



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK-BAN-PT No:3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/v/2020

**Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada
Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas
Perhubungan Kabupaten Cianjur**

Skripsi

Oleh

Nenden Rachma Nabila

2017310031

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada
Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas
Perhubungan Kabupaten Cianjur**

Skripsi

Oleh

Nenden Rachma Nabila

2017310031

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nenden Rachma Nabila
Nomor Pokok : 2017310031
Judul : Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 10 Agustus 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nenden Rachma Nabila
NPM : 2017310031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis, sesuai dengan kaidah penulisan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia dan menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 Juli 2021

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown, featuring a portrait of a man and the word 'METERA'. A black ink signature is written over the stamp.

Nenden Rachma Nabila

LEMBAR CEK PLAGIARISME

Nenden

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

28%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.neliti.com Internet Source	3%
2	cianjurkab.go.id Internet Source	3%
3	jdih.binjaikota.go.id Internet Source	1%
4	id.scribd.com Internet Source	1%
5	ditjenpp.kemenkumham.go.id Internet Source	1%
6	repository.unpar.ac.id Internet Source	1%
7	203.130.234.194 Internet Source	1%
8	Submitted to Sogang University Student Paper	1%
9	kesatu.co Internet Source	1%

ABSTRAK

Nama : Nenden Rachma Nabila

NPM : 2017310031

Judul : Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur

Penelitian ini diarahkan untuk memahami pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dilakukan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor terindikasi kurang transparan mengenai biaya pada proses pelayanan, yaitu sering terjadinya pungutan liar yang dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan.

Model penelitian *good governance* digunakan sebagai bagian yang penting untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik serta mampu menganalisis prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yang dapat meningkatkan kinerja dan mempertanggung jawabkannya. Model ini ditunjukkan dengan lima karakteristik yaitu *transparency*, *liability*, *controllability*, *responsibility*, dan *responsiveness*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen menjadi metode pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa dimensi telah memenuhi karakteristik prinsip-prinsip pelayanan publik pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Meski begitu, penerapan pada dimensi *transparency* belum sepenuhnya dilaksanakan dengan optimal. Banyaknya dari masyarakat pemilik kendaraan yang akan mengikuti uji kir sering mengalami kendala dalam pengurusan registrasi karena kurangnya pengetahuan tentang proses uji kir yang menyebabkan pengguna layanan tidak mau mengalami kesulitan saat menunggu proses registrasi uji kir, serta kurangnya kesadaran pengguna jasa untuk lebih memperhatikan aspek keselamatan sehingga membuka celah bagi praktek jasa calo untuk mempermudah pengurusan. Berdasarkan hasil analisis diberikan beberapa saran penelitian yaitu, diperlukan transparansi dalam biaya retribusi yang terbuka dan jujur kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa lebih cepat dalam proses registrasi.

Kata kunci: Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik, Pengujian Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur

ABSTRACT

Name : Nenden Rachma Nabila

NPM : 2017310031

Title : Implementation of Public Service Principles in Motor Vehicle Testing Services at the Cianjur Regency Transportation Service

This research is directed to understand the implementation of the principles of public services carried out in the UPTD Motor Vehicle Testing at the Cianjur Regency Transportation Service. The Motor Vehicle Testing Service is indicated to be less transparent about costs in the service process, namely the frequent occurrence of illegal levies carried out to speed up the service process.

Good governance research model is used as an important part to apply the principles of public service and is able to analyze the principles in public services that can improve performance and account for them. This model is shown by five characteristics, namely transparency, liability, controllability, responsibility, and responsiveness. The research method used is a qualitative method. In-depth interviews, observations, and document studies became the data collection methods carried out in this study.

The results of this study indicate that several dimensions have met the characteristics of the principles of public service in motor vehicle testing services. Even so, the implementation of the transparency dimension has not been fully implemented optimally. The large number of vehicle owners who will take the kir test often experience problems in managing registration due to lack of knowledge about the kir test process which causes service users to not want to experience difficulties while waiting for the kir test registration process, as well as the lack of awareness of service users to pay more attention to safety aspects so as to open gaps for the practice of brokers services to facilitate management. Based on the results of the analysis, several research suggestions are given, namely, transparency in retribution fees that are open and honest to the community and improve service quality so that the registration process can be faster.

Keywords: Principles of Public Service, UPTD Motor Vehicle Testing, Cianjur District Transportation Office

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas kehendak-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur”**. Skripsi ini merupakan prasyarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata baik dan sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar skripsi ini lebih baik.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami rintangan, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan secara moral dan spiritual. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa penyusunan skripsi ini juga terwujud karena banyaknya bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang sudah memberikan dukungan dalam segala aspek, khususnya kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT dan junjungan saya Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan segala kemudahan dan kelancaran, sehingga atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada dosen pembimbing saya yaitu Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA., yang selalu sabar dan telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini serta memberikan dukungan dan semangat dengan sepenuh hati disaat penulis merasa kesulitan dan kehilangan arah.
3. Kepada orang tua saya, Ibu Dewi Yusniati, Rachmat Santosa dan Bapak Asep Restuyad yang selalu memberikan dukungan dengan penuh cinta dan kasih sayang, serta memberikan nasihat dan semangat disaat gundah dan memberikan do'a kepada penulis

selama proses penyusunan skripsi sehingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

4. Seluruh Staf Dosen Pengajar yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Katolik Parahyangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Kepada adik dan sepupu saya, Naya Syaqla Aqla, Putri Aprilita, dan Agung Firmansyah yang selalu memberikan semangat serta kebahagiaan ketika penulis merasa lelah dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar dan Nenek saya yang selalu memberikan dukungan serta do'a kepada penulis agar bisa cepat menyelesaikan skripsi ini.
7. Arya Wishnu Wardhana, S.Tr.(Han) sebagai kekasih penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta menjadi penghibur suasana hati selama proses penyusunan skripsi ini, dan selalu sabar menghadapi saya.
8. Sahabat saya, Maulidya Hidayat, Salma Nurazizah, dan Daulat ilmi Maldani yang selalu ada untuk penulis disaat sedih maupun senang, dan menjadi penghibur serta memberikan semangat kepada penulis.
9. Sahabat saya, Bianty Mutiara, Nahla Sidqi, Rahmadhita Setiani, Rasendriya Ramadhanty dan Farah Ladiwa yang telah menemani penulis selama belajar di Unpar serta sebagai pendukung dan pemberi semangat dan menghibur dengan canda tawanya.
10. Teman seperjuangan saya, Meilyn Widyanti, Tanti Arifin, Ninda Fauziah, Nahla Sidqi, dan Rasendriya Ramadhanty sebagai teman satu bimbingan yang selalu saling mendukung disaat sedih dan kehilangan arah disaat menyusun skripsi ini.
11. Eldo Tria Fadjri, Afifah Khoirunnisa, Jessica Citromulyo dan Radifan Trista Arissaputra yang telah memberikan dukungan sepenuh hati dan selalu ada disaat penulis meminta bantuan dalam hal apapun.
12. Teman-teman seangkatan Ilmu Administrasi Publik 2017 yang memberikan kenangan indah di Unpar sejak awal masuk sampai beres menyusun skripsi ini, terimakasih telah menjadi teman seperjuangan di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
13. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang selama ini di UNPAR dan tidak menyerah setiap menghadapi rintangan dan ujian yang datang kepada saya, karena saya yakin akan ada kesuksesan yang datang untuk saya dari setiap pengalaman yang saya lewati sampai di titik ini dan seterusnya. Semoga selalu berjuang semangat dan tidak pernah menyerah.

Atas segala do'a dan dukungan saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terlibat. Mohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT dapat membalas jasa kebaikan bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengharapkan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kepentingan penelitian serta ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Bandung, 15 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nenden Rachma Nabila', written in a cursive style.

Nenden Rachma Nabila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Identifikasi Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.2 Good Governance	14
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan Good Governance Error! Bookmark not defined.	
2.3.1 <i>Transparency</i>	17
2.3.2 <i>Liability</i>	18
2.3.3 <i>Controllability</i>	19
2.3.4 <i>Responsibility</i>	20
2.3.5 <i>Responsiveness</i>	21
2.4 Model Penelitian.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Tipe Penelitian	23
3.2 Peran Peneliti.....	25
3.3 Lokasi Penelitian	25
3.4 Sumber Data	25
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	26
3.5.1 Wawancara Mendalam	27
3.5.2 Observasi	27

3.5.2 Studi Dokumen	28
3.6 Analisis Data	28
3.7 Operasionalisasi Variabel	29
BAB IV	33
PROFIL UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN CIANJUR	33
4.1 Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur	33
4.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur	33
4.3 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Unit Kerja	35
4.4 Struktur Organisasi	36
4.5 UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	37
4.5.1 Kedudukan Tugas Pokok	38
BAB V	41
ANALISIS PELAYANAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN CIANJUR	41
5.1 <i>Transparency</i>	41
5.1.1 Ketersediaan Informasi tahapan, biaya, waktu, penanggung jawab pelayanan	42
5.2 <i>Liability</i>	52
5.2.1 Terdapat kejelasan penanggung jawab pada setiap tahapan program	52
5.2.2 Terdapat konsekuensi baik reward atau punishment bagi pihak yang bertanggung jawab dalam program	57
5.3 <i>Controllability</i>	58
5.3.1 Terdapat mekanisme pengawasan program secara eksternal dan internal	59
5.3.2 Mekanisme pengawasan program baik secara eksternal maupun internal telah dilaksanakan	69
5.4 <i>Responsibility</i>	70
5.4.1 Terdapat aturan atau standar pelayanan yang dapat dijadikan pedoman	70
5.4.2 Pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan aturan atau standar pelayanan yang dapat dijadikan pedoman	75
5.5 <i>Responsiveness</i>	76
5.5.1 Terdapat mekanisme respon pemerintah terhadap umpan balik dari pengguna layanan	76
5.5.2 Mekanisme respon pemerintah terhadap umpan balik dari pengguna layanan telah dijalankan	77
BAB VI	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Jonathan GS. Koppel.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur	37
Gambar 4.2 SOP Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Ketersediaan Informasi Mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	43
Tabel 5.2 Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.....	46
Tabel 5.3 Kegiatan Aktualisasi Pengujian	49
Tabel 5.4 Fasilitas dan Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor yang dimiliki oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Cianjur	60
Tabel 5.5 SOP Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan pihak yang memiliki otoritas tinggi untuk kebutuhan masyarakat. Dalam menyelenggarakan kebutuhan tersebut diperlukan pelayanan publik yang akuntabel dan prima. Salah satu wujud dari pemerintah dalam mewujudkan segala kebutuhan masyarakat dengan baik adalah dengan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan dan diiringi dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (good governance).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan perilaku, sifat, sikap dan kebijakan dalam kerangka melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya kepada publik. Menyelenggarakan Akuntabilitas pelayanan diperlukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan berkeadilan, serta pemerintah harus mempunyai sikap profesional, memiliki daya tanggap yang tinggi dan aspiratif terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang diinginkan tersebut, namun pada kenyataannya sering terjadi pungutan liar pada pelayanan publik. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang diberikan kepada pemerintah sebagai pemberi pelayanan tersebut kepada masyarakat. Kurangnya kesadaran dan kemampuan untuk mengawasi dan menerapkan akuntabilitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Hal ini merupakan landasan utama proses penyelenggara pelayanan publik yang baik, dengan melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi dan berkesinambungan. Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan

pelayanan publik harus bisa mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kejanya kepada publik.¹

Salah satunya hal yang sangat perlu untuk diperhatikan oleh masyarakat adalah terkait lalu lintas. Lalu lintas tentunya hal yang sangat penting karena merupakan akses dari masyarakat untuk berpergian dan lalu lintas tersebut haruslah aman bagi masyarakat yang menggunakannya. Di dalam lalu lintas tentunya berisikan kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Sehingga kualitas dari setiap kendaraan yang dipergunakan oleh masyarakat perlu untuk diperhatikan oleh seksama melalui pengujian kendaraan bermotor.

Pemerintah dalam memberikan pelayan publik dengan memperhatikan pengujian kendaraan bermotor ini kepada masyarakat bukan hanya sekedar bagaimana pelayanan tersebut di implementasikan tetapi pemerintah pun harus mampu untuk mempertanggung jawabkan pelayanan yang diberikan kepada setiap pihak dengan akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya, karena akuntabilitas itu sendiri tidak

¹ Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
<http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf> diakses pada 8 Juni 2021 10.20 WIB

hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat seperti transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakkan hukum, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat penerima atau pengguna jasa pelayanan².

Salah satu kabupaten yang perlu diperhatikan terkait pengujian kendaraan bermotor adalah Kabupaten Cianjur. Hal ini terkait kasus yang pernah menimpa UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Cianjur karena kasus korupsi yaitu pungutan liar yang dilaksanakan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Hal ini Pelayanan KIR atau Pengujian Kendaraan Bermotor ini salah satu institusi pelayanan publik yang menyediakan pelayanan terhadap uji kelayakan kendaraan yang diberikan pemerintah kepada publik dengan memeriksa kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat yang dimiliki pemilik kendaraan. Karena saat ini jumlah kendaraan transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan semakin dibutuhkan untuk menjamin agar setiap kendaraan layak jalan.

Pada pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan motor ini yang dilaksanakan di Kabupaten Cianjur ini terdapat berbagai kendala dan permasalahan yang membuat pelayanan ini tidak berjalan secara maksimal. Permasalahan yang

² Stela Octaviani Pandey, "Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mahareket Timur" Jurnal Administrasi Publik, Vol 5, No 78 (2019).

pertama adanya pungutan liar yang terjadi. Tim Saber Pungli Jabar melakukan operasi tangkap tangan (OTT) terhadap tiga pejabat Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur. Penangkapan itu berkaitan dengan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR). Pejabat yang terkena OTT tersebut adalah AM selaku Kepala UPTD pengujian Ranmor, NK selaku Bendahara Penerima, dan MH pemungut Penguji Ranmor. Kepala Tim Penindakan AKBP Basman mengatakan bahwa modus yang dilakukan biasanya meminta pembayaran lebih kepada pemohon KIR dari apa yang sudah ditentukan.³ "Betul, dugaan pungutan liar dilakukan tiga orang. Barang buktinya uang tunai Rp 11.035.000 dengan rincian jumlah pungutan seharusnya Rp 8.843.100. Sisa kelebihan diduga hasil pungli Rp 2.191.900," ujar Basman. Ia mengatakan, modus pungutan liar yang dilakukan, setiap pemohon pengujian setelah mengisi formulir kemudian membayar di loket, petugas meminta lebih dari apa yang sudah ditentukan. "Pelaku Maulana Hidayat memungut uang pembayaran lebih dari jumlah yang sebenarnya. Bila ada pemohon menanyakan alasannya, disampaikan untuk membayar buku KIR kendaraan bermotor,"⁴

Berdasarkan observasi dan data-data awal, peneliti menemukan penyebab terjadinya pungutan liar yang terjadi di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Cianjur. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab yang dimiliki pegawai pengujian kendaraan serta transparansi informasi yang diberikan UPTD

³ Tim Media Saber Pungli, Tiga Pejabat Dishub Cianjur Kena OTT Saber Pungli, <https://saberpungli.id/tiga-pejabat-dishub-cianjur-kena-ott-saber-pungli/>, diakses pada 25 September 2020 Pukul 10.12

⁴ Angga Wibisana, Pungli Pengujian Kendaraan, ASN Dishub Cianjur di-OTT, <https://kesatu.co/pungli-pengujian-kendaraan-asn-dishub-cianjur-di-ott/>, diakses pada 25 September 2020 pukul 10.49

PKB Kabupaten Cianjur kepada masyarakat yang menggunakan layanan pengujian kendaraan. Untuk memperhatikan hal tersebut maka perlu diketahui apakah salah satu karakteristik prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu akuntabilitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Cianjur berjalan dengan baik sehingga bisa terjadinya pungutan liar.

Dalam menjawab dan mengatasi permasalahan tersebut, sebagai peneliti ingin mengetahui prinsip-prinsip pelayanan publik pengujian kendaraan bermotor yang dijalankan apakah ada penyebab lain selain dari kurangnya transparansi yang diberikan organisasi kepada masyarakat. Atau karakteristik lain seperti pertanggungjawaban pelayanan mengenai setiap tahapan program dan apakah pelayanan tersebut jalan sesuai aturan dan standar pelayanan atau tidak. Hal ini bisa dilihat pemerintah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan good governance.

Model good governance memiliki lima karakteristik yang perlu diterapkan yaitu, *transparency, liability, controllability, responsibility dan responsiveness*. Dimana masing-masing dimensi memberi gambaran dan konsep untuk memayungi dirinya sendiri.⁵ Maksud dari konsep tersebut adalah, pada setiap karakteristik yang dimiliki oleh dimensi tersebut yaitu terdapat tanggung jawab dari segala tindakannya kepada publik, dengan adanya unsur-unsur menjelaskan dan menilai tindakan aktor serta memberikan informasi kepada publik.

⁵ Koppel, Jonathan GS. 2005. Pathologies Of Accountability. ICANN and the Challenge of "Multiple Accountabilities Disorder" Public Administration Review 65 (1) Hal. 94-107

Keberadaan indikasi prinsip-prinsip pelayanan publik ini ditunjukkan oleh pemerintah UPTD Pengujian Kendaraan bermotor yang turut menyelenggarakan tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan kepada publik. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Cianjur ini menunjukkan beberapa indikasi permasalahan dari karakteristik prinsip-prinsip pelayan publik.

Adapun sifat atau karakteristik dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Cianjur yang terindikasi masalah pada prinsip-prinsip pelayanan publik pada model *good governance*. Hal ini ditunjukkan dengan UPTD Pengujian Kendaraan bermotor :

1. **Transparansi** : Diberitakan dalam media tentang pungutan liar pengujian kendaraan bermotor, tiga ASN Dishub Kabupaten Cianjur terkena OTT saber pungli. Penangkapan itu berkaitan dengan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR). Dalam OTT, polisi menyita uang tunai Rp11.035.000. Dari jumlah tersebut, diketahui bahwa pungutan seharusnya Rp8.843.100. Dengan kata lain ada selisih kelebihan Rp2.191.900 diduga hasil pungli. Dari permasalahan tersebut, tidak adanya transparansi biaya dalam proses pelayanan.
2. **Liability (Kewajiban)** : Petugas pengujian kendaraan bermotor tidak menjalankan kewajibannya sebagai karyawan yang memberikan informasi proses Uji kir dengan baik dan juga yang menyebabkan beberapa oknum hanya mengejar target dari retribusi KIR dan tidak memperhatikan prosedur Uji KIR. Pada kasus ini menyebabkan diberikannya sanksi untuk para oknum petugas sekaligus kepada pejabat

dinas yang ikut mendapatkan uang hasil dari pungutan liar yang kemudian ditangkap oleh polisi karena terkena OTT saber pungi.

3. Controllability (Pengendalian) : Para pegawai akan bertanggung jawab sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat 1 tentang pelayanan publik dan Standar regulasi yang dijadikan pedoman oleh Dinas Perhubungan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No 133 Tahun 2015 tentang pengujian berkala kendaraan bermotor. Namun pada standar yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan para pegawai belum bisa menjalankan tugas pokok sesuai dengan standar regulasi yang diterapkan yaitu dengan banyaknya kendaraan yang meninggalkan kewajiban untuk melakukan uji KIR, yang seharusnya melakukan uji KIR sebanyak dua kali dalam setahun tetapi mereka hanya melakukan satu kali.
4. Responsibility (Tanggung jawab) : UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Cianjur bertanggung jawab pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia Nomor PM 133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (Permenhub PBKB), dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat 1 tentang Pelayanan Publik. Namun standar regulasi ini masih kurang efektif dijalankan oleh Dinas Perhubungannya sendiri selaku stakeholder utama sehingga sering terjadi kendala dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR ini. Salah satunya adalah kurangnya

pengawasan yang dilakukan pegawai pengujian sehingga masih banyak kendaraan angkutan umum yang tidak melakukan Uji Kir.

5. Responsiveness (Daya Tanggap) : UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Cianjur menyediakan layanan saran yang diberikan untuk masyarakat tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat terkait pengujian kendaraan sebagai tanda perhatian dan daya tanggap baik yang diberikan pemerintah Dinas Perhubungan untuk masyarakat.

Oleh sebab itu dilihat dari penjabaran masalah tersebut, peneliti akan mengkaji dan memperdalam permasalahan yang berkaikatan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik pada pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Cianjur dalam menyelenggarakan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian tentang :

“Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijabarkan di atas menjelaskan mengenai permasalahan yang terjadi bahwa beberapa karakteristik prinsip-prinsip pelayanan publik dari pengujian kendaraan motor oleh UPTD di Kabupaten Cianjur belum di implementasikan secara maksimal sesuai dengan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan

Jalan. Aktor atau stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Cianjur memiliki kendala dan permasalahan yang mengakibatkan program tidak berjalan maksimal dan membuat masyarakat kurang puas, bahwa pada pihak pemerintah masih ada terjadi pungutan liar yang sangat merugikan seluruh pihak, para pemilik kendaraan yang memiliki kesadaran rendah akan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Cianjur.

Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik pada pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur belum tercapai tujuannya secara maksimal sesuai dengan aspek *Good Governance* Oleh karena itu peneliti merumuskan kedalam pertanyaan, yaitu:

“Bagaimana Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur berdasarkan model good governance dalam pelayanan publik?”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut penulis mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui prinsip-prinsip pelayanan publik pada pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Akademik

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh kalangan akademisi sebagai referensi mata kuliah manajemen publik dan evaluasi kebijakan publik serta memperluas dan meningkatkan pengetahuan mengenai permasalahan yang diteliti.

b. Manfaat Praktis

1. Diharapkan dapat memberikan masukan dalam memberikan pelayanan dan menjadi bahan pertimbangan untuk para penguji kendaraan bermotor khususnya dalam pengawasan Uji KIR
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi-strategi dalam mengembangkan pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan.

c. Manfaat Bagi Penulis

1. Penelitian ini memiliki manfaat yang bertujuan untuk mempelajari dan memperluas pengetahuan teori yang telah dipelajari sebelumnya diperkuliahan. Sehingga penulis mengetahui bagaimana kenyataan yang dilakukan untuk menerapkan teori tersebut dilapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memiliki tujuan untuk melihat gambaran dan memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, maka dari itu dijelaskan sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar. Penelitian ini membahas mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur menggunakan model *Good Governance*.

BAB I PENDAHULUAN : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : Pelayanan Publik, Good Governance, Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan Good Governance, Karakteristik Prinsip-Prinsip Pelayanan publik berdasarkan Good Governance, Transparency, Liability, Controllability, Responsibility, Responsiveness, Model Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN : Tipe Penelitian, Peran Peneliti, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Prosedur Pengumpulan Data, Wawancara Mendalam, Observasi, Studi Dokumen, Analisis Data, Operasionalisasi Variabel.

BAB IV PROFIL PENELITIAN : Menjelaskan secara rinci mengenai objek penelitian (Profil Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur)

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN : Dijabarkannya hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN : Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari seluruh hasil temuan penelitian dan memberikan saran dari peneliti terkait penulisan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA : Berisi mengenai berbagai macam sumber yang dilakukan dalam penelitian ini.