

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang yang mengatur mengenai uji kir adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, sebagaimana dimaksud pada pasal 53 dijelaskan bahwa uji berkala diwajibkan untuk mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandeng, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan. Pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui kondisi fisik kendaraan dan kendaraan akan diuji sebagai syarat layak jalan. Pengujian kendaraan tersebut melalui beberapa tahap pengujian diantaranya emisi gas buang kendaraan, tingkat kebisingan, kemampuan rem utama, kemampuan rem parker, kincip roda depan, kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama, akurasi alat penunjuk kecepatan, dan kedalaman alur ban. Dengan adanya pasal tersebut menjadi sarana pendukung kendaraan dalam melaksanakan uji kelayakan kendaraan bermotor dan dapat dijadikan acuan dalam memenuhi syarat setiap kendaraan yang dioperasikan di jalan.

Uji kir merupakan salah satu dari berbagai macam pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan pelayanan untuk masyarakat yang dapat berupa jasa, barang, ataupun pelayanan administratif. Adapun tujuan dari Undang-Undang tersebut seperti pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus memiliki pemahaman yang jelas mengenai hak, kewajiban, dan tanggung jawab serta masyarakat dapat

merasa aman dan yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam (Otanius Laia, 2022) merupakan segala aktivitas yang dilaksanakan oleh sebuah instansi pemerintahan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai jasa dan barang yang dilaksanakan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku, pemerintah selaku pemangku kepentingan melalui organisasi memiliki tugas untuk menyediakan dan melaksanakan pelayanan untuk masyarakat.

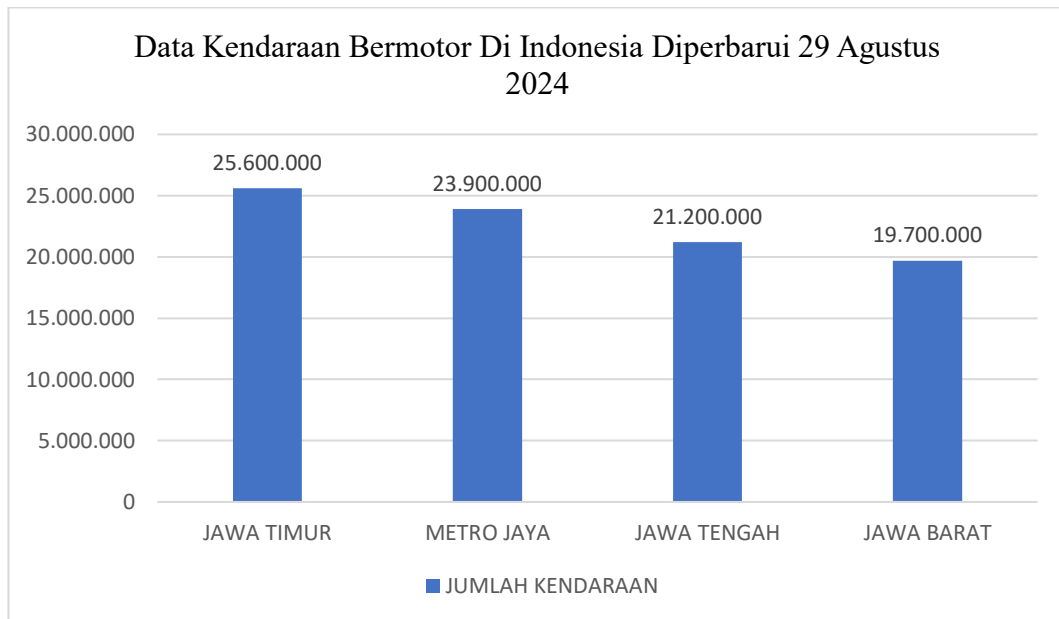
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 menjelaskan mengenai uji berkala kendaraan merupakan pengujian kendaraan bermotor yang dilaksanakan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandingan, dan kereta tempelan yang beroperasi di jalan. Uji berkala pendaftaran kendaraan bermotor wajib uji berkala dalam jangka waktu satu tahun sejak tanggal diterbitkannya surat tanda nomor kendaraan bermotor.

Pasal 1 Nomor 9 Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 yang berbunyi "Pengujian Kendaraan Bermotor 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". Persyaratan teknis dan layak jalan yang dimaksud meliputi beberapa hal seperti ukuran, perlengkapan, rancangan teknis, bodi, penggunaan, pemuatan, penyambungan, dan lampiran kendaraan bermotor sesuai dengan peruntukannya.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 70 Tahun 2020 menjelaskan mengenai pelayanan yang diberikan oleh UPTD mencakup beberapa hal seperti pelayanan

permohonan numpang uji keluar, pelayanan numpang uji masuk, pelayanan mutase keluar kendaraan bermotor, pelayanan mutase masuk kendaraan bermotor, pelayanan uji emisi kendaraan bermotor non KBWU, penggantian kartu uji dan tanda uji rusak dan/atau hilang, pelayanan pengujian kondisi teknis kendaraan bermotor.

Uji kelayakan kendaraan atau dikatakan uji kir adalah sebuah aktivitas untuk memberikan pengujian dan pemeriksaan pada bagian-bagian kendaraan seperti bus, truck, mobil barang, dan kendaraan khusus untuk memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Kendaraan kendaraan tersebut perlu dilakukan uji kir untuk mengatasi permasalahan pada *sparepart* kendaraan tersebut. Uji kir adalah suatu sarana pelayanan publik untuk kendaraan yang merupakan alat transportasi yang perlu dilakukan pengecekan berkala untuk kondisi mesinnya. Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah uji kelayakan kendaraan atau yang biasa dikenal dengan kata KIR yang memiliki arti sebagai pemeriksaan kesehatan kendaraan (Widanti, 2022). Syarat berkendara bagi masyarakat tidak hanya memiliki surat surat kendaraan dan SIM saja, melainkan perlu adanya syarat lain agar dapat memberikan keselamatan bagi pengguna kendaraan. Uji kir dibuat untuk mengecek kondisi kendaraan dan salah satu syarat untuk mendapatkan surat layak uji dan layak jalan, hal tersebut diperlukan guna mengurangi angka kecelakaan di jalan raya.



Gambar 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia dan Pulau Jawa 2024

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2024

Menurut data dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur terdapat sebanyak 164 juta kendaraan bermotor di Indonesia dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak pada Provinsi Jawa Timur dengan jumlah 25,6 juta kendaraan, kemudian disusul oleh DKI Jakarta dengan jumlah kendaraan sebanyak 23.9 juta kendaraan, pada posisi ketiga ditempati oleh Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah kendaraan sebanyak 21.2 juta kendaraan, dan Provinsi Jawa Barat dengan jumlah kendaraan sebanyak 19.7 juta kendaraan. Tidak semua kendaraan yang tercantum pada data tersebut bukanlah jenis kendaraan yang harus dilakukan uji kir, melainkan terdapat kendaraan khusus yang perlu dilakukan uji kir seperti kendaraan muatan barang/penumpang.

Transportasi dapat dikategorikan menjadi beberapa bagian yaitu transportasi umum, transportasi muatan, dan transportasi pribadi. Berbicara

mengenai transportasi umum dan transportasi muatan, kedua jenis transportasi tersebut membutuhkan perawatan yang lebih baik jika dibandingkan kendaraan pribadi. Pasalnya kedua jenis kendaraan tersebut membawa penumpang/barang, oleh karena itu perlu pemeriksaan secara berkala terkait dengan kondisi kesehatan kendaraannya.

Terdapat banyak sekali permasalahan mengenai transportasi umum dan transportasi muatan, dimana kendaraan tersebut merupakan kendaraan berat dan mengalami permasalahan sehingga menyebabkan kecelakaan. Kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan bagian kendaraan, hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Kanit Lantas Polsek Waru Ipda Heri yang dikutip dari jatimtimes.com.

“Truk mengalami patah AS dan tangki BBM sehingga truk tersebut harus dievakuasi menggunakan forklift, terjadi Tarik ulur truk yang mengalami kerusakan karena muatannya sangat besar. Tapi truk tersebut berhasil dievakuasi pada jam 12 siang.”

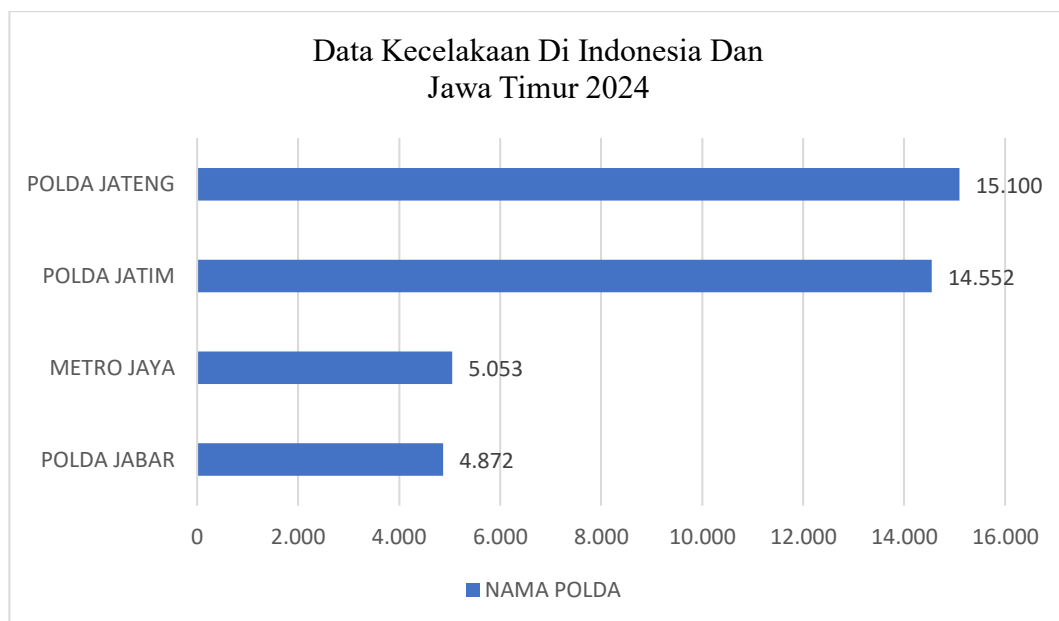
(Sumber: <https://jatimtimes.com/baca/330172/20250124/173800/truk-mogok-kelebihan-muatan-sempat-ganggu-jalur-ka-surabaya-sidoarjo>, Diakses 31 Januari 2025).

Permasalahan lain seperti banyaknya jumlah kendaraan yang ada di Kabupaten Sidoarjo dengan total kurang lebih 1.623.477 kendaraan pada tahun 2024 (BPS, 2024), membuat Kabupaten Sidoarjo dengan luas 719,34 km² menjadi sangat padat dibuatnya (BPS, 2022). Total kendaraan muatan pada Kabupaten Sidoarjo 2024 sebanyak 1.663 Bus dan 51.520 Truk, dari sekian banyaknya jumlah kendaraan muatan dan penumpang tersebut dapat membahayakan masyarakat apabila kendaraannya belum mendapatkan surat layak jalan dari Dinas Perhubungan. Pernyataan mengenai bahaya akan kendaraan muatan yang tidak

layak jalan juga disampaikan oleh Kasi Pengawasan dan Pengendalian Dishub Sidoarjo Widodo Wahyu Tricahyo dikutip dari detik.com.

“Razia yang dilakukan kali ini diutamakan untuk kendaraan angkutan barang dan penumpang yang tidak memenuhi standard *Over Dimension Over Loading* (ODOL). Widodo menjelaskan bahwa dari razia tersebut didapati bahwa terdapat sebanyak 22 truk yang melanggar ketentuan ODOL dan truk tersebut tidak mendapat surat layak jalan sedari Januari 2023.”

(Sumber: <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6594624/22-truk-odol-berpotensi-sebabkan-kecelakaan-terjaring-razia-di-sidoarjo>, Diakses 31 Januari 2025)



Gambar 1. 2 Data Kecelakaan di Indonesia dan Jawa Timur 2024

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2025

Setidaknya terdapat kurang lebih 71.159 kasus kecelakaan lalu lintas di Indonesia dengan jumlah kecelakaan terbanyak pada Provinsi Jawa Tengah dengan 15.000 kasus lebih, pada posisi kedua ditempati oleh Provinsi Jawa Timur dengan kasus kecelakaan sebanyak 14.552 kejadian, selanjutnya DKI Jakarta dengan total kecelakaan sebanyak 5.000 kasus lebih, dan Provinsi Jawa Barat dengan kasus kecelakaan kurang lebih sebanyak 4.800 kecelakaan. Kendaraan yang mengalami

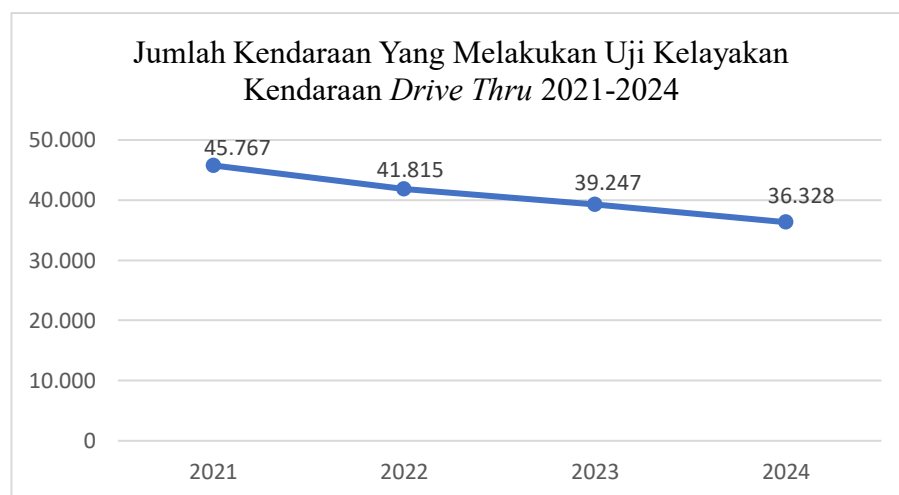
permasalahan pada bagian eksternal dan internal mesinnya tentu dapat membuat kecelakaan, oleh karena itu kendaraan perlu diperiksa secara berkala.

Tabel 1. 1 Kendaraan Wajib Uji Kir Jatim dan Sidoarjo 2024

No	Provinsi Dan Kota	Bus	Mobil Beban	Total
1.	Jawa Timur	43.801	786.730	830.531
2.	Sidoarjo	1,663	51.520	53.183

Sumber: Website Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia, 2024

Jumlah total kendaraan yang wajib dilakukan uji kelayakan kendaraan di Jawa Timur pada Tahun 2024 sebanyak 850.531 kendaraan, dengan kendaraan berjenis Bus sebanyak 43.801 dan Mobil Beban sebanyak 786.730. Sedangkan jumlah total kendaraan yang wajib dilakukan uji kelayakan kendaraan di Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2024 sebanyak 53.183 kendaraan.



Gambar 1. 3 Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Kir Drive Thru Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2024

Sumber : UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Sidoarjo, 2021 -2024

Pada tahun 2021 terdapat sebanyak 45.767 kendaraan yang melaksanakan uji kir *drive thru*, pada tahun 2022 terdapat penurunan penggunaan uji kir *drive thru* sebanyak 41.815 total kendaraan, pada tahun 2023 terjadi penurunan penggunaan uji kir *drive thru* sebanyak 39.247 total kendaraan, dan pada tahun 2024 terjadi penurunan penggunaan uji kir *drive thru* kembali sebanyak 36.328 total kendaraan. Awal mula maraknya penggunaan uji kir *drive thru* terjadi pada tahun 2021 akibat adanya COVID-19, namun seiring berjalannya waktu terjadi penurunan penggunaan uji kir *drive thru*. Total penurunan jumlah kendaraan yang diuji kir *drive thru* darii tahun 2021-2024 sebanyak 9.436 kendaraan.

Uji Kir *drive thru* dirancang untuk mengatasi pelayanan yang kurang efisien dalam pelaksanaan uji kir reguler, namun dapat dilihat pada data diatas bahwa dari tahun 2021-2024 terjadi penurunan terus menerus pada pelaksanaan uji kir *drive thru*. Jika dibandingkan data antara jumlah kendaraan yang harus di uji kir pada Kabupaten Sidoarjo di tahun 2024 adalah 53.183 kendaraan, namun pada kenyataannya hanya terdapat 36.328 kendaraan yang dilakukan uji kir pada Kabupaten Sidoarjo di tahun 2024. Dapat diketahui bahwa masih terdapat sekitar 16.855 kendaraan muatan/beban yang belum melaksanakan uji kir di Kabupaten Sidoarjo. Data jumlah kendaraan yang melakukan uji kir diatas merupakan kendaraan yang aktif melakukan uji kir selama 2 tahun.

Uji kelayakan kendaraan secara *drive thru* merupakan sebuah peningkatan pelayanan dengan menduplikasi layanan dari swasta dan diimplementasikan di sektor publik. Hal tersebut juga dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Dalam observasi

dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pegawai UPT PKB dapat diketahui bahwa mereka menggunakan sistem layanan *drive thru* sebagai salah satu sistem pelayanan administrasi dalam pengujian kir kendaraan. Hal tersebut dilakukan untuk mempersingkat proses administrasi atau pendaftaran.

Melalui observasi dan wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti bersama petugas Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Sidoarjo diketahui bahwa uji kir *drive thru* pertama kali digunakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020, uji kir *drive thru* ini memiliki tujuan agar mempermudah serta mempercepat tahapan pengujian kendaraan bermotor. Proses pengujian yang dilaksanakan dengan *drive thru* memungkinkan kendaraan diuji tanpa perlu keluar dari mobil/kendaraan, sehingga waktu yang dibutuhkan jauh lebih singkat. Selain itu uji kir *drive thru* juga menstimultan para pemilik kendaraan untuk melakukan pengujian mandiri tanpa melalui perantara atau calo.

Terdapat beberapa bagian yang harus di cek kondisinya pada saat uji kir, dimana bagian bagian tersebut harus lolos dari semua tahap pengecekan. Diketahui bahwa bagian-bagian kendaraan yang harus di perika pada saat uji kir adalah uji visual atau pra uji, smoke tester, brake tester, speedometer tester, dan lain sebagainya (Bayuningtyas & Sukmana, 2023).

Tahapan untuk melakukan uji kir memang membutuhkan waktu yang tidak sebentar, namun masyarakat yang memiliki kendaraan tertentu wajib untuk melakukan pengujian bagi kendaraannya secara berkala. Namun dengan banyaknya tahapan tersebut membuat beberapa permasalahan terjadi pada proses pengujian

kendaraan. Proses pengujian memakan waktu sehari membuat masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk mengurus pendaftaran administrasi dan proses pengujian kendaraan, permasalahan lain yang timbul yaitu kemacetan pada jalan raya di kawasan pengujian karena kendaraan yang mengantri memarkirkan kendaraannya di tepi jalan (Bayuningtyas & Sukmana, 2023). Observasi yang dilakukan oleh peneliti mendapati bahwa hal tersebut juga terjadi pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo, dimana pelayanan administrasi dan pengujian kendaraan yang cukup lama membuat antrian masyarakat membludak dan menyebabkan kemacetan pada lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Pada saat uji kir tentu akan melewati berbagai tahapan mulai dari pendaftaran atau administrasi hingga tahap pengujian kendaraan. Melalui wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai UPT PKB Sidoarjo diketahui bahwa alur pertama yang dilakukan dalam uji kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yaitu pengemudi membawa kelengkapan berkas kemudian langsung menuju ke loket *drive thru* tidak perlu turun dari kendaraan kemudian menyerahkan persyaratan kepada petugas berikutnya dan antri untuk masuk ke gedung uji, setelah dilakukan pemeriksaan dan apabila dinyatakan lulus uji maka diberikan *smartcard* atau kartu uji sedangkan jika tidak lulus maka diberikan surat keterangan tidak lulus uji.

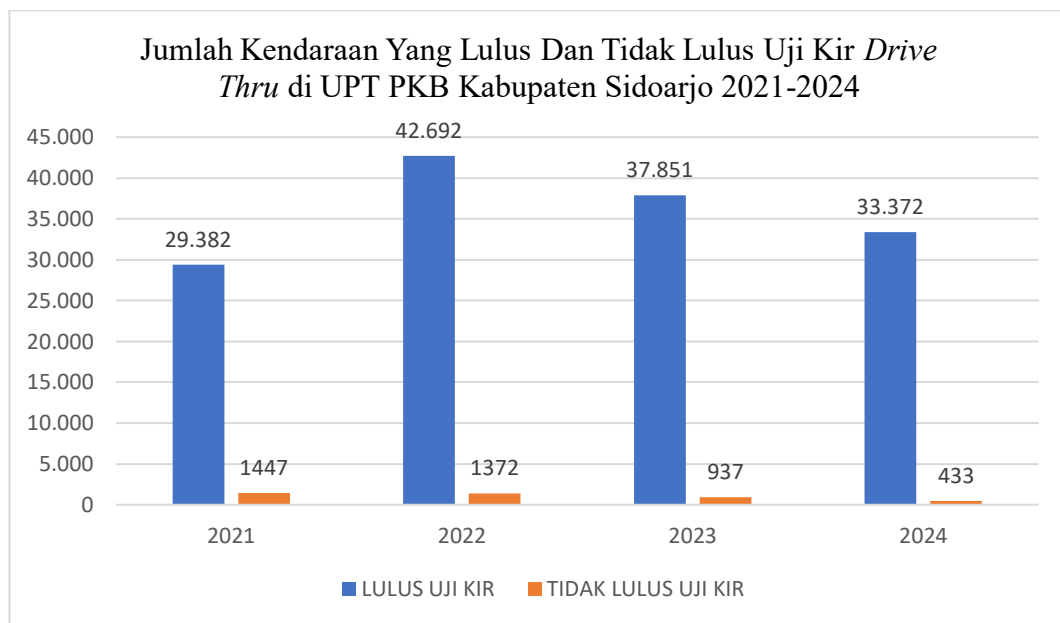
Uji kir pada kendaraan umum untuk barang yang digunakan untuk mengangkut barang dan keperluan logistik sebuah perusahaan, bus/kendaraan pengangkut penumpang yang termasuk kendaraan umum tersebut perlu dilakukan

pengecekan kesehatan kendaraan guna mengatasi permasalahan di jalan raya. Pada saat ini masih sering terjadi permasalahan pada kendaraan pengangkut penumpang atau angkutan barang yang dikarenakan oleh bagian bagian mobil yang mengalami kerusakan mengakibatkan terjadinya hal buruk di jalan raya, dan kendaraan yang mengalami permasalahan tersebut dapat dianggap kendaraan yang tidak layak jalan (Bayuningtyas & Sukmana, 2023).

Melalui observasi dan wawancara yang dilaksanakan peneliti bersama pegawai UPT PKB didapati bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam antrian pelayanan dalam uji kir reguler dengan uji kir *drive thru*. Dimana uji kir reguler memerlukan waktu yang cukup lama untuk melakukan pendaftaran di pelayanan administrasi, para pengguna harus memarkirkan kendaraan terlebih dahulu dan masuk ke ruang pelayanan untuk mendaftar. Sedangkan untuk pengujian kir secara *drive thru* dapat mempersingkat pelayanan administrasi tersebut tanpa harus turun kendaraan, sistem ini mampu memangkas waktu yang signifikan dalam mengatasi antrean. Uji kir untuk kendaraan besar memerlukan waktu 2 hari untuk pendaftaran dan pengujian, dimana pendaftaran dilakukan pada hari pertama dan pengujian kendaraan di hari berikutnya. Sedangkan uji kendaraan kecil hanya memerlukan waktu 1 hari (Bayuningtyas & Sukmana, 2023).

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten (PKB) Sidoarjo merupakan instansi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat mengenai Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor (KIR), dimana terdapat dua sistem pengujian KIR yaitu uji kir reguler dan uji kir *drive thru*. Uji KIR *Drive Thru* merupakan pengecekan kendaraan dengan sistem baru yang pendafaraan dan pengujiannya

dilakukan dalam satu hari. Uji KIR yang ada pada UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan di lingkungan UPT PKB dan pelayanan PKB ini dilaksanakan agar kendaraan dinyatakan layak jalan di Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 1. 4 Jumlah Kendaraan Yang Lulus dan Tidak Lulus Uji Kir Drive Thru Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2021-2024

Sumber: UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo, 2021-2024

Pada tahun 2021 terdapat sebanyak 29.382 kendaraan yang lulus uji kir dan 1.447 kendaraan yang tidak lulus uji kir, pada tahun 2022 terdapat sebanyak 42.692 kendaraan yang lulus uji kir dan 1.372 kendaraan yang tidak lulus uji kir, pada tahun 2023 terdapat sebanyak 37.851 kendaraan yang lulus uji kir dan 937 kendaraan yang tidak lulus uji kir, dan pada tahun 2024 terdapat sebanyak 33.372 kendaraan yang lulus uji kir dan 433 kendaraan yang tidak lulus uji kir. Dapat dilihat bahwa terdapat kenaikan penggunaan sistem uji kir *drive thru* yaitu pada tahun 2021-2022, namun terjadi penurunan penggunaan sistem tersebut pada tahun 2023-2024. Hal

tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat atau pelanggan yang masih menggunakan uji kir reguler.

Tabel 1. 2 Kendaraan Lulus Uji Kir Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024

Bulan	Lulus Uji Kir				
	Mobil Penumpang	Bus	Mobil Barang	Kereta Gandengan	Kereta Tempelan
Januari	113	195	2.631	4	69
Februari	98	150	2.543	5	41
Maret	28	129	2.769	4	67
April	12	89	1.809	4	32
Mei	17	172	2.674	1	43
Juni	23	168	2.530	7	27
Juli	32	157	2.819	3	105
Agustus	160	157	2.715	8	48
September	29	135	2.735	4	49
Oktober	15	134	2.131	5	38
November	18	167	2.328	5	62
Desember	26	136	2.349	3	39
Total	686	1.980	30.033	53	620

Sumber: UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo, 2024

Dapat diketahui bahwa jenis kendaraan dengan jumlah terbanyak pada uji kir drive thru tahun 2024 adalah kendaraan berjenis mobil barang dengan total 30.033 kendaraan, kemudian disusul oleh kendaraan berjenis bus dengan total 1.980, selanjutnya kendaraan berjenis mobil penumpang dengan total 686 kendaraan, lalu kereta tempelan dengan total 620 kendaraan, dan jenis kendaraan dengan jumlah paling sedikit adalah kereta gandingan dengan total 53 kendaraan yang diuji. Total jumlah kendaraan yang lulus uji kir di Unit Pelaksana Teknis

Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2024 sebanyak 33.372 kendaraan.

Tabel 1. 3 Kendaraan Tidak Lulus Uji Kir Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2024

Bulan	Tidak Lulus Uji Kir				
	Mobil Penumpang	Mobil Bus	Mobil Barang	Kereta Gandengan	Kereta Tempelan
Januari	7	2	64	0	2
Februari	0	6	64	0	1
Maret	1	4	69	1	5
April	1	4	48	0	1
Mei	1	6	61	0	1
Juni	0	3	65	1	1
Juli	00	4	57	0	0
Agustus	2	2	44	1	1
September	0	1	56	0	3
Oktober	1	3	43	1	0
November	1	2	30	0	0
Desember	0	2	28	0	2
Total	14	36	632	4	17

Sumber: UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo, 2024

Diketahui bahwa masih banyak kendaraan kendaraan yang belum sesuai standar sehingga dianggap tidak lulus pada proses uji kir. Terdapat sebanyak 14 mobil penumpang yang tidak lulus uji kir, kemudian terdapat sebanyak 36 bus yang tidak lulus uji kir, terdapat sebanyak 632 mobil barang yang tidak lulus uji kir, terdapat s ebanyak 4 kereta gandingan yang tidak lulus uji kir, dan terdapat sebanyak 17 kereta tempelan yang dinyatakan tidak lulus uji kir di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2024.

Kendaraan yang tidak lulus uji kir tentu harus segera memperbaiki kondisi kendaraannya karena kerusakan kenaraan berpotensi mengancam keselamatan pengemudi dan pengguna jalan lainnya, karena kendaraan yang tidak lulus uji kir tentu mengalami permasalahan pada mesin atau bagian kendaraan dan dapat menyebabkan kecelakaan. Oleh karena itu pemerintah (Dinas Perhubungan) melakukan upaya dalam menekan angka kecelakaan dengan cara uji kir untuk kendaraan muatan/beban.

Dengan adanya uji kir berbasis *drive thru* diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat yang ingin melakukan uji kir pada kendaraannya dapat mempersingkat proses pelaksanaan pendaftaran administrasi dan pengujian kendaraannya. Jika dibandingkan mengenai pelaksanaan uji kir reguler dengan uji kir *drive thru* maka akan terlihat jelas bagaimana perbedaannya, terutama dalam segi waktu. Pengujian kir reguler dapat dikatakan kurang efisien waktu karena pelayanan pendaftaran atau administrasi yang cukup lama, dimana pendaftaran administrasi harus turun dari kendaraan dan masuk ke ruangan pendaftaran. Dengan adanya uji kir *drive thru* dapat mempersingkat pendaftaran administrasi dan pengujian kendaraan di hari yang sama. Uji kir *drive thru* diharapkan dapat menjadikan pengujian secara mandiri tanpa menggunakan calo, karena pada saat uji kir reguler masih terdapat banyak calo yang menjadi pembantu masyarakat yang ingin melakukan pengujian kendaraan. Meski telah dibentuk peningkatan kualitas pelayanan uji kir *drive thru* masih terdapat beberapa masyarakat yang enggan untuk menggunakannya, masyarakat masih banyak yang menggunakan uji kir biasa. Oleh karena itu hal tersebut menjadi penghambat dalam pelaksanaan uji kir *drive thru*.

Observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pegawai UPT PKB Kabupaten Sidoarjo ditemukan bahwa masih banyak permasalahan mengenai calo dalam proses uji kir, dimana para calo membantu pengguna uji kir dalam melakukan pendaftaran administrasi serta pemeriksaan kendaraannya. Praktik calo tersebut tentu mengganggu jalannya proses pelayanan karena para pengguna tidak dapat memahami terkait proses pengujian kendaraannya. Ketidaktahuan pengguna uji kir dalam permasalahan pada kendaraannya akibat calo tentu dapat membahayakan orang lain dan pengguna itu sendiri karena pengguna tidak mendapatkan penjelasan langsung dari penguji terkait permasalahan pada kendaraannya. Diketahui bahwa sebelum dan sesudah adanya uji kir *drive thru*, kualitas pelayanan tidak jauh berbeda. Hal tersebut ditunjukkan dengan ketidakstabilan jumlah kendaraan yang melakukan uji kir setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2021 terdapat 30.829 kendaraan yang melakukan uji kir, tahun 2022 terdapat 44.064 kendaraan yang melakukan uji kir, tahun 2023 terdapat 38.788 kendaraan yang melakukan uji kir, dan tahun 2024 terdapat 33.805 kendaraan yang melakukan uji kir di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo. Dapat diketahui bahwa terdapat kenaikan kendaraan yang uji kir pada tahun 2021-2022 namun menurun pada tahun 2023-2024.

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan diatas maka dapat diketahui bahwa pengujian kendaraan muatan/beban adalah hal yang wajib dilakukan selama 6 bulan sekali, namun pada kenyataannya masyarakat masih banyak yang enggan untuk melakukan uji kir. Namun permasalahan tersebut coba diatasi oleh UPT PKB Kabupaten Sidoarjo dengan pengadaan sistem uji kir *drive thru* untuk

mempersingkat proses pelayanan dari administrasi hingga pengujian kendaraan, namun nyatanya pada tahun 2024 didapati bahwa terdapat sebanyak 53.183 kendaraan muatan/beban yang wajib di uji kir dan nyatanya hanya terdapat 33.372 kendaraan saja yang dilakukan uji kir. Observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pegawai UPT PKB Kabupaten Sidoarjo didapati bahwa terdapat permasalahan lain yang timbul mengenai masyarakat yang enggan melakukan uji kelayakan kendaraannya secara mandiri dan memanfaatkan calo. Serta banyaknya masyarakat yang merasa keberatan ketika melaksanakan uji kir reguler karena pelaksanaan pengujian akan memakan waktu yang cukup lama. Maka dari itu penulis bermaksud untuk menganalisis keberhasilan strategi peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan (KIR) *Drive Thru* untuk mengatasi permasalahan permasalahan yang telah diuraikan diatas. Peneliiian ini berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan *Drive Thru* Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo". Peneliti menggunakan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2016) dengan dimensi 1) Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa, 2) Mengelola Harapan Pelanggan, 3) Mengelola Bukti (*Evidence*) Kualitas Pelayanan Tentang Pelayanan/Jasa, 4) Mendidik Pelanggan/Konsumen Tentang Pelayanan Jasa, 5) Mengembangkan Budaya Kualitas, 6) Menciptakan *Automating Quality*, 7) Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa, 8) Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut ”Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan *drive thru* di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan *drive thru* Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini ditujukan untuk memperdalam pemahaman mengenai topik yang dibahas, memberikan informasi yang berguna bagi peneliti lain, dan menambah koleksi literatur di perpustakaan, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik.
 - b. Memperluas pemahaman serta pengetahuan mengenai pelayanan publik berupa uji kelayakan kendaraan pada Dinas Perhubungan, dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi penulis di kemudian hari.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan uji

kelayakan kendaraan *drive thru* di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang telah diterapkan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi permasalahan yang telah dihadapi.

- b. Bagi Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi dan masukan kepada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo tentang strategi peningkatan kualitas yang telah dilakukan, serta melihat apakah strategi peningkatan kualitas ini telah berjalan dengan sesuai yang direncanakan. Dengan kata lain, Dinas Perhubungan dapat melakukan pemeliharaan pada strategi peningkatan kualitas uji kelayakan kendaraan *Drive Thru* dan melakukan evaluasi apabila pengoperasian peningkatan kualitasnya berjalan kurang baik.

- c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pembaca dalam mengembangkan literatur yang memiliki keterkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan *drive thru*.