KINERJA APARATUR DINAS PERHUBUNGAN DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN DI KOTA KOTAMOBAGU

Jiff Akbar Zulhadji
NPP. 28.1174
Manajemen Sumber Daya Aparatur, Manajemen Pemerintahan,
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Email: jiffakbar28@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja dan sejauh mana kinerja aparatur Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan di Kota Kotamobagu serta hambatan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparatur Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu.

Dalam indikator kinerja menurut Dwiyanto (2008) terdapat lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan data informan yaitu Kepala Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu, Kabid LLAJ, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor, dan Masyarakat. Teknik Analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu belum optimal. Terdapat kendala/ hambatan diantaranya jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang kurang, kurangnya ketersediaan sumber daya aparatur dari segi kualitas, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya pengawasan di balai pengujian kendaraan bermotor dan kurangnya anggaran. Upaya yang dilakukan aparatur Dinas Perhubungan adalah memaksimalkan kinerja aparatur yang ada dengan semangat kerja yang tinggi dan konsisten, penambahan sarana dan prasarana lewat perencanaan anggaran tahunan, membuat permohonan distribusi Aparatur Sipil Negara ke BKD, dan menambah anggaran di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu lewat rapat paripurna.

Hasil penelitian bahwa kinerja aparatur Dinas Perhubungan masih belum optimal, karena masih ada beberapa indikator kinerja yang belum terpenuhi. Saran yang dapat penulis berikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, penambahan sarana dan prasarana, serta penambahan jumlah Aparatur Sipil Negara di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur, Pelayanan

ABSTRACT

This research was conducted to determine how the performance and the extent of the performance of the Transportation Service officials in conducting testing services for motorized vehicles for this type of transportation in Kotamobagu City as well as the obstacles and efforts made to improve apparatus performance. Kotamobagu City Transportation Agency.

In the performance indicators according to Dwiyanto (2008) there are five indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data collection techniques by means of interviews, observation, documentation and informant data, namely the Head of the Kotamobagu City Transportation Service, Head of LLAJ, Head of the Planning and Finance Sub-Section, Head of the General and Civil Service Sub-Section, Head of the Motor Vehicle Testing Section, and the Community. Data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The performance of the officials of the Kotamobagu City Transportation Agency is not optimal. There are obstacles / obstacles including the insufficient number of State Civil Servants (ASN), lack of availability of apparatus resources in terms of quality, limited facilities and infrastructure, lack of supervision in motorized vehicle testing centers and lack of budget. The efforts made by the officials of the Transportation Agency are maximizing the performance of existing officials with high and consistent working morale, adding facilities and infrastructure through annual budget planning, making requests for distribution of State Civil Servants to BKD, and increasing the budget at the Kotamobagu City Transportation Service through plenary meetings.

The result of this research shows that the performance of the personnel of the Transportation Agency is still not optimal, because there are still some unfulfilled performance indicators. The suggestions that the authors can give are improving the quality of human resources, adding facilities and infrastructure, as well as increasing the number of State Civil Servants at the Kotamobagu City Transportation Service.

Keywords: Performance, Apparatus, Service

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Kotamobagu merupakan kota hasil pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow, yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 4 Tahun 2007. Meskipun tergolong muda, wujud Kotamobagu telah lengkap sebagai kota, dari Kotamobagu terpancar kehidupan masyarakat pluralisme, dengan nuansa kekerabatan kuat. Kotamobagu terdiri dari 4 kecamatan yaitu: Kecamatan Kotamobagu Barat, Kecamatan Kotamobagu Selatan, Kecamatan Kotamobagu Timur, dan kecamatan Kotamobagu Utara.

Adapun barang yang sebelumnya milik Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow yang sudah dihibahkan kepada Pemerintah Kota Kotamobagu melalui Berita Acara Serah Terima dengan nomor: 032/B-02/BKD/334.a/VI/2019 dan nomor 020/Setda-KK/177.a/VI/2019, pada hari rabu tanggal dua puluh enam bulan juni tahun dua ribu sembilan belas.

Aparatur Dinas Perhubungan di Kota Kotamobagu mempunyai 2 tugas yang menjadi kewajiban Aparatur tersebut untuk dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 45 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Tipe B yaitu membantu Walikota untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah di bidang perhubungan.

Secara garis besar struktur organisasi dinas perhubungan terdiri dari 1 Kepala Dinas, 1 Sekretaris yang membawahi dua Kasubag, tiga kepala bidang yang terdiri dari Kepala Bidang LLAJ yang membawahi 3 seksi, Kepala Bidang Sarana Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang membawahi 3 seksi, Kepala Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Operasional yang membawahi 3 seksi.

1.2. Permasalahan

Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Kotamobagu dulunya mempunyai 2 orang tenaga ahli tingkat III akan tetapi, ada 1 orang tenaga ahli yang bersertifikat tingkat III yang harus dipindah tugaskan diluar SKPD Dinas Perhubungan yaitu menjadi staf di Dinas Satpol PP dikarenakan kebutuhan organisasi pemerintahan.

Padahal 1 orang tenaga ahli tersebut merupakan senior di Dinas Perhubungan dan betul – betul ahli di pengujian kendaraan bermotor.

Dalam mengatasi permasalahan tenaga ahli tersebut, setiap tahun Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu mengusulkan untuk penambahan tenaga ahli untuk alat pengujian kendaraan bermotor. Akan tetapi, penambahan tenaga ahli untuk alat pengujian kendaraan bermotor tersebut mempunyai kendala yaitu pemerintah kota dan DPRD Kota Kotamobagu kekurangan anggaran APBD, penambahan tenaga ahli untuk alat pengujian kendaraan bermotor tersebut bukan menjadi prioritas utama di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu, dan minat Pegawai Negeri Sipil terhadap pelatihan pengujian kendaraan bermotor sangat kurang.

Kekurangan Tenaga ahli dalam pengujian kendaraan bermtoror tingkat IV dan tingkat V di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu tentu merupakan permasalah bagi seorang Aparatur di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih dari 5000 Tonase. Tetapi, dengan adanya diklat pengujian kendaraan bermotor serta terujinya kendaraan secara baik dan benar, tentu akan memberikan dampak positif seperti output bagi masyarakat dan pemerintah berupa angka kecelakaan yang rendah.

Permasalahan dalam penelitian yang akan dilakukan terkait dengan Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan di Kota Kotamobagu dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

1. Kurangnya tenaga ahli tingkat IV dan V di Kota Kotamobagu yang dibutuhkan dalam menguji kendaraan yang beratnya lebih dari 5000 Tonase, sehingga kendaraan yang beratnya lebih dari 5000 Tonase tersebut harus melakukan uji di Kota Manado.
2. Penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan keahliannya.
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam kegiatan pengujian kendaraan bermotor
4. Mengesampingkan penambahan tenaga ahli pengujian kendaraan bermotor.
5. Kurangnya anggaran di APBD Pemerintah Kotamobagu dan DPRD Kota Kotamobagu dalam membiayai Diklat Pengujian Kendaraan Bermotor.

1.3. Penelitian Sebelumnya

Guna memberikan perbandingan terhadap penelitian ini, beberapa penelitian yang telah terlebih dahulu dilakukan secara tidak langsung dapat dijadikan refrensi. Penelitian-penelitian tersebut adalah:

1. Penelitian oleh (Toffa Anggara Fajar C.A, 2010) dengan judul "Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas Perhubungan Kota Surakarta" menemukan bahwa kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Surakarta termasuk dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan oleh beberapa hal sebagai berikut : (1) Prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan kota Surakarta sudah berjalan baik. (2) Waktu penyelesaian petugas dalam hal ketepatan pekerjaan sudah dilakukan dengan cepat dan sesuai standar. (3) Biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. (4) Jenis pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada sudah cukup baik. (5) Sarana dan Prasarana yang disediakan sudah cukup baik dalam menunjang kinerja pelayanan. (6) kompetensi petugas di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta bagian pengujian kendaraan bermotor dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja cukup baik.
2. Penelitian oleh (Mufthiaturrahmi, 2019) dengan judul "Efektifitas Pelayanan Registrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar" menemukan bahwa pelaksanaan pendaftaran menggunakan smartphone belum begitu efektif apabila diterapkan di Kabupaten Polewali Mandar dikarenakan masih banyak pengguna jasa pengujian dalam hal ini supir belum menggunakan smartphone dan kurang paham tentang tekhnologi disamping itu jaringan internet belum dapat diakses diseluruh wilayah kabupaten Polewali Mandar. Namun disisi lain aplikasi KIR Online sangat efektif digunakan oleh pegawai Pengujian dalam melaksanakan tugas dalam hal administrasi dan pelaporan. Ini dapat dilihat dari efektifnya waktu yang digunakan, kecermatan dalam bekerja mengurangi kesalahan administrasi, serta

pemberian gaya pelayanan sudah cukup baik yang memberikan kepuasan terhadap beberapa pengguna jasa pengujian kendaraan.

3. Penelitian oleh (Jinang Zulfauziah, 2018) dengan judul "Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang" menemukan kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor jenis angkutan barang secara umum sudah cukup baik. Di tinjau dari aspek produktivitas dan responsibilitas masih belum maksimal. Namun dalam segi kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas sudah cukup baik. Dinas Perhubungan telah berupaya meningkatkan kinerjanya tapi terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan kinerja Dinas Perhubungan masih belum optimal.
4. Penelitian oleh (Harits Hafiid,S.Sos,M.Si, 2020) dengan judul "Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dan Masyarakat Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara" menemukan bahwa Peran dinas perhubungan dalam pengujian kendaraan angkutan barang dan masyarakat di wilayah kota administrasi jakarta utara dinyatakan sudah baik dan efektif. Hal ini didasarkan pada rumusan kesimpulan yaitu bahwa dinas Perhubungan yang mempunyai tugas pokok adalah membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam melaksanaan pengujian kendaraan bermotor serta pengelola penerimaan retribusi atau pendapatan asli daerah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan dinas perhubungan DKI jakarta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang bagi operasional pengujian kendaraan bermotor masih perlu melakukan perbaikan. Pimpinan dinas Perhubungan selalu melakukan penilaian kinerja untuk mengukur sejauh mana pegawai di dinas perhubungan mencapai target organisasi hal ini juga diharap menjadi perbaikan bagi organisasi dan juga raport bagi para pegawai sehinggan apabila ada yang kurang tercapai maka organisasi segera melakukan

perbaikan dan juga peningkatan kualitas baik itu sarana maupun prasarana sebagai bentuk dukungan organisasi kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas pekerjaannya.

5. Penelitian oleh (Ikhron Nuradha, 2021) dengan judul "Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu Terhadap Truk Pengangkut Sawit Di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan" menemukan bahwa Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu Terhadap Truk Pengangkut Sawit Di Kecamatan Ujungbatu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan belum maksimal hal ini dibuktikan dengan data dari dinas perhubungan yang menyatakan banyak kendaraan yang wajib KIR tidak melakukannya, kurangnya pelaksanaan uji berkala ini juga di pengeruhi oleh faktor dari dinas perhubungan sendiri yang mana dinas perhubungan tidak memiliki personel dan anggaran yang dianggap tidak memadai guna melakukan pengecekan langsung ke jalan, yang mana cara ini merupakan salah satu cara yang paling ampuh guna melakukan pelaksanaan uji KIR secara menyeluruh.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang mana lokus dari penelitian penulis dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu berfokus pada tempat pengujian kendaraan bermotor. Kemudian penelitian ini juga menggunakan indikator yang berbeda dengan penelitian sebelumnya mengenai pengujian kendaraan bermotor yaitu indikator kinerja dari teori (Agus Dwiyanto, 2008). Indikator kinerja tersebut memuat lima indikator yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Yang mana hasil dari penelitian penulis yaitu kinerja aparatur Dinas Perhubungan masih belum optimal, karena masih ada beberapa indikator kinerja yang belum terpenuhi. Saran yang dapat penulis berikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, penambahan sarana dan

prasarana, serta penambahan jumlah Aparatur Sipil Negara di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu.

1.5. Tujuan

Tujuan dari kegiatan penelitian ini secara umum yaitu untuk mengetahui Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan di Kota Kotamobagu, sedangkan secara khusus yaitu:

1. Untuk memahami dan mempelajari Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan di Kota Kotamobagu.
2. Untuk mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Dinas Perhubungan Dalam Melakukan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan di Kota Kotamobagu.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan Aparatur Dinas Perhubungan dalam mengembangkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan di Kota Kotamobagu.

II. METODE MAGANG

2.1. DESAIN MAGANG

Dalam pelaksanaan kegiatan magang diperlukan metode yang tepat agar kegiatan magang yang dilakukan dapat berjalan lancar, dan dapat memperoleh data yang diperlukan guna untuk mencapai tujuan dari kegiatan magang. Dalam kegiatan magang ini diperlukan penyelidikan seacara hati-hati, teratur dan terus-menerus agar diperoleh solusi dari permasalahan yang sedang diteliti dilapangan.

Terkait kegiatan magang yang akan dilaksanakan di Dinas Perhubunga Pemerintah Kota Kotamobagu, tentunya memerlukan metode penelitian yang bertujuan untuk memperoleh dan mempermudah dalam proses pengumpulan data selama kegiatan magang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif.

Tan dalam Silalahi (2012:28) menjelaskan bahwa penelitian yang sifatnya deskriptif kualitatif memiliki tujuan yaitu: mendeskripsikan secara tepat sifat-sifat

seseorang atau individu, keadaan, gejala, dan kelompok tertentu dalam atau agar bisa menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam di dalam lingkungan masyarakat. Dalam hal ini ada kemungkinan sudah ada hipotesis-hipotesis, mungkin belum tergantung dari sedikit-banyaknya suatu pengetahuan mengenai masalah yang bersangkutan.

Sugiyono (2013:245) menjelaskan mengenai analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu merupakan suatu analisis yang berdasarkan data masukan yang diperoleh, kemudian dikembangkan menjadi suatu hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut kemudian dicarikan suatu data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya bisa disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Jika berdasarkan data yang bisa disimpulkan, secara berulang ulang dengan menggunakan teknik triangulasi ternyata hipotesis diterima, maka selanjutnya hipotesis tersebut berkembang menjadi sebuah teori.

2.2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Laporan yang akan dibuat ini membutuhkan cara dalam melakukan pengumpulan data, dimana riset melakukan pengamatan dengan adanya sumber data sebagai objek dimana data akan diperoleh. Dalam metode riset langsung kedalam suatu organisasi, sangat diperlukan peralatan yang telah di sediakan, sehingga persiapan yang matang baik secara teori maupun pengamatan sangat mempengaruhi pada instrument serta berpengaruh pula pada hasil dari pengumpulan data. Kesalahan dalam teknik pengumpulan data atau jika tidak digunakan sebagai mestinya, akan berdampak buruk bagi hasil dari suatu penelitian yang di lakukan.

Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang diguanakan penulis selama proses kegiatan magang yaitu:

1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2013:226) berpendapat bahwa observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya bisa bekerja berdasarkan data, yaitu fakta tentang kenyataan pada dunia yang diperoleh lewat

kegiatan observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan dari berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) bisa diobservasi dengan jelas.

2. Wawancara/ interview

Estenberg dalam Sugiyono (2013:231) mengartikan wawancara sebagai pertemuan dua orang yang saling bertukar informasi dan gagasan dalam proses tanya jawab sehingga makna dapat dikonstruksikan berdasarkan topik tertentu.

3. Dokumen

Sugiyono (2013:240) mengartikan dokumen sebagai catatan peristiwa yang terjadi atau yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, lukisan, atau karya monumental orang tersebut. Contoh dari dokumen yang berbentuk tulisan yaitu seperti catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, dan kebijakan. Contoh dari dokumen yang berbentuk gambar yaitu seperti gambar hidup, foto, sketsa, dan lain-lain. Contoh dari dokumen yang berbentuk karya yaitu seperti karya seni, yang bisa berupa gambar, film, patung, dan lain-lain. Studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dalam penelitian kualitatif.

2.3. TEKNIS ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu kemudian dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display,* dan *conclusion drawing/verification* Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:369).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Teoritis

a. Produktifitas yaitu mengukur efisiensi dan efektifitas dari pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan kepada masyarakat.

1) Efektivitas, hasilnya yaitu proses pengujian kendaraan bermotor sudah efektif, dengan alat uji yang sudah terkalibrasi dan prosedur pengujian kendaraan yang jelas tentunya akan memberikan hasil yang baik kepada masyarakat yang mengujikan kendaraannya di balai pengujian kendaraan bermotor.
2) Efisien hasilnya yaitu aparatur yang bertugas di balai pengujian kendaraan bermotor sudah maksimal dalam memberikan pelayanan dalam mengujikan kendaraan bermotor. Meskipun dalam proses pengujian kendaraan bermotor tersebut masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya tenaga penguji teknis di balai pengujian kendaraan bermotor yang kompeten dan memiliki sertifikat penguji kendaraan bermotor.

b. Kualitas Layanan, yaitu apakah masyarakat puas dengan layanan yang diberikan di sektor pengujian kendaraan bermotor, serta apakah sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh aparatur dan masyarakat sudah memadai dalam melakukan kegiatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

1) Kepuasan Masyarakat, hasilnya yaitu masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan di balai pengujian kendaraan bermotor dikarenakan pelayanannya cepat dan sudah menggunakan alat uji yang terkalibrasi dalam proses pengujian kendaraan bermotor
2) Sarana dan Prasarana, hasilnya yaitu sarana dan parasarana di Dinas Perhubungan sudah memadai. Akan tetapi, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana seperti gedung administrasi dan AC agar pelayanan di balai pengujian kendaraan bermotor dapat lebih maksimal.

c. Responsivitas, yaitu bagaimana upaya aparatur dan partisipasi masyarakat dalam melakukan kegiatan pengujian kendaraan bermotor.

1) Upaya Aparatur, hasilnya yaitu aparatur di Dinas Perhubungan sudah maksimal baik dalam memberikan pelayanan maupun dalam mengarahkan masyarakat untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor. Upaya tersebut dibuktikan dengan adanya rencana strategis tahunan serta razia yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan untuk mengecek surat lulus uji atau kartu tanda lulus uji kendaraan bermotor.
2) Partisipasi, hasilnya yaitu partisipasi masyarakat terhadap upaya aparatur untuk memaksimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah baik. hal tersebut didukungan dengan data kecelakaan yang terus menurun dari tahun ke tahun serta tidak adanya penolakan dari masyarakat apabila dalam kegiatan razia diarahkan ke balai pengujian kendaraan bermotor.

d. Responsibilitas, yaitu apakah antara pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ada di Dinas Perhubungan. Hasil yang didapatkan yaitu pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di balai pengujian kendaraan sudah baik dikarenakan aparatur di balai pengujian kendaraan bermotor sangat tanggap dalam melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor ini, yaitu masih adanya surat atau tanda lulus uji kendaraan yang dikeluarkan hanya dengan membayar biaya administrasi.

e. Akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan profesionalitas aparatur Dinas Perhubungan dalam menjalankan kegiatan pengujian kendaraan bermotor yang sesuai dengan prosedur yang ada. Hasil yang didapatkan yaitu akuntabilitas aparatur di Dinas Perhubungan sudah bagus. Akan tetapi, kendaraan yang diuji dengan menggunakan alat pengujian yang sudah terstandarisasi tentu akan menghasilkan output berupa kendaraan yang sudah lulus dan terstandarisasi. Akan tetapi, masih ada kekurangan mengenai biaya administrasi yang mana menurut penulis tidak sesuai

dengan biaya administrasi yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Kotamobagu Nomor 7 tahun 2012 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Kota Kotamobagu tentunya memberikan dampak yang baik kepada masyarakat pengguna kendaraan bermotor di Kota Kotamobagu. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu masih mempunyai banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam bidang pengujian kendaraan bermotor. Yang mana Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu mempunyai beberapa kendala seperti kurangnya Sumber Daya Manusia yang berkompeten. Hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian (Jinang Zulfauziah, 2018) yang mana dalam penelitiannya juga disebutkan permasalahan yang sama yaitu sumber daya manusia masih kurang dalam hal pengujian kendaraan bermotor . Kemudian Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu dalam memberikan kejelasan prosedur pelayanan juga sudah baik dan cepat serta masyarakat yang dilayanipun juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Perhubungan di balai pengujian kendaraan bermotor. Hal serupa juga sama dengan hasil penelitian (Toffa Anggara Fajar C.A, 2010) yang mana prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada di Dinas Perhubungan Surakarta Sederhana dan mudah. Adapun temuan lainnya dari tempat pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu yaitu Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu sudah menggunakan KIR Online yang mana kendaraan yang sudah diuji di tempat balai pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubububungan Kota Kotamobagu bisa melihat batas waktu KIR-nya melalui internet. Hal serupa juga sama dengan hasil penelitian (Mufthiaturrahmi, 2019) yang mana Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar juga sudah menggunakan KIR-Online sehingga membuat proses pengecekan batas berlakunya KIR kendaraan masyarakat lebih mudah untuk diakses.

3.3. Diskusi Temuan Menarik lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat terbesar dalam kinerja aparatur Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan di Kota Kotamobagu yaitu kurangnya anggaran sehingga membuat penambahan diklat bagi aparatur Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu menjadi terhambat, kemudian kekuragan anggaran tersebut menjadi hambatan dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang lebih baik di balai pengujian kendaraan bermotor.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang penulis lakukan selama satu bulan di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja aparatur Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah berjalan dengan baik dan masyarakat puas dengan pelayanan aparatur di Balai Pengujian Kendaraan Bermotor. Dari Kualitas layanan dan sikap responsivitas dilaksanakan optimal, meskipun masih terdapat keterbatasan. Kemampuan dimensi produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas masiih perlu ditingkatkan, karenamasih banyak kegiatan dimensi produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas belum terlaksana secara maksimal dan masih memerlukan banyak perbaikan.
2. Terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilaksanakan aparatur Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu yaitu:
    1. Keterbatasan Aparatur Sipil Negara yang memiliki sertifikat penguji;
    2. Keterbatasan sarana dan prasarana;
    3. Kurangnya pengawasan di balai pengujian kendaraan bermotor;
3. Terdapat upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan untuk mengatasi hambatan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan di Kota Kotamobagu yaitu:

1. Memaksimalkan Kinerja Aparatur dengan memberi penghargaan kepada aparatur yang berprestasi;
2. Menganggarkan segala kekurangan sarana dan prasana yang menjadi prioritas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, melalui perubahan anggaran;
3. Merencanakan penambahan personil melalui perencanaan penambahan ASN di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu;

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terma kasih penulis tujukan kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu beserta jajaran pegawai, seluruh pegawai di Dinas Perhubungan Kota Kotamobagu, serta bapak dosen pembimbing yang selama ini membimbing penulis sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Dwiyanto, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UMM STIM YKPN.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.

Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Silalahi, Uber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumihardjo, Tumar. 2012. *Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur*. Jatinangor: tidak diterbitkan.

Wibowo. 2013. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Repulik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia Di Bidang Transportasi

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Peraturan Gubernur Sulawesi Utara No. 55 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Tipe A Provinsi Sulawesi Utara

Peraturan Walikota Kotamobagu No 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Tipe B

C. Lain-Lain

Asman, I., & Rusli, Z. (2014). PENILAIAN KINERJA ORGANISASI PUBLIK *Jurnal Kebijakan Publik, 5*(1), 1-117

Muhammad, C. I., Santoso, M. B., & Zainudin, M. (2017). PENETAPAN STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA PADA ORGANISASI PELAYANAN SOSIAL RUMAH CEMARA KOTA BANDUNG. *Prosiding Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat, 4*(3), 390-447.

Dinas Pehubungan Pemerintah Kota Kotamobagu

Badan Pusat Statistik Indonesia

Badan Pusat Statistik Kota Kotamobagu