerapkan fasilitas *drive thru*, membuka 3 jalur pengujian menurut jenis kendaraan, yaitu kendaraan kecil, kendaraan besar, dan kendaraan baru. Segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh dishubkominfo tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib uji dan memudahkan proses pengujian berkala kendaraan bermotor baik bagi petugas maupun wajib uji.

c. Responsiveness

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib uji dalam melaksanakan tugas pengujian berkala kendaraan bermotor. Dalam melaksanakan tugasnya pegawai dishubkominfo menjunjung tinggi profesionalisme kerja. Hal

tersebut tercermin dalam sikap keseharian para pegawai dimana selalu datang tepat waktu, bertanggungjawab dengan pekerjaan dan selalu memberikan pelayanan serta informasi yang dibutuhkan kepada wajib uji sehingga memberikan kepuasan kepada wajib uji. Selain itu, pegawai dishubkominfo mempunyai komitmen yang tinggi dimana dibuktikan dengan tingkat kedisiplinan dalam bertugas. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sulistyowati, S.T., M.M., seperti berikut.

“Sampai saat ini, pegawai selalu datang tepat waktu dan petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon mengenai proses dan tahap-tahap pengujian kendaraan bermotor dengan sabar. Dapat saya katakan bahwa para pegawai mempunyai tanggung jawab yang baik. Selain itu, pegawai di Dishubkominfo Kota Semarang mempunyai komitmen yang tinggi, dimana komitmen yang tinggi ini dibuktikan dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi pada setiap kinerja pekerjaan yang dilakukan oleh para petugas. Khususnya

kedisiplinan pada saat jam kerja alhamdulillah saya dan teman-teman selalu komunikasi dengan baik karena di bidang pelayanan kita harus sebegitu mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat karena kedisiplinan itu menjadi faktor yang sangat penting...” (Wawancara, 11 Juni 2022).

Baiknya kinerja dalam suatu organisasi tidak luput dari peran seorang pemimpin. Kepala Dishubkominfo memegang peranan yang sangat strategis dalam setiap organisasi termasuk dalam birokrasi publik. Keberhasilan suatu birokrasi publik didalam menjalankan semua tugasnya sangat ditentukan kualitas dari pemimpinnya. Pegawai dengan kompetensi yang baik, jika tidak ditunjang oleh pemimpin yang mampu mengamati dan memahami perkembangan psikologis pegawainya, maka pelaksanaan tugas pelayanan di Dishubkominfo akan sulit berjalan dengan baik.

Petugas

Dishubkominfo selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada wajib uji dengan bersikap baik dan bertutur kata yang baik saat melayani. Petugas juga selalu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan terkait pengujian kendaraan yang diajukan oleh wajib uji. Selain itu terdapat beberapa sarana atau media yang disediakan oleh petugas kepada wajib uji untuk menyampaikan keluhan ketika tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun media tersebut adalah 1) menyampaikan langsung kepada petugas mengenai ketidakpuasannya; 2) menyampaikan ketidakpuasan melalui SMS aduan; dan 3) menyampaikan ketidakpuasan melalui kotak saran yang telah disediakan.

d. Assurance

Dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Semarang, Dishubkominfo berpedoman pada

peraturan-peraturan Permenhub, Undang-Undang, dan juga Perwal Kota Semarang. Selain itu penerapan pelayanan pengujian *drive thru* di Kota Semarang yang dilakukan oleh Dishubkominfo dimaksudkan untuk melayani masyarakat dengan baik, dengan cepat dan membuat nyaman masyarakat dengan tidak menunggu lama saat mengantri. Jaminan mengenai tingkat pengujian KIR yang diberikan oleh petugas Dishubkominfo di Kota Semarang selama masa pandemi kemarin juga telah disampaikan oleh Bapak Agung Meldri Haryono, S.H., S.T., sebagai berikut.

“Selama pandemi ini sedikitnya ada 200 kendaraan per hari yang melakukan uji KIR di kantor Dishubkominfo Semarang. Setiap kendaraan dipastikan dalam keadaan baik dan tidak menyalahi aturan, misalnya lampu, klakson, rem, dan dimensinya pun diukur oleh petugas. Sebelum masuk ke teknis tadi ada pra uji kendaraan, misal ada kerusakan apa bisa ketahuan. Nah alat dalam uji KIR juga bisa mendeteksi malfungsi

kendaraan, misal rem atau sebagainya. jika tidak lolos dalam uji KIR, armada tidak boleh beroperasi atau mengangkut barang karena bisa membahayakan pengguna jalan lainnya. Penertiban kendaraan angkutan barang juga kita lakukan, seminggu bisa dua kali sampai empat kali. Namun karena pandemi mungkin pengusaha lebih memilih mengkandangan sebagian kendaraannya.”
(Wawancara, 11 Juni 2022).

Dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Semarang, Dishubkominfo berpedoman pada peraturan-peraturan Permenhub, Undang-Undang, dan juga Perwal Kota Semarang. Selain itu penerapan pelayanan pengujian *drive thru* di Kota Semarang yang dilakukan oleh Dishubkominfo dimaksudkan untuk melayani masyarakat dengan baik, dengan cepat dan membuat nyaman masyarakat dengan tidak menunggu lama saat mengantri. Meskipun para petugas Dishubkominfo Kota Semarang sudah menjalankan SOP yang

ada, namun jaminan kelayakan kendaraan bermotor yang diuji di Dishubkominfo Kota Semarang masih dikatakan kurang. Hal ini telah disampaikan pula oleh Bapak Imam Sukoco, A.Ma., PKB, S.H., bahwa:

“Untuk jaminan layak jalan kendaraan yang diuji, pihak Dishubkominfo Kota Semarang menyatakan bahwa jaminan layak uji kurang. Untuk kendaraan yang tidak layak jalan yaitu kendaraan yang diuji dengan alat pengujian yang tidak rusak, namun demikian kendaraan tersebut tidak lolos uji, maka kendaraan diwajibkan melakukan perbaikan terlebih dahulu, waktu yang diberikan tergantung pada tingkat ketidaklayakan kendaraan tersebut, semakin parah, maka semakin lama waktu yang diberikan. Apabila kendaraan diujikan kembali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak perlu membayar lagi, namun apabila tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan harus membayar lagi seperti pertama kali datang.” (Wawancara, 11 Juni 2022).

e. **Empathy**

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang dalam setiap melayani wajib uji, baik melalui online maupun offline, selalu menerapkan sikap sapa, salam, dan senyum. Jika saat pelayanan dilakukan secara online, maka admin yang bertugas dalam bidang humas akan berusaha untuk merespon dengan cepat dan ramah. Apapun persoalan yang ditanyakan maupun dikeluhkan dari wajib uji, petugas pelayanan dari dishubkominfo selalu berusaha untuk memberikan perhatian dan pemahaman penuh kepada wajib uji. Namun jika saat pelayanan dilakukan secara offline, petugas dishubkominfo yang bertugas untuk melayani wajib uji berusaha untuk selalu menerapkan sikap sapa, salam, dan senyum kepada wajib uji yang sedang dilayani. Dalam hal apapun, khususnya pelayanan petugas dishubkominfo tidak membeda-bedakan antara konsumen yang satu dengan lainnya karena sangat

mengedepankan pada kepentingan dan kepuasan publik untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai. Bagi petugas Dishubkominfo Kota Semarang hal ini dianggap sebagai komitmen untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dalam hal administrasi, para petugas Dishubkominfo Kota Semarang pun selalu berusaha untuk memberikan perhatian dan pemahaman penuh kepada masyarakat terhadap apapun persoalan yang ditanyakan maupun dikeluhkan oleh masyarakat kepada para petugas. Selain itu, menurut Bapak Imam Sukoco, A.Ma., PKB, S.H., disampaikan pula bahwa:

“Penguji kendaraan bermotor bahwa mereka sangat wellcome kepada masyarakat yang ingin berkomunikasi dan membutuhkan berbagai informasi mengenai pelayanan pengujian kendaraan yang dijalankan Dishubkominfo Kota Semarang. Bagi petugas Dishubkominfo Kota

Semarang menganggap hal ini sebagai komitmen untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.” (Wawancara, 11 Juni 2022).

Dalam uji KIR, Dishubkominfo Kota Semarang juga melakukan pengecekan dan pemeriksaan pada beberapa item seperti penandaan, baik lampu, emisi gas buang, wiper, tekanan gas buang dan lainnya menggunakan aplikasi yang hasilnya langsung tercatat dalam sistem server. Apabila lampu milik pengemudi tidak memenuhi syarat, maka alat headlight *tester robotic* akan langsung menunjukkan warna merah, namun apabila lampu milik pengemudi telah memenuhi syarat, maka alat headlight tester robotic akan langsung menunjukkan warna hijau, sehingga hasil pengujian lampu dapat langsung diketahui. Pelayanan inovasi lainnya yakni saat ini pendaftaran uji KIR juga sudah dapat dilakukan secara

online dengan lebih efektif dan efisien.

2. Faktor Penghambat dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) Drive Thru pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika di Kota Semarang

Dalam kajian penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan prima uji KIR pada Dishubkominfo di Kota Semarang. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Sulistyowati bahwa:

“Untuk pelayanan disini yang kaitanya dengan teknis pelayanan harus mencari SDM yang spesifik dulu sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti urusan kaitannya dengan pengujian kendaraan bermotor, dimana teknis pengujian kendaraan bermotor harus menguasai spesifik ilmunya dan spesifik ilmu lainnya yang juga sesuai dengan teknis untuk sarana dan prasarana masing-masing kendaraan bermotor yang dujikan...” (Wawancara, 11 Juni 2022).

Selain itu, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh para pegawai atau petugas Dishubkominfo

Kota Semarang seperti yang disampaikan oleh Bapak Imam Sukoco, A.Ma., PKB, S.H., dalam kegiatan wawancara sebagai berikut.

“Karena kekurangan SDM terutama di bagian teknis uji kendaraan, akibatnya terjadi dua alat uji yang dikendalikan satu orang...selain kurangnya jumlah SDM yang ada saat ini, SDM yang ada saat ini sebagian besar usianya sudah tua, sehingga produktifitasnya pun juga tidak maksimal seperti apabila penguji kendaraan masih berusia cukup muda.” (Wawancara, 11 Juni 2022).

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor juga disebutkan bahwa seharusnya satu alat uji hanya diperbolehkan untuk dapat dikendalikan oleh satu orang. Hal ini menyebabkan waktu pengujian kendaraan lebih lama dari seharusnya. Kendala mengenai sumber daya manusia dalam penyelenggaraan uji kelayakan kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kota Semarang ini dapat berpengaruh terhadap faktor kondisi lahan. Faktor penghambat dalam aspek kondisi lahan ini dapat

disebabkan karena kurangnya layak jalan pada alat penguji kendaraan yang rusak.

Kemudian terkait dengan layanan uji KIR dengan sistem drive thru di Dishubkominfo Kota Semarang, terdapat beberapa hambatan yang ditemui, seperti yang disampaikan oleh Ibu Wiwin Sulistyowati, S.T., M.M. dalam kegiatan wawancara sebagai berikut

“Sosialisasi waktu awal uji coba drive thru kita mencoba buat menarik kendaraan yang JBB nya dibawah 5000 kg untuk berada di alur pendaftaran drive thru. Memang tidak mudah menarik satu-satu kendaraan yang harusnya drive thru untuk ikut drive thru, karena masyarakat masih terbiasa dengan sistem lama dan kurang menerima sistem baru yang sebenarnya lebih cepat dan mudah. Kurangnya pengetahuan masyarakat ini terkadang menimbulkan pelayanan uji kendaraan bermotor drive thru di awal sedikit terhambat.” (Wawancara, 11 Juni 2022).

3. Faktor Pendorong dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) Drive Thru pada Dinas

Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika di Kota Semarang

Dalam rangka mendorong peran para pegawai atau petugas agar dapat meningkatkan kinerja mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien kepada masyarakat, maka dibutuhkan motivasi kerja yang tinggi. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sulistyowati, S.T., M.M., bahwa :

“Motivasi untuk bekerja disini saya itu juga membiasakan satu minggu sekali minimal diskusi meskipun cuman sama temen yang ada di lapangan yang mungkin kaitannya dengan teknis dan ada masalah apa gitu kita coba selesaikan bareng-bareng dan toleransinya harus seperti apa. Jadi antara pegawai yang satu sama lainnya itu harus ada toleransi namun yang tidak terlalu mengekang atau membatasi motivasi ke teman-teman...” (Wawancara, 11 Juni 2022).

Selain itu, Ibu Sulistyowati,

S.T., M.M., juga menyampaikan

bahwa:

“...Saya sendiri sebagai kepala Dishubkominfo Kota Semarang merasa dituakan disini khususnya dalam hal monitoring atau pengawasan. Jadi para pegawai di Dishubkominfo ini

mempunyai motivasi yang baik, dan untuk mempertahankan agar tercipta terus motivasi di antara para pegawai, pimpinan mampu berperan dengan baik...” (Wawancara, 11 Juni 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pemimpin menjadi pemegang peranan utama yang sangat strategis dalam setiap organisasi termasuk dalam birokrasi publik. Keberhasilan suatu birokrasi publik didalam menjalankan semua tugas-tugasnya sangat ditentukan kualitas dari pemimpinnya, sehingga kedudukan pemimpin sangat mendominasi setiap aktivitas yang dilakukan. Pegawai dengan kompetensi yang baik, jika tidak ditunjang oleh pemimpin yang mampu mengamati dan memahami perkembangan psikologis pegawainya, maka pelaksanaan tugas pelayanan di Dishubkominfo Kota Semarang akan sulit berjalan dengan baik. Hal ini mungkin bisa saja terjadi karena pemahaman seorang pemimpin terhadap psikologis pegawainya, merupakan langkah dasar untuk dapat

mendorong atau memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut.

1. Penerapan pelayanan prima uji KIR (kendaraan bermotor) *drive thru* pada dinas perhubungan, komunikasi, dan informatika di Kota Semarang telah disediakan secara lengkap segala sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan uji KIR serta dianalisis melalui indikator seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances*, dan *empathy*.
2. Faktor penghambat dalam penerapan pelayanan prima uji KIR (kendaraan bermotor) *drive thru* pada dinas perhubungan, komunikasi, dan informatika di Kota Semarang yaitu aspek peralatan pengujian masih banyak yang rusak, aspek SDM yang masih kurang, aspek teknis berupa *headlight tester robotic yang tidak dicek apakah berfungsi atau tidak*, serta lahan Dishubkominfo di Kota Semarang kurang begitu luas.

Sementara faktor pendukungnya yaitu pemahaman seorang pemimpin terhadap psikologis pegawainya dan kesadaran pegawai untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anatan, Lina, dan Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Amin, Ibarhim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV Mandar Maju, Bandung.
- Arif, Saiful. 2010. *Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. Program Sekolah Demokrasi. Averroes Press.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen (Edisi kedua)*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Cetakan Pertama. Gava Media. Yogyakarta.
- Kurniawan, dan Najih. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*, Trans Publishing, Malang.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Moleong, J. Lexy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zainal. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Murhaini, Suriansyah. 2014 *Manajemen Pengawasan Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prihartono. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto. (2009). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing. Surabaya.
- Septi, Atik, & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Mekanisme Pelayanan dan Biaya.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 28 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang.

Jurnal

- Abdullah, M. R. (2014). Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan.
- Anggadwita, Grisna, & Dhewanto. 2013. *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Journal of Social and Development Sciences. Volume 4. Number 7. Page 308-315. diunduh pada <http://ifrnd.org/Research%20Papers/S66.pdf>
- Ariyanti, R. D., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Drive Thru Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(3), 232-243.

Cahyadi, A. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 479-494.

Cankar, Stanka Setnikar and Veronika Petkovšek. 2013. *Private And Public Sector Innovation And The Importance Of Cross Sector Collaboration*. The Journal of Applied Business Research. Volume 29. Number 6. Page 1597-1606. diunduh pada

<http://www.cluteinstitute.com/ojs/index.php/JABR/article/viewFile/8197/8236>

Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2. Nomor 1. Universitas Airlangga, Surabaya. diunduh pada

<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpdd76ece88cfull.pdf>

Hilgers, Dennis, and Christoph IHL. 2014. *Citizensourcing: Applying the Concept of OpenInnovation to the Public Sector*. The International Journal of Public Participation. Volume 4. Number 1. Page 67-88. diunduh pada

http://c.ymcdn.com/sites/www.iap2.org/resource/resmgr/imported/Journal_10January_Vol4_No1_6_Hilgers%26Ihl_Citizensourcing.pdf

Jati dan Raharjo, Wasisto. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik Samsat Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Sosial dan

- Ilmu Politik. Volume 15. Nomor 1. Halaman 67-78. Universitas Gajahmada. Yogyakarta. diunduh pada
- http://journalsospol.fisipol.ugm.ac.id/index.php/jsp/article/view/17/file:///C:/Users/userPC/Downloads/Inovasi_Pelayanan_Publik_Setengah_Hati_S.pdf
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90.
- Oktavianti, D. R., & Lituhayu, D. (2017). Implementasi Kebijakan Transportasi Umum di Kota Semarang (Studi kasus Perum Damri). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1-11.
- Oktiani, I. (2017). Kreativitas guru dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. *Jurnal kependidikan*, 5(2), 216-232.
- Sulaiman, A. (2022). Analisis Pengaruh Biaya Retribusi, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. *Skripsi*.