

Strategi Peningkatan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis

**Dede Husni Mubarrok¹, Mualif Ibnu Mahara², Tsalis Rahman Amin³,
Vina Resti Lestari⁴, Zaki Mubarok⁴, Rika Nurliani⁵**

¹²³⁴⁵Institut Agama Islam Darussalam (IAID) Ciamis-Jawa Barat
E-mail: dedehusnimubarrok.esy@iaid.ac.id

Abstrak. Artikel pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Ciamis dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor adalah salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ciamis. Retribusi ini mempunyai peranan yang cukup besar dalam menyumbang Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ciamis. Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen. Setelah dilakukan pendampingan dan pengabdian maka diperoleh ada 9 strategi yang dapat dilakukan untuk menaikkan pendapatan asli daerah di Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis.

Abstract. This community service article aims to find out the service strategy at the UPTD Motor Vehicle Testing of Ciamis Transport Agency in increasing Regional Original Revenue through Motor Vehicle Testing Levies. Motor Vehicle Testing Levy is one of the sources of Regional Original Revenue of Ciamis Regency. This levy plays a significant role in contributing to the local revenue of Ciamis Regency. Motor Vehicle Testing Levy is administered by the Transport Agency of Ciamis Regency. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection techniques were observation, interview and document review. According to the support and commitment, there are 9 strategies that can be done to increase local revenue in the Transportation Agency of Ciamis Regency.

Keywords: Strategy, Service, Motor Vehicle Testing, Retribution, Local Revenue.

PENDAHULUAN

Pelayanan umum merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara untuk hak atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang dasar tahun 1945 mengamanatkan pada warga Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap warga negaranya sehingga efektifitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pembukaan Undang-Undang 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu bentuk kebutuhan yang memberikan pelayanan di bidang keselamatan kepada masyarakat umum yaitu pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau dapat disingkat menjadi PKB. pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan sarana pengujian bagi kendaraan umum yang peruntukan untuk keselamatan para pengguna kendaraan umum tersebut bagi masyarakat di tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Menurut Darise dalam (Andhini, 2017) “Pengertian pelayanan pengujian kendaraan pada Objek Retribusi Jasa Umum sebagaimana dimaksud dalam jenis-jenis Retribusi Jasa Umum adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah”. “Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian, kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan” Yang dimaksud dengan “Penguji Kendaraan Bermotor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor”. Memiliki Sertifikat Kompetensi dan Tanda Kualifikasi Teknis Penguji Kendaraan Bermotor. Pengujian kendaraan bermotor pada dasarnya merupakan suatu cara pola hidup yang sehat dan baik dalam berkendara. Karena itu, kemauan yang kuat dari masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor untuk secara berkala menguji kendaraan bermotor ke dinas terkait sangat diharapkan. Konsep pengujian kendaraan bermotor mempunyai dua aspek yaitu : keamanan (*safety*) dan pencemaran (*pollution*).

Aspek keamanan menyangkut kelayakan kendaraan bermotor saat digunakan di jalan raya sedangkan aspek pencemaran terkait dengan tingkat emisi yang dikeluarkan kendaraan bermotor. Secara substantif, bahwa dalam upaya menjamin keamanan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan

pencemaran udara yang diakibatkan oleh jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di Surabaya, sangat perlu diselenggarakan pengujian kendaraan bermotor. dan pengujian tersebut semestinya diperuntukan bagi semua kendaraan wajib uji dan kendaraan dapat di uji yang beroperasi di jalan agar sarana angkutan memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis memiliki beberapa Unit Pelaksana Teknis Daerah salah satunya adalah bidang Pengujian Kendaraan Bermotor. Hal itu berdasarkan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 14 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa pada dinas dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pemerintah daerah. UPTD merupakan unsur pelaksana teknis operasional Dinas di lapangan dan UPTD dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis secara berkala melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan-kendaraan umum bermotor di Kabupaten Ciamis. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kendaraan dari kekurangan-kekurangan teknis yang tidak diketahui sehingga dapat menimbulkan bahaya, baik untuk lalu lintas, penumpang, dan lingkungan. Berdasarkan tujuan tersebut, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis terus membuat strategi-strategi perubahan mulai dari alur pendaftaran, proses pengujian kendaraan, hingga penyerahan hasil uji yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan strategi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor dimaksudkan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, baik mengenai persyaratan, prosedur, waktu maupun biaya pelayanan, serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam (Sinambela, 2011), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan pelayanan menurut Santara dalam (Sinambela, 2011)

suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dan pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005) adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha- usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Sedangkan definisi kata publik menurut Sutan Mohammad Zain yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambela, 2011). Terdapat pengertian pelayanan publik yang berbeda menurut Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela mendefinisikan pelayanan publik adalah 19 Pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Kemudian perlu dijelaskan mengenai apa yang disebut barang dan jasa menurut Tjiptono yaitu barang merupakan “Hasil atau keluaran (*output*) berwujud fisik (*tangible*) dari proses transformasi sumberdaya, sehingga bisa dilihat, diraba/disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan mendapat perlakuan fisik lainnya.” Sedangkan Jasa merupakan: “Aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi, dan lain-lain.”

Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi harus memiliki kualitas yang berdasarkan pada tujuan, harapan, budaya dan pelanggannya masing-masing. Dalam mendefinisikan sebuah pelayanan jasa yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang patut untuk diperhitungkan. berikut sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut (Hardiyansyah, 2018):

- a. *Tangibles*; berupa fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi,
- b. *Reliability*; berupa kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat,
- c. *Responsiveness*; berupa kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan,
- d. *Competence*; berupa pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan,
- e. *Courtesy*; berupa sikap perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak dan hubungan pribadi,
- f. *Credibility*; berupa sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat,
- g. *Security*; jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko,

- h. *Access*; berupa kemudahan untuuk mengadakan kontak dan pendekatan,
- i. *Communication*; berupa kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara,keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat,
- j. *Understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu dari beberapa agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kondisi kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah. Sementara itu, menurut (Surjadi, 2009), ada tiga unsur pokok untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, yaitu: 1) unsur pengembangan kelembagaan penyelenggara pelayanan, 2) pengembangan kualitas proses pelayanannya, 3) sumber daya manusia pemberi pelayanan.

Strategi pertama peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pengembangan kelembagaan penyelenggara pelayanan. Hal ini dilakukan dengan pembentukan budaya organisasi untuk mewujudkan *Good Governance*. Menurut Djokosantoso Moeljono dalam (Surjadi, 2009), pembentukan budaya organisasi yang diterapkan berpengaruh terhadap kinerja individu yang berdampak pada kinerja organisasi meliputi:

- a. Semangat integritas yang tinggi: jujur, menjaga kehormatan dan nama baik, taat pada kode etik dan peraturan yang berlaku.
- b. Profesionalisme: bertanggungjawab, efektif, efisien, disiplin, serta berorientasi masa depan dalam mengantisipasi perkembangan, tantangan dan kesempatan.
- c. Keteladanan: memberikan panutan yang konsisten, bertindak adil, bersikap tegas dan berjiwa besar.
- d. Penghargaan pada sumber daya manusia: merekrut, mengembangkan dan mempertahankan SDM yang berkualitas. Memperlakukan personil berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, keadilan dan saling menghargai, mengembangkan sikap kerjasama dan kemitraan, memberikan penghargaan berdasarkan hasil kerja individu maupun kelompok.

Strategi yang kedua untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pembaharuan sikap dan karakter sumber daya manusia pemberi pelayanan, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada perbedaan (*equality*) serta kejujuran atau keterbukaan (*fairness*) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi

aparatur birokrasi pemerintah. Untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah.

Strategi ketiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Desain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah dapat dilakukan dengan strategi pelaksanaan pelayanan, sebagai berikut:

a. Sederhanakan Birokrasi (*Cutting Red Tape*)

Peran birokrasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan umum dituntut dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya. Kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima mencakup empat prinsip, yaitu:

- 1) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- 2) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- 3) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- 4) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

b. Mengutamakan Kepentingan Masyarakat (*Putting Customers First*)

Dalam pelaksanaan pelayanan umum, birokrasi pemerintah harus senantiasa berorientasi pada kepentingan pelanggan yaitu masyarakat. Untuk itu birokrasi pemerintah harus banyak mendengar apa kebutuhan, keinginan masyarakat dan yang tidak disukai masyarakat. Selain itu pula partisipasi masyarakat harus dibangun, karena itu birokrasi pemerintah harus pula menjadi motivator atau pendorong tumbuhnya partisipasi tersebut.

c. Pemanfaatan dan Pemberdayaan Bawahan (*Empowering and Energizing Employees to Get Results*)

Pelaku birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus produktif, tidak lamban. Untuk itu setiap pimpinan harus memanfaatkan potensi personil seoptimal mungkin, pembagian tugas yang jelas dan merata dengan meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai upaya yang terus menerus untuk memberdayakan bawahan dengan orientasi profesionalisme.

d. Kembali ke Fungsi Dasar Pemerintahan (*Getting Back to Basic*)

Fungsi dasar pemerintah yang terpenting adalah mengayomi dan melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat yang berarti kesejahteraan di segala bidang kehidupan masyarakat.

Retribusi Daerah

Berdasarkan UU No 28 tahun 2009 Retribusi daerah yaitu pungutan yang dilakukan pemerintah daerah sebagai pembayaran atas jasa yang disediakan pemerintah daerah kepada wajib retribusi yaitu orang pribadi atau suatu badan. Jasa yang diberikan adalah kegiatan pemerintah berupa pelayanan, fasilitas, usaha dan kemanfaatan lainnya yang dapat dinikmati orang pribadi maupun badan. Ciri-ciri retribusi daerah adalah sebagai berikut:

- a. dipungut oleh pemerintah
- b. dalam kegiatan pemungutan terdapat unsur paksaan secara ekonomis.
- c. adanya kontraprestasi yang secara langsung dapat ditunjuk.
- d. dikenakan untuk setiap orang atau suatu badan yang menggunakan jasa-jasa yang disiapkan oleh negara.

Retribusi daerah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Retribusi jasa umum
- b. Retribusi jasa usaha
- c. Perizinan Tertentu

Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor/kir

Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor sering disebut dengan “kir”, kata “kir” sendiri berasal dari Bahasa belanda yaitu keur yang artinya kumpulan kegiatan uji kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis No.28 Tahun 2020 tentang Pedoman Penarikan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor yang Terutang, pengujian kendaraan bermotor atau uji kir adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan.

Pemeriksaannya berupa pemeriksaan bagian kendaraan bermotor dalam rangka memenuhi persyaratan teknis layak jalan. Subyek retribusi pengujian kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau suatu badan. Golongan retribusi pengujian kendaraan bermotor (kir) masuk ke dalam retribusi jasa umum. Struktur dan besarnya tarif retribusi tercantum pada Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis No.20 tahun 2018.

Menurut Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis No.20 Tahun 2018 pasal 2, besarnya tarif retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor ditetapkan sebagai berikut:

No	Nama Retribusi	Tarif (Rp.)
1	Kendaraan Baru	75.000,-
2	Buku Uji	25.000,-
3	Tanda Uji, Baut, Kawat dan Segel	15.000,-/6 Bulan
4	Pengetokan Nomor Uji dan Pengecatan Tanda Samping (Stiker).	15.000,-/6 Bulan
5	Uji Asap/Uji Emisi Gas Buang	15.000,-/6 Bulan
6	Jasa Uji :	
	a. Mobil Penumpang	30.000,-/6 Bulan
	b. Mobil Bus/barang dengan jumlah berat yang diizinkan (JBI) :	
	1) 0 s/d 5.000 kg	30.000,-/6 Bulan
	2) 5.001 s/d 8.000 kg	35.000,-/6 Bulan
	3) 8.001 s/d 15.000 kg	40.000,-/6 Bulan
	4) Lebih 15.000 kg	45.000,-/6 Bulan
7	Penggantian Buku Uji yang hilang	150.000,-
8	Penggantian Plat Uji yang hilang/rusak/Perkeping	50.000,-
9	Numpang Uji :	75.000,-
	a. 0 s/d 5.000 kg	
	b. 5.001 s/d 8.000 kg	
	c. 8.001 s/d 15.000 kg	
	d. Lebih 15.000 kg	

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis. Penelitian yang dilakukan dalam laporan ini melalui pendekatan kronologis sesuai dengan rangkaian kegiatan praktik serta analisis data-data dari berbagai sumber yang berhubungan dengan Strategi Peningkatan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Menaikan Pendapatan Asli Daerah di Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif, metode penelitiannya menggunakan analisis deskriptif yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis. Bogedan dalam Moleong menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan pengertian tentang kerumitan latar situasi sosial dan

hubungan-hubungan yang ada. Jenis pendekatan menggunakan pendekatan study kasus berkaitan dengan hal tersebut, Yin menyatakan, study kasus adalah sebuah penyelidikan empiris yang menginfestigasi fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, dan konteks tidak begitu jelas. Pembahasan diarahkan kepada bagaimana strategi yang diterapkan terhadap pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kendaraan yang uji kir dalam kurun waktu setahun terakhir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis terjadi Penurunan. Hal ini seperti yang terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tahun	Mobil Penumpang	Mobil Bis	Mobil Barang	Jumlah
2020	208	1.643	14.368	16219
2021	150	1.334	13.576	15.060

Sumber : UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis, diolah

Dari tabel diatas, dapat diinterpretasikan bahwa terdapat Penurunan yang negative terhadap kenaikan jumlah kendaraan yang uji kir pada tahun 2021. Mobil penumpang yang diuji kir pada tahun 2021 turun sebesar 58 unit kendaraan dari tahun 2020, mobil bis menurun sebesar 309 unit pada tahun 2021, kemudian mobil barang menurun sebesar 792 unit dan total keseluruhan kendaraan bermotor yang uji kir pada tahun 2021 menurun sebesar 1159 unit dari tahun 2020.

Adanya penurunan kendaraan yang uji kir pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis, namun rupanya dalam hal realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ciamis yang disumbangkan dari uji kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis justru memenuhi dari target tahunan yang ditetapkan. PAD yang disumbangkan dari uji kir selalu memenuhi target dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini.

**Data PAD Kendaraan Wajib Uji UPTD Pengujian
Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten
Ciamis**

Tahun	Target	Capaian	% Realisasi
2019	1.123.100.000	1.740.278.100	154,95%
2020	1.500.000.000	1.644.932.300	109,66%
2021	1.463.900.000	1.571.280.000	107,34%

*Sumber : Sub. Bagian Perencanaan dan Keunagan Dinas
Perhubungan Kabupaten Ciamis, diolah*

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa target PAD pengujian kendaraan bermotor setiap tahunnya meningkat. Di tahun 2020 target PAD pengujian kendaraan bermotor meningkat 33,6 % dari target tahun 2019. Lalu pada tahun 2021 terjadi penurunan target PAD sebesar 2,46% dari target tahun 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diinterpretasikan bahwa terkait uji kir dari target total sebesar 1.123.100.000 dapat terealisasi 154,95% dari target yaitu sebesar 1.740.278.100 pada tahun 2019, pada tahun 2020 ada peningkatan dari target. Target yang sebelumnya sebesar 1.500.000.000, realisasinya mencapai 109,66% yaitu sebesar 1.644.932.300. Lalu pada tahun 2021, realisasinya kembali melampaui dari target 1.463.900.000 dan terealisasi 107,34% yaitu sebesar 1.571.280.000. Lantas terpenuhi PAD dari target dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Ciamis sudah baik dalam hal kualitas pelayanannya, tetapi masih harus ada upaya untuk meningkatkan pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis.

Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor UPTD PKB Kabupaten Ciamis

Analisis untuk menentukan strategi UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan berdasarkan hasil identifikasi faktor lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor-faktor yang meliputi kekuatan dan kelemahan dalam Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Analisis faktor internal yang meliputi kekuatan dan kelemahan dilakukan untuk mengetahui kondisi OPD tersebut secara internal.

- 1) Kekuatan UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:
 - a) Tersedianya kuantitas SDM yang cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan pegawai
 - b) Terdapatnya regulasi tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan yang jelas
 - c) Tersedianya dukungan sumber dana dari APBD Kab.Ciamis, APBD Prov. Jawa Barat serta APBN.
 - d) Terdapatnya penerapan disiplin pegawai yang tegas
 - e) Terpenuhi kuantitas SDM
 - f) penarik redistribusi pengujian kendaraan bermotor
 - g) Adanya regulasi terkait pelayanan Uji KIR
 - h) Tersedianya sarana dan prasarana UPT PKB yang terakreditasi
 - i) Tersedianya alat uji kendaraan dengan sistem digital dan robotik yang terkalibrasi
 - 2) Kelemahan UPTD PKB Dinas Perhubungan Kab. Ciamis adalah sebagai berikut:
 - a) Kurangnya motivasi kerja pegawai
 - b) Kurangnya SDM yang memiliki kompetensi di bidang perhubungan
 - c) Kurangnya pengiriman pendidikan formal dan informal bidang perhubungan
 - d) Belum optimalnya sistem informasi perhubungan yang transparan dan mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.
 - e) Masih kurangnya SDM tenaga penguji memiliki kualifikasi
- b. Faktor Eksternal
- Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang meliputi peluang dan ancaman UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Analisis eksternal yang meliputi peluang dan ancaman dilakukan untuk mengetahui posisi OPD dalam berhadapan dengan lingkungan eksternalnya.
- 1) Peluang Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
 - a) Tersedianya akses jalan yang mudah dijangkau oleh para pemilik kendaraan wajib uji.
 - b) Letak geografis Kabupaten Ciamis yang strategis
 - c) Adanya kerjasama dengan STTD dalam memenuhi kebutuhan SDM perhubungan.
 - d) Adanya diklat peningkatan kapasitas untuk PNS/Non PNS di Balai Diklat.

- e) Adanya potensi peningkatan PAD dari sektor redistribusi pengujian kendaraan bermotor
 - f) Terakreditasinya UPT PKB
 - g) Tersedianya loket kerjasama dengan Bank Jabar Banten
- 2) Ancaman Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
- a) Masih rendahnya pengetahuan dan perilaku masyarakat dalam mentaati peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor.
 - b) Kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pentingnya melakukan pengujian tepat waktu.
 - c) Banyaknya kendaraan angkutan umum orang dan barang yang beroperasi tanpa izin.
 - d) Terjadinya pungli dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Analisis mengenai Alternatif Strategi UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan analisis strategi peningkatan pelayanan publik mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Kab. Ciamis maka dapat ditinjau dari aspek peningkatan sumber daya manusia, pemantapan regulasi, dan peningkatan sarana dan prasarana yang terdiri dari beberapa alternatif strategi, yaitu :

- a. Revitalisasi sarana dan prasarana di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Ciamis.
- b. Membuat perencanaan secara komprehensif dalam rangka meningkatkan konektivitas antar bagian dan sub bagian di Internal UPTD PKB.
- c. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap kendaraan wajib uji di wilayah Kab. Ciamis.
- d. Peningkatan Kapabilitas SDM penguji kendaraan bermotor. Upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualifikasi sumber daya manusia di bidang perhubungan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis yang di selenggarakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Dinas Perhubungan.
- e. Pengembangan sistem informasi melalui berbagai media sosial dan informasi. Dalam rangka mengsosialisasikan kepada masyarakat mengenai pentingnya pengujian kendaraan bermotor dengan membangun sistem informasi yang transparan dan mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.

- f. Melakukan monitoring dan evaluasi secara komprehensif dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah terhadap redistribusi di sektor perhubungan khususnya redistribusi pengujian kendaraan bermotor.
- g. Sinergitas dengan stakeholder (Satlantas Polres Ciamis) dalam rangka meningkatkan disiplin masyarakat pemilik kendaraan wajib uji untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- h. Meningkatkan kapasitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dengan membuat data base kendaraan wajib uji yang akurat dan akuntabel.
- i. Meningkatkan sarana dan prasarana Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis yang terakreditasi.
- j. Pemberlakuan reward dan punishment yang tegas terhadap pegawai. Dalam rangka peningkatan disiplin dan produktivitas kerja pegawai, maka upaya yang dilakukan adalah dengan pemberian sanksi yang tegas sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku serta pemberian reward terhadap kinerja pegawai yang berprestasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor secara keseluruhannya sudah cukup baik, karena apabila dilihat dari data mengenai pendapattan asli daerah melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor sudah melampaui target. Namun demikian UPTD PKB Dinas Perhubungan Kab. Ciamis harus tetap konsisten dalam meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor agar Pendapatan Asli Daerah terus meningkat. Dalam rangka meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pendapatan asli daerah melalui retribusi pengujian kendaraan bermotor diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam layanan administratif dan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya kami dapat memberikan saran agar para pegawai yang ada di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dapat diberikan pelatihan-pelatihan terkait dengan kebutuhan-kebutuhan kerja yang ada di Kantor tersebut, supaya pelayanan di

UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhini, N. F. (2017). Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Keliling Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Ciamis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. file:///C:/Users/62822/Downloads/502-1961-1-PB.pdf
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya ha.41-42*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya hal.5*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- K, Y. R. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish hal.1*. New York: The Guilford Press.
- Lexy, J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi hal.166*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurlan, D. (2006). *Pengelolaan Keuangan Daerah. Edisi 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis No.20 Tahun 2018 pasal 2*. (n.d.).
- Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis No.28 Tahun 2020*. (n.d.).
- Ratminto, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal hal.2*. Yogyakarta.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi) hal 4-5*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik hal.9, 27, 33, 45-47*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip- prinsip (Total Quality Service) hal.22*. Yogyakarta: C.V Andi offset.

Khidmat
e-ISSN 2807-9027
Vol. 2, No. 2, 2022

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1
ayat (1). (n.d.).*