

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek – aspek kelembagan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur. Reformasi birokrasi adalah sebuah perubahan pokok dalam sebuah sistem birokrasi yang bertujuan untuk merubah struktur, tingkah laku, keberadaan dan kebiasaan yang telah lama. reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik Sedarmayanti (2009:67). Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dari KKN, serta memegang teguh nilai – nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Berbagai permasalahan atau hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintah tidak akan berjalan dengan baik harus di tata ulang. Reformasi birokrasi menjadi harapan baru masyarakat bagi terwujudnya pemerintahan yang bebas dari KKN dan dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan akuntabel. Melalui reformasi birokrasi ini di harapkan pemerintah akan menciptakan suatu inovasi–inovasi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Inovasi pelayanan pemerintah dikatakan sebagai terobosan

dari instansi atau lembaga pemerintah dalam upaya untuk meningkat kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan menciptakannya inovasi pelayanan pemerintah baru maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah yang ada di Indonesia.

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting untuk menunjang aktifitas masyarakat sehari-hari. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan pribadi merupakan sarana yang di miliki pribadi untuk ke pentingan pribadi sedangkan angkutan umum merupakan sarana yang di berikan untuk melayani masyarakat umum baik itu di miliki masyarakat pribadi ataupun di miliki pemerintah. Angkutan bisa di gunakan untuk keperluan orang atau barang.

Berbicara permasalahan angkutan rasanya tidak pernah terselesaikan, baik sarana jalan, kebijakan, kemacetan, sarana transportasi ataupun juga permasalahan pengendara/pengemudi. Keluhan, pelanggaran, ataupun kecelakaan silih berganti mencuat kepermukaan menjadikan berita yang sudah terbiasa di masyarakat. Peraturan tentang lalulintas sangat bervariasi baik untuk kendaraan/angkutan pribadi, kendaraan/angkutan umum ataupun untuk kendaraan/angkutan barang.

Masih banyak masalah yang terjadi di kendaraan/angkutan barang yang seperti tidak ada ujung penyelesaiannya, mulai dari lemahnya kesadaran pengemudi dan pemilik kendaraan terhadap peraturan lalu-lintas hingga tindak

pidana berat yang terjadi di lapangan, sehingga keselamatan sering menjadi hal yang tidak diperhatikan.

Kendaraan/angkutan umum maupun kendaraan/angkutan barang merupakan salah satu jenis kendaraan/angkutan umum yang membantu masyarakat untuk melakukan aktivitas serta penunjang perekonomiannya. Kebutuhan akan angkutan umum dalam beraktifitas sehari-hari dan membantu perekonomian masyarakat. Sedangkan kendaraan/angkutan umum untuk barang di pergunakan untuk mengangkut barang dan keperluan logistik daerah maupun perusahaan, Penyedia kendaraan/angkutan umum idealnya memenuhi dua kepentingan yang berbeda yaitu pengguna jasa dan operator. Tingkat pelayanan di jalan juga melihat dari 2 sisi yaitu pengguna jalan dan sisi kendaraan.

UPTD pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Sidoarjo memiliki pelayanan untuk masyarakat contohnya Uji KIR dan Uji KIR *Drive Thru*. Uji KIR yang di lakukan oleh UPTD pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Sidoarjo yang di laksanakan di lingkungan UPTD pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Sidoarjo, pelayanan ini di lakukan agar kendaraan umum dan kendaraan pribadi di nyatakan layak jalan di Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya Uji KIR sangat penting karena dilihat dari banyaknya kecelakaan yang ada di jalan seperti kecelakaan bus dan truk. Kecelakaan tersebut banyak disebabkan oleh rem yang blong, ban mobil yang gundul, kaki-kaki kendaraan truk yang tidak berfungsi.

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kota yang berdekatan Kota Surabaya yang menjadi pusat di Jawa Timur. Banyak kendaraan yang keluar dan masuk dari Kota Surabaya ke Kabupaten Sidoarjo dan sebaliknya. Hampir setiap hari warga sekitar harus menghadapi kemacetan sejumlah ruas jalan. Terutama pada pukul waktu 07.00 WIB – 08.00 WIB dan pukul waktu 16.00 WIB – 18.00 WIB.

Kondisi yang lebih parah lagi, kemacetan di perempatan antara Jalan Gubernur Sunandar, Jalan Raya Krikilan dan Jalan Raya Karangandong. Letak jalan yang memang berada pada perempatan kawasan industry (sumber :www.liputan6.com/citizen6/read/417136/parah-kemacetan-lalulintas-disidoarjo, di akses 10 April 2020), banyaknya kendaraan berat seperti truk gandeng, truk pengangkut pasir, truk kontainer dan truk tanki air yang lebih sering keluar masuk kawasan, menambah kemacetan.

Tingginya volume kendaraan yang ada di Sidoarjo sangat padat, apa lagi kendaraan bermuatan besar akan menimbulkan kemacetan jalan dan bisa menimbulkan kerusakan pada ruas jalan. Sehingga dari sisi kendaraan tidak memiliki layak jalan itu akan menimbulkan kerusakan pada kendaraan atau kecelakaan yang fatal bagi masyarakat. Maka perlu adanya pengawasan, kontrol dan sanksi yang tegas. Peryaratan dari kelayakan kendaraan bermuatan barang atau orang yang berhak memberikan persyaratan ini ialah Dinas Perhubungan

bagian dari pengelolaan Uji Kir (sumber: <http://portal.sidoarjo.kab.go.id/uploads/2018/07/selayangpandang2018revisi.pdf>, di akses 2 Januari 2020).

Tingginya jumlah berbagai jenis kendaraan yang memadati setiap ruas jalan di perkotaan, nyatanya juga menimpa Kabupaten Sidoarjo. Kota ini memiliki luas wilayah yang luas dengan Daerah Tingkat II lainnya di Provinsi Jawa Timur, yaitu 72,000 hektare (sumber: <http://portal.sidoarjo.kab.go.id/uploads/2018/07/selayangpandang2018revisi.pdf>, di akses 2 Januari 2020).

Berbanding terbalik dengan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten ini, dengan rincian secara berturut-turut sejak tahun 2015 sampai 2017 adalah 1.166.440 kendaraan pada tahun 2015, 1.254.631 kendaraan pada tahun 2016, dan 1.302.564 kendaraan pada tahun 2017. Mengalami peningkatan rata-rata 5,7 % per tahun. Selanjutnya untuk jumlah kendaraan R4 pola jumlah dan pertumbuhannya sama dengan pola pertumbuhan dan jumlah jumlah kendaraan Roda 2, dimana jumlah terbanyak kendaraan Roda 4 nya, pada tahun 2015 berjumlah 169.977 unit, kemudian tahun 2016 berjumlah 187.013 unit sedangkan pada tahun 2017 198.214 unit dalam jurnal Badan Litbang Provinsi Jawa Timur (2018). Ketidak seimbangan tersebut semakin mencolok akibat masih beroperasinya kendaraan-kendaraan yang sudah berusia tua. Untuk angkutan umum, diketahui berdasarkan pendataan Dinas Perhubungan Kabupaten sidoarjo hingga akhir Desember 2018, angkutan yang mendapat ijin

trayek sejumlah 343, taxi sejumlah 90 dan angkutan sejumlah 253 (sumber: Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka 2019:311).

Menurut berita www.jawapos.com keselarasan antara pengguna angkutan umum dan penyedia angkutan umum idealnya harus baik dan benar untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas. Pasal 48 hingga Pasal 55 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, telah menetapkan persyaratan teknis dan layak jalan kendaraan bermotor serta mewajibkan kendaraan bermotor yang diimpor dibuat dan dirakit di dalam negeri, kendaraan bermotor yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan pengujian berkala. Tujuan dari kebijakan tersebut untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan dan pencemaran udara yang disebabkan oleh kendaraan yang kurang layak jalan (sumber: <https://www.jawapos.com/jpg-today/08/10/2018/cukup-bayar-kendaraan-tak-perlu-datang/>, di akses 7 Januari 2020).

Menurut berita www.jawapos.com Pada banyak peristiwa kecelakaan atau kemacetan akibat kerusakan kendaraan angkutan barang dan penumpang, kelaikan kendaraan terdeteksi menjadi penyebab malapetaka. Kendaraan tidak laik jalan dipaksa beroperasi. Tak terkecuali untuk mengangkut banyak penumpang. Dampaknya pun muncul bukan hanya pada kendaraan yang bermasalah tersebut. Tapi juga pengguna jalan lainnya. Tidak sedikit korban luka atau meninggal karenanya.

(sumber: <https://www.jawapos.com/jpg-today/08/10/2018/cukup-bayar-kendaraan-tak-perlu-datang/>, di akses 7 Januari 2020)

Kenyataannya masih banyak kendaraan yang bermuatan lebih yang luput dari pengawasan Dishub Sidoarjo (sumber : jawapos.com Rabu (26/9/2018). pelayanan yang kurang optimal dimana waktu untuk mengujikan kendaraanya membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Dengan ini Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaran bermotor (UPTD PKB) Kabupaten Sidoarjo membuat program *Drive Thru* KIR yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi oknum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2011 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Menurut berita surabaya.bisnis.com dengan layanan tersebut serta semua sistem telah terkomputerisasi dan telah terintegrasi langsung dengan kementerian perhubungan dan semua alat telah melewati uji kalibrasi dengan baik maka pengurusan uji kir yang biasanya berlangsung selama dua hari ini bisa dipercepat dalam hitungan menit. "Durasi waktu yang dibutuhkan sekitar 30-35 menit untuk seluruh tahapan pelaksanaan uji kir tersebut mulai dari pendaftaran sampai dengan pengambilan buku uji kir. Asalkan kendaraan yang diuji tersebut memenuhi kriteria layak jalan," ucapnya di Sidoarjo saat ini dalam sehari pihaknya bisa melayani sebanyak 180 sampai dengan 250 kendaraan yang melakukan uji kir dengan pengaturan jam kedatangan kendaraan uji (sumber:

<https://surabaya.bisnis.com/read/20180124/531/756210/dishub-sidoarjo-permudah-kir-melalui-layanan-drive-thru>, di akses 2 januari 2020).

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kendaraan Lulus Uji
Bulan : Januari - November 2019

No	Bulan	Lulus Uji Kir		Tidak Lulus Uji Kir	
		Umum	Bukan Umum	Umum	Bukan Umum
1	Januari	433	4451	15	100
2	Febuari	457	3928	21	103
3	Maret	355	4075	13	85
4	April	367	4228	13	97
5	Mei	422	4811	13	124
6	Juni	233	2710	1	36
7	Juli	453	4771	5	80
8	Agustus	468	4194	6	82
9	September	351	4106	15	77
10	Oktober	377	4678	16	118
11	November	377	4789	14	117
12	Desember				

Sumber : Data UPTD pengujian kendaraan bermotor, Tahun 2020

Menurut data di atas pada tabel 1.1 jumlah kendaraan wajib uji yang lulus uji KIR di bulan November 2019 berjumlah 51.034 yang di mana jumlah kendaraan keseluruhan di bulan dari Januari - November tahun 2019 sedangkan di awal bulan yaitu Januari 2019 berjumlah 4884 dimana jumlah ini sangat besar di tahun 2019.

Drive Thru KIR merupakan inovasi program untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat saat mengurus uji kir berdasarkan SOP tentang inspeksi kendaraan bermotor. Dengan adanya *Drive Thru* uji KIR ini masyarakat tidak perlu mengantri pendaftaran terlalu lama untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor. Masyarakat bisa mendaftar langsung untuk melakukan pengujian melalui jalur *Drive Thru* yang di sediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan pengujian KIR, selain mempercepat dalam pendaftaran hingga mendapatkan buku uji berkala ini dapat memonitoring pengujian kendaraan dan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mewujudkan kemudahan dan mempercepat waktu kepada masyarakat melalui *Drive Thru*.

Setelah proses pendaftaran selesai, verifikasi persyaratan selesai dan pembayaran selesai, selanjutnya melakukan pemeriksaan fisik kendaraan yang di laksanakan langsung di tempat uji KIR dilakukan selama 30-35 menit yang dimana pemeriksaan tersebut sangat efektif dari pemeriksaan sebelumnya yang tanpa melalui *Drive Thru* atau uji KIR sebelumnya. Setelah melakukan pengujian akan langsung di umumkan hasil uji selama 2 menit, jika lulus dilanjutkan dengan pengesahan (penguji penyelia) dan jika tidak lulus dikembalikan kepada pemohon untuk perbaikan atau dilakukan banding. Jika pemohon mengajukan banding kepada UPT PKB atau penguji penyelia berdasarkan hasil pengujian memberi jawaban diterima atau tidak, jika diterima lanjutkan jika pengesahan tidak lulus maka dilakukan pengujian ulang.

Tahapan selanjutnya pengesahan yang dimana hasil uji KIR ini ditanda tangani di buku uji kemudian di lakukan pemasangan sticker tanda samping, pengetokan plat uji jika dinyatakan lulus uji KIR. Dan masyarakat akan mendapatkan buku uji KIR sebagai tanda bukti.

Berdasarkan dari beberapa sumber data dan berita diatas dapat diketahui bahwa uji KIR *Drive Thru* merupakan salah satu inovasi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk mempercepat proses uji KIR dan untuk menghindari dari calo atau oknum yang melanggar. Dengan adanya fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang bagaimana pelaksanaan Uji KIR yang di lakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam membantu masyarakat dalam mempermudah uji KIR. Dengan judul penelitian “**Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui *Drive Thru* di Kabupaten Sidoarjo**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah **Bagaimana Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui *Drive Thru* di Kabupaten Sidoarjo?**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah **untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui *Drive Thru* di Kabupaten Sidoarjo.**

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana penulis untuk mengkaji dan mengembangkan serta menemukan realita dari teori-teori yang dikaji serta menambah wawasan tentang kebijakan publik, administrasi pemerintah daerah, implementasi kebijakan publik.

2. Bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan mengenai kualitas pelayanan di dinas perhubungan kabupaten sidoarjo mengenai alat uji KIR untuk selalu memberikan pelayanan terhadap kendaraan yang ada di sidoarjo agar tetap layak pakai untuk kendaraan angkutan umum dan kendaraan pribadi.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sebagai penambah hasanah refrensi penulis selanjutnya yang mengambil fokus kajian yang sama dengan penelitian ini. Serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi dalam melengkapi dan mengembangkan perbendaharaan ilmu sosial dan khususnya ilmu administrasi Pulik, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik bagi pihak terkait/mahasiswa yang hendak mengetahui kebijakan dan program dinas perindustrian dan perdagangan.