

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Pengujian Kelayakan Kendaraan

Permadhi (2017) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU 22/2009). Pelaksanaan UU 22/2009, khususnya dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan langkah preventif. Berdasarkan ketentuan UU 22/2009, telah diwajibkan bagi setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus dilakukan pengujian. Namun mengingat keterbatasan fasilitas dan peralatan pengujian yang ada, maka kewajiban uji tersebut saat ini masih dibatasi pada jenis kendaraan bermotor tertentu saja, yaitu mobil barang, mobil bus, kendaraan khusus dan angkutan umum. Jenis-jenis kendaraan tersebut yang wajib untuk pemeriksaan dan pengujian laik jalan kendaraan yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali. Dinas Perhubungan harus mengoptimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dewasa ini, pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini dirasakan cukup penting dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah pada bidang perhubungan khususnya transportasi darat, maka dari itu Dinas Perhubungan selalu dituntut memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna kendaraan bermotor supaya para pengguna kendaraan tersebut mau melakukan uji kelayakan kendaraan. Pelayanan kepada masyarakat ini memerlukan adanya kinerja yang baik dalam pelayanan publik sehingga tercipta tujuan yaitu adanya kepuasan dari para pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.

Permadhi (2017) mengungkapkan transportasi saat ini lebih mengutamakan pada pelayanan jasa orang dan barang kepada konsumennya, dan untuk mendapatkan konsumen tersebut harus mempunyai ijin untuk layak berada di jalan sebagai tempat pengujian kendaraan/transportasi. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh petugas yang berwenang dalam hal ini disebut penguji. Penguji ini akan

menentukan apakah kendaraan yang diuji tersebut telah memenuhi persyaratan laik jalan atau tidak, termasuk juga kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Perhubungan. Dari pemeriksaan kondisi kendaraan bermotor tersebut, maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor itu sendiri. Isu di bidang transportasi adalah permasalahan mengenai banyaknya kecelakaan lalu lintas yang terjadi dan masalah lingkungan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kecelakaan lalu lintas adalah kondisi pada kendaraan. Dengan demikian, dalam upaya menekan jumlah kecelakaan yang terjadi di jalan serta untuk pengendalian masalah lingkungan, langkah yang dilakukan adalah melalui pengujian kendaraan bermotor.

Menurut Permadhi (2017) salah satu fungsi utama pemerintah adalah untuk melaksanakan kegiatan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk tugas umum untuk mewujudkan adanya kesejahteraan. Mengacu pada Pasal 48 UU 22/2009 secara tegas menjelaskan mengenai kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan harus memenuhi persyaratan teknis yang meliputi susunan, perlengkapan, ukuran, karoseri rancangan teknis kendaraan sesuai dengan peruntukannya, pemuatan, penggunaan, penggantian kendaraan bermotor dan/atau penempelan kendaraan bermotor serta persyaratan laik jalan meliputi emisi gas buang, kebisingan suara, efisiensi sistem rem utama, efisiensi sistem rem parkir, kincup roda depan, suara klakson, daya pancar dan arah sinar lampu utama, radius putar, akurasi alat penunjuk kecepatan, kesesuaian kinerja roda dan kondisi ban dan kesesuaian daya mesin penggerak terhadap berat kendaraan. Apabila melihat fakta di jalan terkait kondisi fisik dimana sebagian besar angkutan penumpang maupun angkutan barang jauh dari kata layak. Seringkali ditemui angkutan penumpang yang mogok di pinggir jalan sehingga mengganggu kenyamanan berkendara ataupun kondisi kendaraan yang seharusnya tidak laik jalan.

Menurut Permadhi (2017) Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus untuk mewujudkan adanya pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pengujian kendaraan motor ini juga bisa disebut uji kir. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan pada Pasal 146 yang menyebutkan pengujian kendaraan bermotor dilakukan secara berkala enam bulan sekali dalam rangka menjamin adanya keselamatan masyarakat dan kelestarian lingkungan. Pemilik kendaraan wajib untuk mendaftarkan kendaraan bermotor nya untuk pengumpulan data yang digunakan untuk

tertib administrasi, pengendalian kendaraan bermotor yang beroperasi, mempermudah penyelidikan pelanggaran atau kejahatan yang menyangkut kendaraan yang bersangkutan, serta dalam rangka perencanaan, rekayasa dan manajemen lalu lintas dan angkutan umum serta untuk memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional.

Dalam Permadhi (2017) Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dilakukan pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor dan dijalankan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Bagi kendaraan yang sudah memenuhi persyaratan kelaikan jalan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk dan diberikan tanda uji. Sasaran pengujian ini meliputi kegiatan memeriksa, menguji, mencoba dan meneliti yang diarahkan kepada setiap kendaraan bermotor wajib uji secara keseluruhan pada bagianbagian kendaraan secara fungsional dalam sistem komponen dan dimensi teknisnya baik maupun berdasarkan persyaratan teknis yang objektif. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini juga merupakan salah satu obyek retribusi jasa umum. Obyek retribusi jasa umum adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah yang bertujuan untuk kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh pribadi maupun badan.¹¹ Sebagaimana dimaksud dalam jenis-jenis retribusi jasa umum huruf (g) pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Menurut Permadhi (2017) Penguji dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor kendaraan bermotor merupakan pegawai negeri sipil yang diberikan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat berwenang untuk melakukan tugas menguji kendaraan bermotor dan mempunyai sertifikat kompetensi dan kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor di sini adalah kendaraan yang digerakkan dengan peralatan teknik dimana peralatan tersebut merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri dari rangka landasan, bagian-bagian motor penggerak, perangkat penerus daya, bodi kendaraan, perangkat rem, perangkat suspensi atau roda, perangkat kemudi beserta kelistrikan yang saling mengadakan Inter relasi secara tertib. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Kendaraan Bermotor pada Pasal 1 menjelaskan pengujian berkala kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala dalam 6 (enam) bulan sekali terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dan kendaraan khusus. Pengujian kendaraan bermotor ini

dilaksanakan untuk mengawasi kondisi teknis kendaraan bermotor itu sendiri agar senantiasa dalam kondisi laik jalan.

Tujuan dari pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor adalah:

- 1) Penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala mempunyai tujuan supaya menjaga agar kendaraan tersebut tidak mengandung kekurangan/kekurangan secara teknis yang diketahui/tidak sehingga menimbulkan bahaya bagi masyarakat dan lingkungan.
- 2) Hasil dari pemeriksaan pengujian kendaraan bermotor ini dapat dipertanggung jawabkan.
- 3) Menjaga prasarana lalu lintas seperti jalan raya dan jembatan agar tidak cepat rusak. Sasaran dari penyelenggaraan pemeriksaan pengujian kendaraan bermotor ini yaitu ditujukan pada kendaraan wajib uji yaitu mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta tempelan dan kereta gandengan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini Instansi Perhubungan.

Dewasa ini, kendaraan bermotor tidak hanya dipandang sebagai hasil rekayasa teknologi semata, namun dalam perannya sebagai sarana transportasi, kendaraan bermotor juga mampu berpotensi menimbulkan kecelakaan lalu lintas. Dengan keadaan yang demikian tentunya penggunaan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi yang dioperasikan di jalan perlu mendapat perlakuan yang baik dan benar dalam penggunaannya. Sebagaimana kita ketahui bahwa lalu lintas dan angkutan jalan merupakan interaksi atau hubungan dari 3 (tiga) faktor utama yakni jalan, manusia dan kendaraan bermotor. Untuk mewujudkan kondisi lalu lintas dan angkutan jalan yang aman dan selamat, ketiga faktor tersebut haruslah memenuhi aspek kelaikan, antara lain manusianya harus laik kemudi, jalan yang dilintasi harus laik lintas dan yang tidak kalah pentingnya adalah kendaraan bermotor yang digunakan harus laik jalan. Dengan demikian, apabila setiap kendaraan bermotor mempunyai potensi dapat mencelakakan orang lain serta setiap kendaraan bermotor serta mempunyai potensi untuk mencemari lingkungan hidup seharusnya setiap kendaraan bermotor wajib memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Untuk memastikan bahwa setiap kendaraan bermotor telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan, wajib dilakukan pengujian kendaraan bermotor.

2.1.2 Employee Performance

Utomo (2018) *Employee Performance* adalah bagian dari penampilan seseorang dalam beraktivitas dalam kegiatan sosialnya, atau disebut juga dengan istilah (*job performance*). *Employee Performance* merupakan perwujudan kerja pada pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian pada karyawan atau organisasi. Dengan demikian, dapat diambil garis besarnya bahwa pegawai merupakan kemampuan yang diberikan kepada organisasi melalui gerakan, perbuatan, pelaksanaan aktivitas atau kegiatan untuk mencapai hasil kerja yang dinilai secara kualitas maupun kuantitas, kehadiran pegawai di tempat kerja, sikap, kreativitas, dalam mencapai target yang sudah ditetapkan. Sudibyo Budi Utomo (2018) *Employee Performance* adalah bagian dari penampilan seseorang dalam beraktivitas dalam kegiatan sosialnya, atau disebut juga dengan istilah (*job performance*).

Menurut Mangkunegara (2015:45) dalam Utomo (2018) mendefinisikan kinerja sebagai: “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan”. Pendapat lain disampaikan oleh Hasibuan (2017:105) yang menyatakan bahwa: “*Employee Performance* merupakan perwujudan kerja pada pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian pada karyawan atau organisasi”. Menurut Sedarmayanti (2017:50) menyatakan bahwa: “Kinerja merupakan system yang dipakai dalam menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan tugasnya, dan merupakan pedoman dalam menghasilkan kerja dan kompetensi”. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Sedarmayanti (2017:50) mengemukakan bahwa: “*Performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti penampilan kerja, pencapaian, prestasi, maupun hasil dari kerja yang dilakukan pegawai”. Dengan demikian, dapat diambil garis besarnya bahwa pegawai merupakan kemampuan yang diberikan kepada organisasi melalui gerakan, perbuatan, pelaksanaan aktivitas atau kegiatan untuk mencapai hasil kerja yang dinilai secara kualitas maupun kuantitas, kehadiran pegawai di tempat kerja, sikap, kreativitas, dalam mencapai target yang sudah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2012) dalam Joko (2019) mengemukakan bahwa *Employee Performance* didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. *Employee Performance* sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Adapun Suntoro (2016) menyatakan bahwa *Employee*

Performance merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Selanjutnya, Simamora (2014) menyatakan bahwa kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan *Employee Performance* merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

2.1.3 Work Environment

Putra dan Rahyuda (2015) mengungkapkan *performance* juga dapat dipengaruhi oleh *Work Environment* fisik. Sowmya dan Panchanatham (2011) dalam Putra dan Rahyuda (2015), berpendapat jika perusahaan ingin membuat situasi *Work Environment* yang nyaman, hendaknya lebih memperhatikan penataan ruang kerja seperti penempatan peralatan kerja, penerangan, kebisingan, dan kenyamanan yang nantinya dapat meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan sehingga mereka merasa betah bekerja di ruangannya. Selain kinerja, lingkungan kerja fisik juga dapat mempengaruhi stres kerja. Penelitian Suntoro (2016) dalam Putra dan Rahyuda (2015) menyatakan sebagian besar stres kerja berawal dari lingkungan kerja yang buruk dan berdampak pada pekerjaan. Jika seseorang stres dalam pekerjaannya, maka ia tidak akan dapat memberikan 100% kemampuan terbaiknya sehingga efisiensi kerjanya akan terpengaruh. Dalam suatu organisasi karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik bila ditunjang oleh keadaan lingkungan kerja yang memadai Irianti (2013). Sowmya dan Panchanatham (2011) dalam Putra dan Rahyuda (2015), berpendapat jika perusahaan ingin membuat situasi lingkungan kerja yang nyaman, hendaknya lebih memperhatikan penataan ruang kerja seperti penempatan peralatan kerja, penerangan, kebisingan, dan kenyamanan yang nantinya dapat meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan sehingga mereka merasa betah bekerja di ruangannya.

Menurut Putra dan Rahyuda (2015) berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan akan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan apabila fasilitas yang tersedia di perusahaan tersedia dan terawat dengan baik. Untuk itu diperlukan adanya pemenuhan fasilitas lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik serta tidak mudah mengalami stres. Menurut Irianti (2013), indikator yang dapat mempengaruhi

lingkungan kerja fisik, yaitu : penerangan cahaya, sirkulasi udara, tata warna, kebisingan suara, kebersihan, ruang gerak dan keamanan.

Menurut Budianto dan Katini (2015) *Work Environment* merupakan lingkungan dimana para pegawai tersebut bekerja. *Work Environment* bagi para pegawai akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi instansi. *Work Environment* akan mempengaruhi para pegawai sehingga langsung maupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi produktifitas instansi. Lingkungan kerja yang baik dan memuaskan para pegawai tentu akan meningkatkan kinerja dari para pegawai. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan kinerja para pegawai dan secara tidak langsung juga menurunkan produktifitas instansi. *Work Environment* mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja. Lingkungan kerja mengarah kepada beberapa aspek diantaranya manajemen, struktur organisasi, dan deskripsi kerja, kebebasan, lingkungan fisik yang memuaskan, seperti tersedianya tempat ibadah, ruangan yang cukup nyaman untuk bekerja, ventilasi yang baik, keamanan, jam kerja yang sesuai dan tugas – tugas yang bermakna. Kondisi lingkungan dalam variasi – variasi yang relative sederhana dalam suhu, kebisingan, penerangan, atau mutu daerah dapat mendorong efek – efek yang berarti terhadap sikap dan kinerja pegawai. Selain itu rancangan yang memperhatikan jumlah ruang kerja, pengaturan atau tata letaknya dan tingkat kekuasaan pribadi yang diberikan, mempengaruhi kinerja dan tingkat kepuasan pegawai.

Menurut Terry (2006:23), dalam Budianto dan Katini (2015) *Work Environment* dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang mempengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Menurut Mardiana (2005), dalam Budianto dan Katini (2015) “*Work Environment* adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”. *Work Environment* yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. *Work Environment* dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. *Work Environment* tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Menurut Sedarmayanti (2017:130), dalam Budianto dan Katini (2015) menyebutkan bahwa *Work Environment* internal adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, *Work*

Environment dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Agus Ahyari (2006:150), dalam Budianto dan Katini (2015) *Work Environment* merupakan dimana para karyawan tersebut bekerja. Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan *Work Environment* internal adalah tempat dimana karyawan itu bekerja yang didalamnya terdapat fasilitas – fasilitas yang menunjang karyawan dalam beraktivitas atau bekerja.

Menurut Sedarmayanti (2017:21), dalam Budianto dan Katini (2015) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis *Work Environment* terbagi menjadi dua antara lain:

- a) *Work Environment* adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori yaitu:
 - a. *Work Environment* yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
 - b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut *Work Environment* yang dapat mempengaruhi kondisi manusia, seperti: temperature, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain – lain. Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai fisik dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian dijadikan sumber dasar sebagai dasar pemikiran lingkungan fisik yang sesuai.
- b) *Work Environment* non fisik *Work Environment* non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. *Work Environment* non fisik ini juga merupakan kelompok *Work Environment* yang tidak bisa di abaikan. Menurut Nitisemito (2015: 171 – 173), instansi hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan, maupun yang memiliki status jabatan yang sama di instansi. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Prawirosentono (2006: 19 – 21) yang mengutip pernyataan prof. Myon woo lee sang pencetus teori W dalam ilmu manajemen sumber daya manusia, bahwa pihak manajemen instansi hendaknya membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen instansi

juga hendaknya mampu mendukung kreatifitas pegawai. Kondisi seperti inilah yang hendaknya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi instansi untuk mencapai tujuan.

2.1.4 Service Quality

Pratama (2015) *Service* publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karakteristik pelayanan publik yang sebagian besar bersifat monopoli membuat pemerintah tidak menghadapi pemasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya.

Pratama (2015) mengungkapkan hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif, dan lainlain. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan

Jalan. Dimana dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa setiap kendaraan, baik kendaraan angkutan penumpang, barang dan kendaraan khusus, wajib melakukan uji kelayakan setiap 6 (enam) bulan sekali yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan instansi yang terkait lainnya. Tujuan dari pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau bisa juga disebut dengan uji kir adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan atau polusi udara, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada transportasi yang digunakan. 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.

Menurut Pratama (2015) Untuk lebih mendalami apa yang dimaksud dengan pelayanan publik secara konseptual, maka perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler *service* adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Sampara adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dan definisi pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Pratama (2015) *Quality* dan Dimensi Pelayanan yaitu Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Setiap orang mengartikannya secara berbeda-beda. Di bawah ini ada beberapa contoh definisi yang sering dijumpai antara lain:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
- b) Kecocokan untuk pemakaian.
- c) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan.
- d) Bebas dari kerusakan/cacat.
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f) Melakukan sesuatu secara benar semenjak awal.
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dimensi kualitas jasa menurut pendapat dari Pratama (2015) menyatakan bahwa *quality* pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kedua hal tersebut ditentukan oleh sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 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 untuk 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.

Dari sepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan oleh Pratama (2015) yang mengidentifikasi dimensi kualitas jasa ke dalam lima dimensi pokok, yaitu :

- a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *service quality* adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini.

Strategi Kualitas Jasa/Layanan Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut :

- a. Atribut Layanan Pelanggan Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Hal itu penting karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*).
- b. Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
- c. Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu organisasi perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:
 1. Memahami persepsi pelanggan terhadap organisasi, jasa perusahaan dan para pesaing.
 2. Mengukur dan memperbaiki kinerja organisasi.
 3. Mengubah bidang-bidang terkuat organisasi menjadi faktor pembeda pasar (*market differentiators*).

4. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
 5. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tau apa yang mereka lakukan.
 6. Menunjukkan komitmen organisasi pada kualitas dan para pelanggan. Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:
 - a) Kepuasan pelanggan, yang tergantung pada transaksi.
 - b) Kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan aktual (*actual relationship*).
- d. Implementasi Implementasi merupakan strategi yang paling penting. Sebagian besar dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Di samping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi dasar pada penelitian saat ini secara ringkas penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dapat dilihat dalam tabel berdasarkan setiap jurnal yang dilakukan dalam penelitian ini

Tabel 2.1

Rujukan penelitian untuk variabel Pengujian Kelayakan Kendaraan

Judul	Pengujian Kendaraan Bermotor Untuk Mewujudkan Keselamatan Berlalu Lintas Di Kota Denpasar
Penulis	Putu Lantika Oka Permadhi, 2017
Sumber	Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 3 : 272 – 288,2017
Variabel dan Indikator	Variabel (X) X1.Lalu Lintas X2.Transportasi (Y) Pengujian Kendaraan Bermotor
Metode Analisis	<i>deskriptif analisis</i>
Hasil Penelitian	Transportasi memainkan peran penting dalam mendukung, memperbaiki dan meningkatkan pembangunan ekonomi

	<p>baik di tingkat regional maupun nasional. Kebutuhan akan layanan lalu lintas semakin meningkat, jumlah kendaraan bermotor bertambah dari tahun ke tahun di Kota Denpasar sehingga menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah kendaraan yang dengan infrastruktur jalan dan juga meningkatkan kecelakaan lalu lintas per tahun. Kecelakaan yang terjadi di jalan biasanya disebabkan oleh kendaraan bermotor, dalam hal ini sebagian besar dikarenakan dari faktor teknis dan tidak layak jalan. Permasalahan yang diteliti adalah Bagaimana pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor di Kota Denpasar dan Apakah pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor sudah dapat mewujudkan keselamatan berlalu lintas di Kota Denpasar. Penelitian ini diklasifikasikan ke dalam penelitian hukum empiris dari penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan data primer dan data sekunder.</p>
<p>Hubungan Penelitian Terdahulu</p>	<p>Variabel Y Pengujian Kendaraan Bermotor pada penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan variabel pengujian kendaraan bermotor pada penellitian saat ini.</p>

Sumber Penelitian : Putu Lantika Oka Permadhi 2017

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.1 diatas ini.

Penelitian ini berfokus pada Pengujian Kendaraan Bermotor.

Tabel 2.2

Rujukan penelitian untuk variabel *Employee Performance*

Judul	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Palembang Uptd Balai Pengujian Kendaraan Bermotor
Penulis	M. Rizky Irwana, Roswaty, Susi Handayani
Sumber	Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 8 No.02 Desember 2017

Variabel dan Indikator	Variabel (X) <i>X1.Motivation</i> (Y) <i>employee performance</i>
Metode Analisis	<i>linear regression</i>
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan. Motivasi secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan dalam menciptakan kinerja yang baik. Dengan demikian karyawan harus meningkatkan motivasi untuk meningkatkan kinerja mereka. Akhirnya, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari motivasi terhadap kinerja karyawan.
Hubungan Penelitian Terdahulu	Variabel Y Kinerja Pegawai terdahulu digunakan sebagai rujukan variabel Kinerja Pegawai pada penelitian saat ini

Sumber Penelitian : M. Rizky Irwana,Dkk Desember 2017

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.2 diatas ini.

Penelitian ini berfokus pada *Employee Performance*

Tabel 2.3

Rujukan penelitian untuk variabel *Work Environment*

Judul	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap <i>Work Environment</i> Pada Pt Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Sbu Distribusi Wilayah I Jakarta
Penulis	A.Aji Tri Budianto dan Amelia Katini
Sumber	Kreatif Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang Vol. 3, No.1, Oktober 2015
Variabel dan Indikator	Variabel (X) <i>X1. Work Environment</i> (Y) <i>employee performance</i>

Metode Analisis	<i>deskriptif kuantitatif</i>
Hasil Penelitian	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang terdapat pada instansi dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang terdapat pada instansi berpengaruh sebesar 43,56% terhadap kinerja pegawai dan 56,44% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau informasi kepada pimpinan perusahaan bahwa dengan memperhatikan lingkungan kerja yang terdapat pada instansi itu akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
Hubungan Penelitian Terdahulu	Variabel X <i>Work Environment</i> terdahulu digunakan sebagai rujukan variabel <i>Work Environment</i> pada penelitian saat ini

Sumber Penelitian : A.Aji Tri Budianto dan Amelia Katini Oktober 2015

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.3 diatas ini.

Penelitian ini berfokus pada *Work Environment*

Tabel 2.4

Rujukan penelitian untuk variabel *Service Quality*

Judul	Analisis <i>service quality</i> Uji Kir Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Di Dinas Perhubungan Kota Kediri
Penulis	Agung Santoso
Sumber	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol. 2 No. 1,2018
Variabel dan Indikator	Variabel (X) X1. <i>Service quality</i> (Y) Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa KIR
Metode Analisis	<i>Kuantitatif</i>

Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian telah terbukti bahwa kualitas pelayanan uji KIR di Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Kediri sudah baik, pelayanan pegawai, fasilitas serta alat-alat pendukung yang digunakan dalam pengujian sudah lengkap dan modern. 2) Berdasarkan hasil analisis telah terbukti bahwa Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa KIR di Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Kediri cukup tinggi. 3) Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layana uji kir di dinas perhubungan Kota Kediri, variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 78,6% terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa tersebut
Hubungan Penelitian Terdahulu	Variabel X <i>Service quality</i> terdahulu digunakan sebagai rujukan variabel <i>Service quality</i> pada penellitian saat ini

Sumber Penelitian : Agung Santoso 2018

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.4 diatas ini.

2.3 Hipotesis

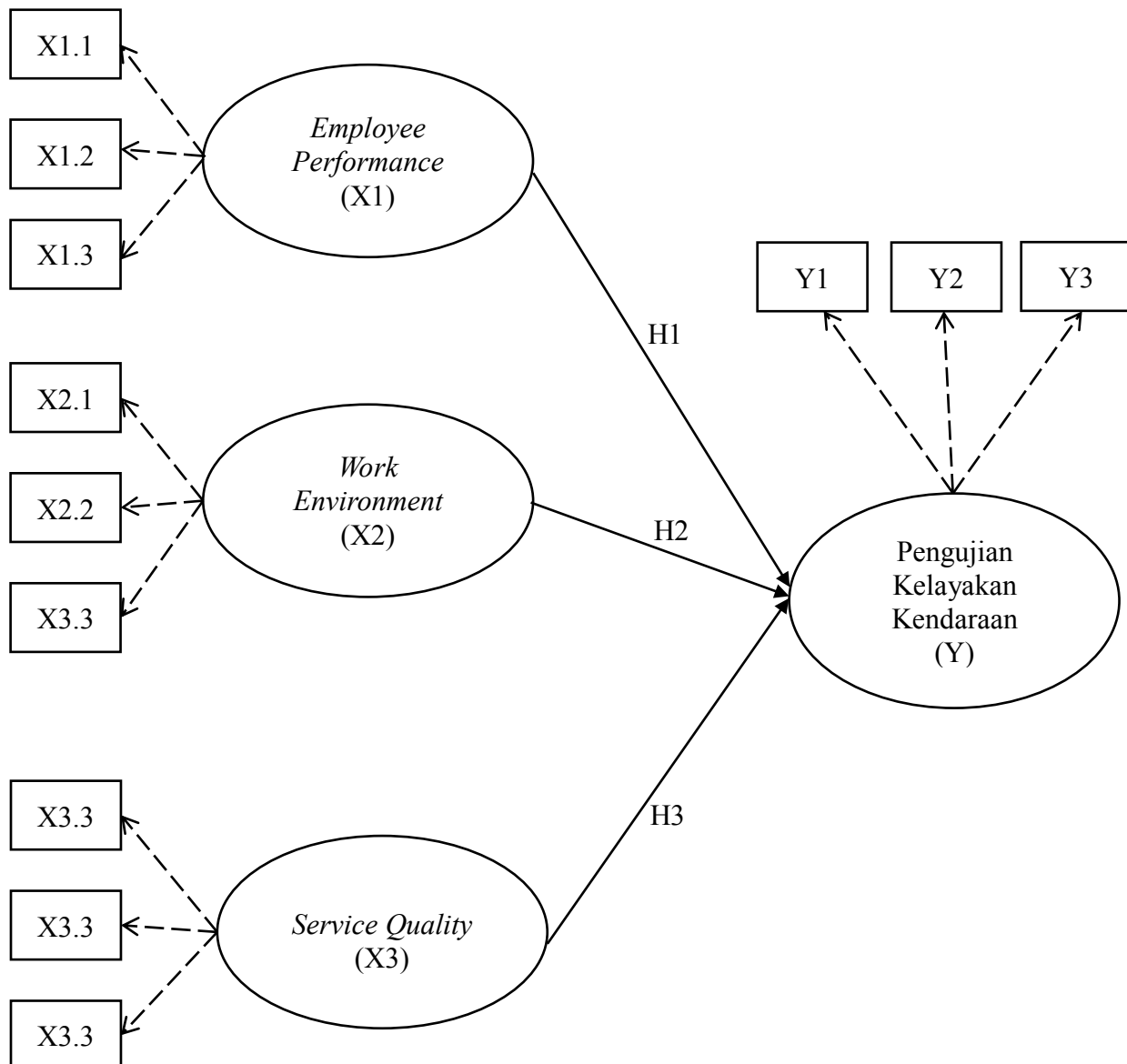
Hipotesis adalah sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang ingin Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk memutuskan apakah akan menerima dan menolak. Hipotesis berdasarkan pada data yang diperoleh dari sampel. Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1: Diduga faktor *Employee Performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kabupaten Sumba Timiur

H2: Diduga faktor *Work Environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kabupaten Sumba Timiur

H3: Diduga faktor *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kabupaten Sumba Timiur

2.4 Kerangka Pemikiran



Keterangan:

○ = Variabel

----> = Pengukur ke indikator

□ = Indikator

H = Hipotesis

→ = Pengaruh

Variabel dalam penelitian ini meliputi :

1. *Employee Performance* (X1)

Indikator-indikator *Employee Performance* antara lain :

X1.1 *Work Motivation*

X1.2 *Work Discipline*

X1.3 *Service Performance*

2. *Work Environment* (X2)

Indikator-indikator *Work Environment* antara lain :

X2.1 *The Performance*

X2.2 *Work Stress*

X2.3 *Employee Cooperation*

3. *Service Quality* (X3)

Indikator-indikator *Service Quality* antara lain :

X3.1 *Customer Service Attributes*

X3.2 *Approach For Improving Service Quality*

X3.3 *Feedback System For Quality Customer Service*

4. Pengujian Kelayakan Kendaraan (Y)

Indikator-indikator Pengujian Kelayakan Kendaraan antara lain :

Y1. Memeriksa

Y2. Menguji

Y3. Mencoba Dan Meneliti