

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR**

T E S I S

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

NAMA : ALFAN FIKRI HARAHAHAP
NPM : 177121029
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

Oleh :

ALFAN FIKRI HARAHAP

NPM: 177121029

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si

Sekretaris



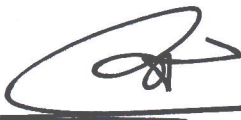
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Anggota



Prof. Dr. H. Sufian Hamim, SH., M.Si

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum

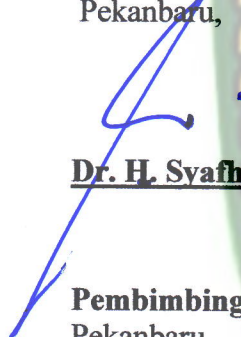
**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

NAMA : ALFAN FIKRI HARAHAHAP
NPM : 177121029
Bidang Kajian Utama : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, Desember 2021


Dr. H. Syafhendry, M.Si

Pembimbing II
Pekanbaru, Desember 2021


Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif tesis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ALFAN FIKRI HARAHAP**
NPM : 177121029
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Desember 2021

Pembuat Pernyataan



Alfan Fikri Harahap



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 255/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **ALFAN FIKRI HARAHAP**

NPM : **177121029**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi Turnitin pada tanggal 02 Desember 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Mengetahui
Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi

Dr. H. Meris Adidi Yogis, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 02 Desember 2021
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 02-Dec-2021 11:40 WIB

ID: 1718096973

Word Count: 24685

Submitted: 1

Similarity Index

22%

Similarity by Source

Internet Sources:	22%
Publications:	2%
Student Papers:	0%

IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR

By **Alfan Fikri Hidayat**

10% match ()

Savitri, Fania Mutiara. "IMPLEMENTASI PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM PEMENUHAN
PERSYARATAN TEKNIS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG", 'Universitas Kediri', 2021

8% match (Internet from 24-Jul-2020)

<http://repository.uir.ac.id/1690/1/167122030.pdf>

2% match (Internet from 01-May-2020)

https://rohilkab.go.id/web-content/uploads/RENSTRA_DISHUB.pdf

2% match (Internet from 25-Jun-2021)

<https://adoc.pub/analisis-kualitas-pelayanan-publik-di-badan-pelayanan-perijil.html>

IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR TESIS Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains OLEH : NAMA : ALFAN FIKRI HARAHAP NPM : 177121029 BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2021 IMPLEMENTASI PELAYANAN APLIKASI ONLINE PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR Oleh : Alfan Fikri Harahap 177121029 PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Beberapa permasalahan yang terjadi dalam melaksanakan tugas kegiatan teknis operasional, terkait dengan pelayanan online pengurusan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hilir yaitu penurunan jumlah yang mengurus KIR dengan tahun-tahun sebelumnya, dikarenakan pada tahun 2021 pengujian kendaraan sudah berlaku secara online, sehingga apabila didalam sistem kendaraan yang di uji tidak lulus, maka tidak dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, obsevasi, dan dokumentasi. sedangkan Informan penelitian yang diikut sertakan peneliti sebanyak 8 (delapan) orang. Hasil Penelitian ini bahwa bahwa implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 4 (empat) indikator implementasi yang sudah terpenuhi yaitu : Struktur Birokrasi, Sumber daya, bahwa Sumber Daya Manusia di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir memang masih kurang tetapi sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing, Disposisi, Dan Komunikasi. Namun demikian masih adanya faktor Penghambat implementasi pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor terhambat oleh faktor kualitas SDM yang masih ada berpendidikan SMA dan sudah berumur sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan. Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Online, Kendaraan Bermotor. IMPLEMENTATION OF ONLINE APPLICATION SERVICES IN THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT OF THE MOTOR VEHICLE TESTING SERVICE IN THE ROKAN HILIR DISTRICT TRANSPORTATION OFFICE By Alfan Fikri Harahap ABSTRACT This study aims to analyze the extent of the implementation of online services at the Technical Implementation Unit of the Motor Vehicle Testing Service of the Rokan Hilir Regency Transportation Service. Some of the problems that occurred in carrying out the tasks of operational technical activities, related to the online service of administering motor vehicle testing in Rokan Hilir Regency, namely the decrease in the number of those who took care of KIR with previous years, because in 2021 vehicle testing has taken place online, so that if in the system If the vehicle being tested does not pass, it cannot be continued to the next stage. The research method used is descriptive analytical with a qualitative approach. Data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. while the research informants who were included by the researchers were 8 (eight) people. The results of this study indicate that the implementation of online services at the Technical Implementation Unit of the Motor Vehicle Testing Service of the Rokan Hilir Regency Transportation Service has been carried out quite well. This can be seen from the 4 (four) implementation indicators that have been fulfilled, namely: Bureaucratic Structure, Resources, that Human Resources in the UPTD Motor Vehicle Testing of the Rokan Hilir Regency Transportation Service are still lacking but are in accordance with their respective competencies, Disposition. And Communication. However, there are still factors that hinder the implementation of online services at the Motor Vehicle Testing Unit of the Rokan Hilir Regency Transportation Service in implementing the motor vehicle testing service, which is hampered by the quality factor of human resources who have high school education and are old so that they are less tactical in service, limited technical officers to test vehicles and the lack of socialization to the public regarding the online system that has been implemented. Keywords: implementation, Online Services, Motor Vehicles BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar belakang Penelitian Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai "aktivitas orang, kelompok atau organisasi baik secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Masyarakat setiap waktu selalu menginginkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah, meskipun pada dasarnya tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Hal seperti ini terjadi karena pelayanan yang dilakukan lingkup Pemerintah masih ada yang bersifat manual tanpa menggunakan sistem berbasis aplikasi. Hal ini berdampak kurang baik terhadap

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 929/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
 9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Alfian Fikri Harahap** tanggal 02 Desember 2021 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 11 Oktober 2021
 10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 660/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 10 Agustus 2021 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Syafhendry, M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **ALFAN FIKRI HARAHAP**
N P M : **177121029**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 07 Desember 2021

Direktur

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan Judul **“Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir”**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH.,M.Hum yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Bapak Dr. H. Syafhendry, M.Si dan Ibu Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos.,M.Si, selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung;

5. Kedua orang tua dan istri tercinta atas motivasi, kasih sayang dan semangatnya yang tak terhingga kepada penulis;
6. Segenap staf Pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang;
7. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Tesis ini;
8. Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor beserta Staf serta beberapa masyarakat yang ikut andil dalam penelitian ini dan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian;
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun ilmu pengetahuan, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Pekanbaru, Desember 2021

Penulis,

Alfan Fikri Harahap

IMPLEMENTASI PELAYANAN APLIKASI ONLINE PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HILIR

Oleh : Alfian Fikri Harahap

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Beberapa permasalahan yang terjadi dalam melaksanakan tugas kegiatan teknis operasional, terkait dengan pelayanan online pengurusan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hilir yaitu penurunan jumlah yang mengurus KIR dengan tahun-tahun sebelumnya, dikarenakan pada tahun 2021 pengujian kendaraan sudah berlaku secara online, sehingga apabila didalam sistem kendaraan yang di uji tidak lulus, maka tidak dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya. Metode penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitis* dengan pendekatan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan Informan penelitian yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 8 (delapan) orang. Hasil Penelitian ini bahwa bahwa implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 4 (empat) indikator implementasi yang sudah terpenuhi yaitu : Struktur Birokrasi, Sumber daya, bahwa Sumber Daya Manusia di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir memang masih kurang tetapi sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing, Disposisi. Dan Komunikasi. Namun demikian masih adanya faktor Penghambat implementasi pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor terhambat oleh faktor kualitas SDM yang masih ada berpendidikan SMA dan sudah berumur sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Online, Kendaraan Bermotor.

IMPLEMENTATION OF ONLINE APPLICATION SERVICES IN THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT OF THE MOTOR VEHICLE TESTING SERVICE IN THE ROKAN HILIR DISTRICT TRANSPORTATION OFFICE

By **Alfan Fikri Harahap**

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent of the implementation of online services at the Technical Implementation Unit of the Motor Vehicle Testing Service of the Rokan Hilir Regency Transportation Service. Some of the problems that occurred in carrying out the tasks of operational technical activities, related to the online service of administering motor vehicle testing in Rokan Hilir Regency, namely the decrease in the number of those who took care of KIR with previous years, because in 2021 vehicle testing has taken place online, so that if in the system If the vehicle being tested does not pass, it cannot be continued to the next stage. The research method used is descriptive analytical with a qualitative approach. Data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. while the research informants who were included by the researchers were 8 (eight) people. The results of this study indicate that the implementation of online services at the Technical Implementation Unit of the Motor Vehicle Testing Service of the Rokan Hilir Regency Transportation Service has been carried out quite well. This can be seen from the 4 (four) implementation indicators that have been fulfilled, namely: Bureaucratic Structure, Resources, that Human Resources in the UPTD Motor Vehicle Testing of the Rokan Hilir Regency Transportation Service are still lacking but are in accordance with their respective competencies, Disposition. And Communication. However, there are still factors that hinder the implementation of online services at the Motor Vehicle Testing Unit of the Rokan Hilir Regency Transportation Service in implementing the motor vehicle testing service, which is hampered by the quality factor of human resources who have high school education and are old so that they are less tactical in service, limited technical officers to test vehicles and the lack of socialization to the public regarding the online system that has been implemented.

Keywords: implementation, Online Services, Motor Vehicles

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	 16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik	16
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik.....	21
2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik.....	27
2.1.4 Konsep dan Teori Kebijakan Publik.....	31
2.1.5 Konsep dan Teori Implementasi Kebijakan	36
2.1.6 Konsep dan Teori Pelayanan Publik	51
2.1.6.1 Konsep Pelayanan Publik	53
2.1.6.2 Motivasi Pelayanan Publik	56
2.1.6.3 Faktor Kualitas Pelayanan Publik.....	57
2.1.6.4 Standar Pelayanan Publik	59
2.1.7 Konsep Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	59

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	61
2.3 Kerangka Pikiran.....	66
2.4 Konsep Operasional	68
2.5 Operasional Variabel.....	70
BAB III METODE PENELITIAN	72
3.1 Tipe / Jenis Penelitian	72
3.2 Lokasi Penelitian.....	72
3.3 Jenis dan Sumber Data	73
3.4 Informan dan Responden Penelitian	74
3.5 Teknik Pengumpulan Data	75
3.6 Teknik Analisis Data.....	76
3.8 Jadwal Penelitian.....	78
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	79
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir.....	79
4.1.1 Sejarah	79
4.1.2 Letak Geografis, Letak Wilayah dan Luas	82
4.1.3 Visi dan Misi	83
4.1.4 Pemerintahan	84
4.2 Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	85
4.2.1 Gambaran Umum.....	85
4.2.2 Visi dan Misi.....	86
4.2.3 Struktur Organisasi	89
4.2.4 Tugas, Pokok dan Fungsi.....	91
4.23 UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	96

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	99
5.1 Identitas Responden	99
5.2 Analisis Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir	102
BAB VI PENUTUP	135
6.1 Kesimpulan	135
6.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	142



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengurusan KIR 2018-2020.....	138
Tabel 2.2	Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	72
Tabel 5.1	Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Umur	95
Tabel 5.2	Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan jenis kelamin.....	95
Tabel 5.3	Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Pendidikan	96
Tabel 5.4	Persyaratan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor.....	139



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. SOP Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.....	10
2.1. Model Implementasi Kebijakan Edward III.....	43
2.2. Kerangka Pikiran Implementasi Pelayanan Aplikasi Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.....	56
4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.....	143
4.2 Struktur Organisasi UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.....	93

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Keberhasilan penyelenggaraan administrasi publik pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama yaitu Aparatur Sipil Negara, masyarakat, dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya *governance*. Keterlibatan Aparatur Sipil Negara dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan antara lain oleh pemahaman terhadap konsep tata pemerintahan yang baik serta pengamalannya yang sangat terkait dengan birokrasi dan manajemen birokrasi pemerintah.

Dalam suatu organisasi publik, memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengurusan yang menyangkut pelayanan seperti pembayaran pajak, pembuatan identitas, pengujian kendaraan bermotor dan lainnya juga diselenggarakan oleh instansi publik pemerintah, bukan swasta. Sehingga harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dalam berbagai hal kepada masyarakat.

Masyarakat setiap waktu selalu menginginkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah, meskipun pada dasarnya tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Hal seperti ini terjadi karena pelayanan yang dilakukan lingkup Pemerintah masih ada yang bersifat manual tanpa menggunakan sistem berbasis online. Hal ini berdampak kurang baik terhadap perkembangan efektifitas peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yakni “Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dan memenuhi hak serta kewajiban sebagai tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan adanya pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokratis, hak asasi manusia dapat terpenuhi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penyediaan, pengendalian dan pengoperasian sarana transportasi darat di berbagai daerah seperti kendaraan bermotor baik untuk angkutan umum maupun pribadi terus mendapat perhatian yang serius dari pemerintah daerah guna dapat mewujudkan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan keselamatan masyarakat dalam berkendara.

Kendaraan bermotor merupakan salah satu moda transportasi yang paling sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari yang sangat mendukung kegiatan perekonomian pada umumnya, sedangkan kendaraan adalah merupakan sarana angkut di jalan yang terdiri dari kendaraan bermotor dan tidak

bermotor, yang tentu mempunyai ciri dan karakteristik tertentu diantaranya persyaratan teknis dan laik jalan serta laik operasi pada saat diporaskan di jalan.

Untuk mewujudkan hal tersebut diatas, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, serta Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang kendaraan, maka setiap kendaraan angkutan penumpang umum, bis, angkutan barang, kereta gandengan dan kereta tempelan wajib di Uji Berkala, untuk memberikan informasi indikasi awal daripada pemenuhan persyaratan teknis dan persyaratan laik jalan kendaraan bermotor wajib uji, untuk menjaga kelestarian lingkungan dari pada pencemaran udara yang ditimbulkan oleh kendaraan bermotor wajib uji serta, memberi pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis adalah salah satu tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Dinas Perhubungan atau dinas dengan nomenklatur lainnya di Kabupaten atau Kota.

Menurut Gary J Anglin (dalam Setiyawan, 2012:92) mengatakan bahwa teknologi adalah suatu rancangan atau desain melalui proses atau tahapan yang memiliki nilai tambah untuk menghasilkan suatu produk dan memiliki ciri efisiensi dalam setiap kegiatan manusia. Teknologi bisa dikatakan ilmu pengetahuan yang ditransformasikan kedalam product, proses, jasa dan struktur praktis. Berbeda dengan teknologi informasi yang merupakan suatu teknologi berupa (*hardware, software, useware*) yang digunakan untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan

menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

Perkembangan teknologi digital khususnya yang menggunakan teknologi komputerisasi berbasis data sudah semakin mengglobal, oleh karena itu kebutuhan akan sebuah aplikasi sistem juga semakin meningkat. Fitur yang dimiliki oleh komputerisasi dengan perangkat teknologi penunjangnya, memudahkan dalam mendistribusikan program aplikasi mudah dan praktis sehingga dapat di akses kapan dan dimanapun. Dalam hal ini Pengujian Kendaraan Bermotor sangatlah penting selain memenuhi regulasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018, dengan adanya Uji KIR adalah untuk mengecek kondisi kesiapan kendaraan angkutan barang dan penumpang laik jalan atau tidak. Oleh karena itu adanya Pengujian Kendaraan Bermotor ini setiap 6 (enam) bulan sekali untuk kendaraan umum atau kendaraan angkutan barang.

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu Dinas yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang menjadi unsur pelaksana sebagian urusan Pemerintah daerah Rokan Hilir di bidang Perhubungan. Dinas Perhubungan ini memiliki peran yang sangat penting bagi Kabupaten Rokan Hilir yang sedang mengembangkan daerahnya dengan didasari oleh Otonomi Daerah.

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mempunyai beberapa fungsi dalam melaksanakan tugasnya guna meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan di Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir antara lain :

1. Perumusan masalah teknis di bidang perhubungan kabupaten. Sehingga terbentuk suatu kebijakan yang mampu mewakili keinginan dari masyarakat.
2. Pemberian Perizinan dan Pelaksana Pelayanan Umum dengan didasari oleh syarat-syarat yang sebelumnya harus dipenuhi oleh setiap pihak.
3. Pembinaan terhadap Unit Pelaksana teknik Daerah (UPTD) dan Cabang Dinas di Bidang Perhubungan.
4. Pengelolaan urusan Ketata Usahaan Dinas.

Dinas ini merupakan salah satu dinas yang mempunyai peran penting yang dipunyai oleh pemerintah Kabupaten Rokan Hilir karena mengatur perhubungan, tanpa adanya Dinas Perhubungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir akan sulit untuk menyelesaikan permasalahan tentang perhubungan, komunikasi dan informasi oleh karena itu pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan selalu menjadi sorotan masyarakat terutama pengguna pelayanan. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Rokan Hilir kepada publik atau masyarakat. Pada perkembangan saat ini alat transportasi darat mencapai jumlah titik yang tinggi atau dapat dikatakan meningkat, untuk itu pengujian kendaraan bermotor semakin dibutuhkan pengguna kendaraan untuk menjamin agar setiap kendaraan itu benar-benar layak jalan sesuai peraturan kelayakan kendaraan bermotor. Seperti misalnya pengujian angkutan umum Bus dan Angkot yang ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa angkutan umum sehingga dapat menarik jumlah pengguna angkutan umum dapat meningkat dari sebelumnya.

Dibentuknya Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 01 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor yang bertujuan agar kendaraan bermotor yang dioperasikan/ digunakan di jalan memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan yang harus dipenuhi serta tidak mencemari lingkungan. Untuk itu perlu adanya Implementasi Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 01 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 01 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, Pengujian Kendaraan Bermotor adalah Serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian atau komponen-komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Sedangkan Fungsi Pengujian Kendaraan Bermotor, yaitu :

- a. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan;
- b. Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan;
- c. Memberikan informasi kepada pemilik atau pemegang kendaraan bermotor mengenai dimensi, daya angkut, tekanan sumbu terberat, kelas jalan bagi kendaraan yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. Menyajikan data kuantitatif mengenai potensi armada angkutan orang atau angkutan barang setempat, dalam hubungannya dengan pembinaan angkutan pada umumnya.

Pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu pelayanan publik yang sangat berperan penting dalam kelancaran lalu lintas masyarakat ketika bepergian.

Dinas Perhubungan selaku unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya kepada pemilik kendaraan bermotor jenis angkutan barang maupun angkutan penumpang.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu tugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu melakukan pengujian pada kendaraan angkutan darat. Keberadaan sistem informasi sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengujian kendaraan baik dalam proses pendaftaran, proses pembayaran, proses pengujian dan proses pengarsipan. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 31 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir merupakan instansi pemerintah yang disediakan bagi masyarakat untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor,

Permasalahan yang ditemukan pada UPTD pengujian kendaraan bermotor adalah ketika masyarakat ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengujian kendaraan, maka mereka harus datang langsung kebalai pengujian kendaraan dan menyakan langsung kepada staf tentang informasi yang dibutuhkan, seperti informasi hasil pengujian dimana staf harus membuka buku arsip dan mencari informasi yang dibutuhkan. Kemudian untuk pendaftaran masyarakat harus datang langsung kebalai pengujian kendaraan dan melakukan pendaftaran

dengan mengisi formulir permohonan pengujian kendaraan, setelah selesai formulir tersebut diserahkan kepada staf pendaftaran untuk diverifikasi kelengkapan berkas pendaftaran, jika berkas persyaratan tidak lengkap maka staf pendaftaran akan mengembalikan berkas dan meminta untuk dilengkapi, dan jika persyaratan lengkap maka konsumen harus membayar uang retribusi kepada staf pembayaran, setelah itu barulah kemudian pengujian kendaraan akan dilakukan yang kemudian akan menghasilkan sebuah informasi pengujian kendaraan.

Adapun jumlah kendaraan yang telah di Uji oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel 1.1 terlampir, bahwa data yang diambil untuk kepengurusan KIR pada tahun 2021 hanya dari bulan Januari sampai bulan Juli, dapat dilihat dari tahun 2018 sampai dengan 2021 mengalami penurunan drastis mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, dikarenakan pada tahun 2021 pengujian kendaraan sudah berlaku secara online, sehingga apabila didalam sistem kendaraan yang di uji tidak lulus, maka tidak dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya. Dari tabel diatas dapat dilihat juga bahwa pengurusan KIR selama tahun 2021 dari bulan Januari sampai dengan Juli mengalami kenaikan dan penurunan, pada bulan Mei terjadi penurunan dengan jumlah 201 dibandingkan dengan bulan April sebanyak 318, akan tetapi pada bulan Juni mengalami sedikit kenaikan jumlah pengurusan KIR menjadi 261, sedangkan pada bulan Juli mengalami penurunan drastis menjadi 178 sepanjang tahun 2021. Perbedaan ini menunjukkan bahwa selama pengujian yang dilakukan dengan menggunakan sistem online, maka setiap kendaraan yang tidak sesuai dengan syarat yang sudah

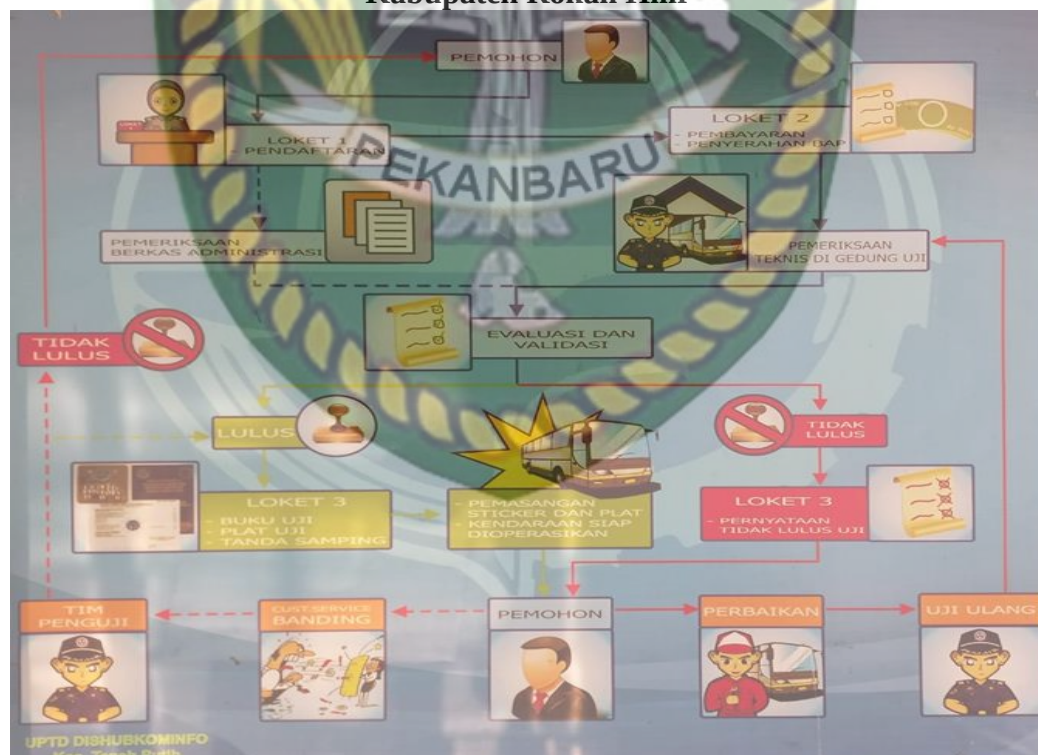
tercantum dalam system tidak bisa dibantu kelulusannya. Hal ini yang menyebabkan masyarakat terkendala dengan sistem online dalam pengujian, sedangkan tahun-tahun sebelumnya menggunakan pengujian secara manual, rata-rata semua kendaraan lulus uji. Kelebihan dari sistem pengujian online ini adanya kemudahan serta mengefisienkan waktu yang digunakan untuk pelayanan, hanya saja mungkin masyarakat belum mengetahui tata cara tentang pengurusan KIR secara online. Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir menerangkan telah menyediakan uji KIR berbasis online namun hingga saat ini sebagian masyarakat masih ragu untuk menggunakan sistem aplikasi KIR online dalam pengujian kendaraan.

Uji KIR online merupakan inovasi program untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat saat mengurus uji kir berdasarkan SOP tentang inspeksi kendaraan bermotor. Pemanfaatan IT ini akan banyak membawa keunggulan khususnya masyarakat yang akan melakukan uji Kir. Program ini mencakup proses pengujian kendaraan bermotor, dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu seperti menu home yang berisi cek data kendaraan, hasil uji, status rekom, riwayat kendaraan, dan biaya uji, inovasi tersebut guna untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan transparansi dalam pengurusan uji KIR.

Berdasarkan permasalahan yang ada, fenomena yang dihadapi oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan tugas kegiatan teknis operasional, terkait dengan pelayanan online pengurusan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut :

1. Dalam kaitannya dengan indikator komunikasi, kurangnya informasi yang dapat diakses oleh masyarakat juga menjadi masalah dimana konsumen tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pengujian, sehingga konsumen harus datang dan menanyakan langsung ke kantor UPTD Pengujian Kendaraan yang berdampak terhadap lambatnya pelayanan pengujian kendaraan, perlu adanya SOP dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor secara online. Adapun SOP Pelayanan Online Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada lampiran tesis ini pada gambar 1.1, sebagai berikut :

Gambar 1.1
SOP Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan
Kabupaten Rokan Hilir



Sumber: UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, 2021.

Pada gambar 1.1 diatas sudah dijelaskan SOP tentang alur Pelayanan Online Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir yang terdiri dari 3 (tiga) loket dimulai dari pendaftaran sampai pada tahap lulus uji. Akan tetapi sebagian masyarakat kurang mengerti dalam membaca gambar tahapan SOP yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

2. Jika dilihat dari indikator Sumber daya, didalam pelaksanaanya sumber daya manusia bagian pengujian masih kurang, adapun jumlah petugas/ pegawai pada bagian pengujian hanya berjumlah 2 (dua) orang terdiri dari : Pembantu penguji dan Penguji Tingkat 3, hal ini akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, jumlah yang seharusnya berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 156 Tahun 2016 tentang Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor, pada Pasal 7 dinyatakan bahwa jumlah kompetensi penguji berkala kendaraan bermotor berjumlah 8 (delapan) tingkat jenjang, terdiri dari :

- a. Pembantu Penguji;
- b. Penguji Pemula;
- c. Penguji Tingkat Satu;
- d. Penguji Tingkat Dua;
- e. Penguji Tingkat Tiga;
- f. Penguji Tingkat Empat;
- g. Penguji Tingkat Lima, dan
- h. Master Penguji.

Kekurangan Sumber daya manusia dalam pelayanan, merupakan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan suatu organisasi, akan membutuhkan waktu yang lama apabila hanya mempunyai 2 (dua) orang yang menangani dalam Pengujian Kendaraan Bermotor, apalagi setiap hari akan ada banyak yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor.

3. Dilihat pada indikator Struktur Birokrasi, yang berkaitan dengan koordinasi dilihat dari dukungan dan respon dari masyarakat masih rendah. Hal ini terlihat pada jumlah kepengurusan KIR tahun 2021 yang menurun berdasarkan tabel 1.1 terlampir. Menurunnya jumlah pengurusan KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir dikarenakan pihak UPTD tidak berkoordinasi kepada masyarakat tentang bagaimana pendaftaran online untuk melakukan uji kendaraan.
4. Dilihat pada indikator Disposisi, mengenai tanggung jawab yang dimiliki pegawai bahwa, belum menyeluruhnya sistem informasi pelayanan publik yaitu tentang adanya pengujian secara online, sosialisasi sarasannya tidak langsung menyeluruh diarahkan bagi kepentingan langsung semua pengguna layanan, terutama Pengujian Kendaraan Bermotor. Tahapan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan SOP inspeksi kendaraan bermotor terdiri dari beberapa tahap yaitu : pra uji, uji emisi gas buang , pemeriksaan bagian bawah kendaraan, uji intensitas lampu utama, uji kincup roda depan, timbangan, uji rem, dan uji speedometer. Setelah pengujian kendaraan bermotor sudah dilakukan, masyarakat yang mengujikan kendaraannya dapat langsung mengambil hasil uji di loket yang sudah tersedia yang dimana dalam

pencetakan kartu uji sekarang tidak lagi secara manual tetapi sudah menggunakan sistem computer.

Pada prinsipnya, sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor di seluruh Indonesia sudah sama, yang membedakan adalah pada pengembangan sistem masing-masing daerah. Mekanisme dalam pengujian kendaraan bermotor ada yang masih menggunakan manual, sedangkan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah menggunakan sistem yang canggih yaitu online, maka dibutuhkan suatu implementasi penggunaan yang dapat memberikan informasi-informasi terkait UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir dimana masyarakat dapat mencari informasi yang dibutuhkan secara akurat. Informasi yang dimaksud seperti persyaratan pengujian, biaya pengujian, hasil pengujian. Sistem ini nantinya dapat digunakan oleh semua masyarakat menggunakan *website* yang di akses melalui internet dengan adanya sistem ini diharapkan permasalahan yang ada dapat teratasi.

Jika dikaitkan dengan jurnal penelitian tentang program E-Uji KIR di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes kota Surabaya, dalam jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Kaitan dengan penelitian ini adalah implementasi kebijakan melalui model implementasi Van Metter dan Carl E. Van Horn (1975) yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi, disposisi, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Sedangkan pada penelitian ini lebih menekankan pada teori Edward III (1980) dengan 4 (empat) indikator saja yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Organisasi. Karena

dari keempat indikator ini sudah bisa dilihat sejauh mana implementasi yang dilakukan oleh suatu organisasi pemerintahan.

Beberapa isu yang ada menunjukkan bahwa dalam permasalahan kualitas pelayanan yang menimbulkan *gap* dirasakan oleh masyarakat seiring perkembangan yang ada. Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir tidak luput dari persepsi bahwa dalam pelayanan yang dilakukan kurang menunjukan efektifitas dan kurang berfokus pada publik (masyarakat) sehingga muncul keraguan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan Penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir”**. Sehingga Peneliti ingin mengetahui faktor penghambat apa saja yang ditemui dalam pelayanan Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rokan Hilir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis sejauhmana implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian

Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan menjelaskan faktor kendala implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan penulisan penelitian yang telah diuraikan diatas, peneliti juga memiliki pandangan mengenai manfaat yang akan dicapai dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan ilmu, khususnya administrasi publik.
2. Manfaat Akademis, Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan referensi penelitian lanjutan.
3. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir mengenai pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik

Menurut Nawawi (Syafie,2013:5) administrasi adalah segenap rangkaian penataan kerjasama dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Usaha kerjasama dua orang manusia tersebut dapat dilakukan dalam berbagai bidang kehidupan baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan dunia usaha atau bisnis, kehidupan politik, kehidupan berbangsa maupun kehidupan bernegara. Sedangkan pengertian administrasi menurut Siagian (2010:2) mengemukakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Sutarto dalam Pasolong (2010:69) bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Zulkifli (Sedarmayanti,2010:12) bahwa konsep administrasi didentikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis, dalam studi administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengolahan keterangan tertulis lainnya. Sedangkan menurut Sagala (Ndara, 2013:40) secara teoritik pengertian administrasi melayani secara intensif,

sedangkan secara etimologis administrasi dalam bahasa Inggris “*administer*” yaitu kombinasi dari kata Latin yang terdiri dari *Ad* dan *Ministre* yang berarti “*to serve*” melayani, membantu dan memenuhi. Lebih jelas lagi kata *Ad* artinya intensif sedangkan *ministre* berbentuk kata benda yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.

Administrasi sebagai salah satu bagian dari studi ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerjasama sejumlah manusia didalamnya organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Menurut Siagian (Afiffudin, 2010:6) Administrasi adalah rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi.

Sedangkan menurut Sutrisno (Prayudi, 2012:3), bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang melalui kerjasama untuk menncapai tujuan tertentu. Selanjutnya menurut Prayudi Admosudirjo (2012:5) bahwa administrasi dapat dilihat dari tiga sudut yaitu:

- a) Dari sudut proses, yakni segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai kepada tercapai tujuan.
- b) Dari sudut fungsional, yaitu didalam segala kegiatan yang telah ditentukan itu terdapat berbagai fungsi atau tugas yaitu tugas

perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan atas segala kegiatan agar tidak terjadi penyimpangan.

- c) Dari sudut institusional, yaitu administrasi sebagai suatu totalitas kelembagaan dimana dalam lembaga itu terdapat kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Siagian (2013:39) administrasi dapat pula didalami sebagai dengan melihat dan memahami prosesnya. Berbuat demikian berarti menganalisis langkah-langkah yang harus diambil. Langkah-langkah yang diambil dalam proses administrasi pada dasarnya terdiri dari:

- a) Perumusan dan penentuan tujuan akhir
- b) Penyusunan, perumusan dan penentuan strategi dasar yang akan ditempuh
- c) Penyusunan dan penetapan rencana sebagai rincian startegi
- d) Penyusunan dan penentuan program kerja sebagai penjabaran rencana
- e) Pemilihan struktur dan tipe organisasi yang dianggap paling tepat
- f) Penggerakan para anggota organisasi
- g) Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan operasional
- h) Pengawasan
- i) Penilaian hasil yang dicapai
- j) Penciptaan dan penggunaan system umpan balik yang handal.

Kegiatan administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan. Selanjutnya menurut The Liang Gie (Juliarta, 2009: 27) bahwa pelaksanaan kegiatan tata usaha dapat diukur dari kegiatan:

- a. Menghimpun
- b. Mencatat
- c. Menggandakan
- d. Menyimpan

Dari pandangan di atas dapat dikatakan bahwa kegiatan administrasi menyangkut kegiatan ketatausahaan yang berupa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang ada pada setiap unit kerja dalam sebuah organisasi. Kegiatan administrasi bertujuan untuk pembukuan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi, dimana pembukuan tersebut akan menjadi arsip yang pada saat tertentu dapat digunakan kembali, administrasi juga harus ditata dengan baik guna mempermudah didalam kegiatan penyelenggaraan organisasi tersebut. Administrasi yang terkelola dengan baik akan memberikan kinerja yang baik dan mampu melaksanakan pekerjaan yang tepat guna dan tepat sasaran sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik akan melahirkan birokrasi yang efektif dan efisien, hal ini tidak terlepas dari reformasi dari birokrasi yang sedang berjalan. Setiono (Syafiie, 2013:163) mengungkapkan bahwa langkah untuk mereformasi birokrasi tidaklah dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus menyeluruh dan mendasar. Apalah artinya kita membangun sikap aparatur birokrasi agar professional akan tetapi kita tidak membenahi kondisi kerja, sistem kerja, sistem penggajian dan atau juga sistem karir mereka.

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen, jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti

dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi; penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik; administrasi pembangunan; pemerintahan daerah; dan *good governance*.

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan.

Sedangkan publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan. Tetapi dalam wacana di Indonesia lebih berkembang administrasi publik disamakan dengan administrasi negara.

Dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat. Terdapat pengertian yang singkat, administrasi publik merupakan metode pemerintahan negara (proses politik) *administration of publik*, *for publik* dan *by publik*. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

Administrasi public, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator,

yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4).

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (1841-1925) dalam Keban (2008:4) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu:

- (1) aktivitas organisasi,
- (2) fungsi atau tugas pimpinan,
- (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik

Organisasi berasal dari bahasa Inggris *organization*, yang berakar dari latin *organiz (are)*, kemudian dalam bahasa Inggris *organize* yang berarti membangun (membentuk) suatu kebulatan (kesatuan) dan bagian-bagian yang berkaitan satu dengan yang lain. Dilihat dari segi ini organisasi bisa berarti organisme yang melakukan *organizing* dan juga berarti keluaran (produk, output) *organizing*.

Dari berbagai macam kriteria pandangan tentang organisasi, dapat dikemukakan beberapa pendapat para ahli. Menurut Rosenweg dalam Ali Basyah Siregar, 22:1987, organisasi dapat dipandang sebagai :

1. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok.
2. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerja sama.
3. orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Suatu definisi yang menekankan bagi kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu telah diuraikan oleh Mattias Aroef, sebagai berikut : “Suatu organisasi terjadi apabila kelompok orang-orang bekerjasama untuk mencapai tujuannya.

Pfiffner dan Sherwood, menekankan pada interelasi formal diantara orang-orang dalam mencapai tujuan bersama sebagai berikut : “Organisasi adalah suatu pola dari cara-cara dalam sejumlah yang saling berhubungan, bertemu muka, secara intim dan terikat dalam suatu tugas yang bersifat kompleks, berhubungan satu dengan yang lainnya secara sadar, menekankan dan mencapai tujuan yang telah diterapkan semula secara sistematis”.

Rumusan Pfiffnel yang tidak serumit diatas dikemukakan bersama-sama dikemukakan bersama-sama Presthus bahwa “Organisasi adalah penyusunan orang-orang dan fungsi-fungsi kedalam hubungan produktif”. Sedangkan menurut Allen tentang organisasi adalah sebagai berikut : “Organisasi adalah suatu proses identifikasi dan pembentukan dan pengelompokan kerja, mendefenisikan dan mendelegasikan wewenang maupun tanggung jawab dan menetapkan hubungan-hubungan dengan maksud memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam menuju tujuan yang telah ditetapkan.

Pada tulisan lainnya, umumnya diberikan batasan bahwa organisasi adalah kumpulan orang-orang yang menundukkan diri pada kepentingan bersama, mengadakan interaksi dan kerjasama secara teratur hingga mencapai tujuan bersama dalam rangka memenuhi kebutuhan dan mengatasi keterbatasan kemampuan pribadi anggotanya masing-masing. Jadi titik berat dalam pengamatan organisasi adalah pada kelompok orang, bagaimanapun bentuknya

dan bukan pada proses kegiatannya. Dengan rumusan-rumusan yang tersebut diatas kami simpulkan bahwa pada dasarnya organisasi adalah :

- a. Sekumpulan orang-orang, yaitu orang-orang yang merasa dirinya lemah, mempunyai keterbatasan-keterbatasan kemampuan akan tetapi berkehendak untuk memenuhi kebutuhannya yang dicita-citakan oleh masing-masing pribadinya.
- b. Orang-orang ini berkumpul untuk mengisi kekurangan masing-masing, saling mempengaruhi, hingga keterbatasan-keterbatasan dapat mereka atasi serta lebih memudahkan pemenuhan kebutuhannya, karena itu setiap orang jelas tugas dan wewenangnya.
- c. Karena mereka hidup berkelompok-kelompok maka masing-masing harus memikirkan kebutuhan seluruh anggota kelompok dan tidak hanya terpaku pada kebutuhan pribadi saja.
- d. Dalam rangka memenuhi kebutuhan kelompok itulah masing-masing harus tunduk pada kepentingan bersama, ketentuan-ketentuan yang mengatur kerjasama dan interaksinya.

Suatu organisasi terbentuk dari kelompok manusia yang mengadakan interaksi dan kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Sekumpulan orang-orang itu pada mulanya mempunyai cita-cita atau tujuan pribadi, tetapi karena tidak mampu mencapai tujuannya dengan apa yang dimilikinya sendiri seperti tenaga, modal, alat, pengetahuan, keterampilan, waktu, tempat dan sebagainya yang biasa disebut sumber-sumber, maka ia akan mencari orang lain. Pertemuannya dengan orang lain juga mencapai cita-cita sendiri melangsungkan proses komunikasi

(pembicaraan) yang menghasilkan suatu konsensus atau kata sepakat. Kata sepakat dari beberapa orang ini menentukan apa yang menjadi tujuan atau apa yang menjadi hal yang harus diwujudkan atau dilaksanakan bersama agar kepentingan-kepentingan pribadinya tercapai. Supaya kegiatan-kegiatannya terarah maka kumpulan orang tadi menyusun pormalitas-pormalitas yang berupa ketentuan tertulis mulai dari siapa yang bertanggung jawab atas apa, bagaimana cara-cara melaksanakan hak-hak serta kewajibannya dan sebagainya. Dengan adanya pormalitas-pormalitas yang dipatuhi ini maka hubungan antar orang-orang didalam kelompoknya jadi mempunyai nilai formal dengan demikian terbentuk organisasi formal. Organisasi ini kemudian melaksanakan seluruh proses kegiatan pencapaian tujuannya memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia dengan suatu cara tertentu yang sengaja disediakan.

Dalam suatu rangkaian kalsik Herbert G Hlck: 1975, menggambarkan bahwa seseorang yang menginginkan kekuasaan memberikan suatusistem gagasan yang dapat dijadikan dan memperoleh kekuasaan dari sistem tersebut dengan pembentukan dan penyelenggaraan suatu organisasi. Bila kekuasaan itu telah dilembagakan oleh organisasi, maka kekuasaan yang diabsakan itu akan menjadi otoritas.

Dari pernyataan Hick dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang menginginkan kekuasaan atau yang berkepentingan berfikir kekuasaan itu akan dimilikinya kemudian akan menentukan suatu sistem ide yang memberikan suatu ekspresi yang bergairah demi keinginan akan kekuasaan. Kemungkinan suatu

sistem yang aktif dapat menjadi pikiran yang akurat sebagai suatu “gagasan yang penuh”, karena hal tersebut mempunyai potensi bagi lahirnya suatu organisasi.

Supaya organisasi yang dapat terus aktif, sistem gagasan itu harus mengekspresikan keinginan pemimpin dan dalam suatu kebiasaan menarik keinginan pemimpin dan dalam suatu kebiasaan menarik keinginan anggota lainnya. Jadi sistem gagasan seperti yang harus diekspresikan oleh pemimpin harus menarik para calon dan menimbulkan kelayakan pada organisasi dan dengan harapan untuk memenuhi kepentingan anggotanya. Organisasi memiliki potensi besar untuk memenuhi keinginan setiap orang. Penyampaian kekuasaan melalui organisasi, merupakan suatu kekuatan sosial yang dapat melakukan tugas keorganisasi.

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013:1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Fahmi (2013:2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Menurut Handoko (2011:167) Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber

daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah stuktur organisasi, berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implentasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi bureaucratic fragmentation karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif.

Di Indonesia sering terjadi inefektivitas implementasi kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerjasama diantara lembaga-lembaga Negara dan pemerintah. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak organisai, birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang baik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah suatu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Tujuan organisasi publik sendiri menurut Etzioni dalam Handoko (2011:109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan di mana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya. Tujuan organisasi meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan aktivitas lembaga dalam melaksanakan misi lembaga. Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan:

- a. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga negara untuk mencapai suatu kesejahteraan;
- b. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya;
- c. Kualitas pelayanan umum atau publik di berbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2010: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2010:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Gulick dalam Wijayanti (2010:1)

mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Setiap kegiatan organisasi perusahaan dituntut adanya suatu manajemen yang baik agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terus terjamin. Manajemen yang baik merupakan hasil cipta, rasa, karsa, pikiran, dan perbuatan manusia yang dapat menolong manusia dalam mencapai tujuannya. Manajemen yang baik adalah hasil pikiran dan karya manusia, sekalipun manusia didukung oleh peralatan dan keuangan yang memadai, tetapi yang menentukan baik buruknya manajemen adalah cara berfikir dan bertindak. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengordinasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditentukan terlebih dahulu.

Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wankel (dalam Siswanto, 2007:1-2) mendefenisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi. Proses adalah cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan, yang meliputi:

- a. Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan
- b. Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lain yang dibutuhkan
- c. Kepemimpinan, yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin
- d. Pengendalian, yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakukan tindakan perbaikan.

Menurut Ordway Tead (dalam syafie 2009:41) mendefenisikan manajemen sebagai sebuah proses dan perangkat yang mengarahkan dan membimbing kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam defenisi ini menitik beratkan pada proses dan perangkat yang dipergunakan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

Menurut Andrew F. Sikula (2015:2) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efesien.

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010:38) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- 1) Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan

masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.

- 2) Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
- 3) Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- 4) Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- 5) Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
- 6) Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.

Pada dasarnya *public management* atau manajemen publik, yaitu instansi pemerintah. Overman dalam Keban (2004:85), mengemukakan bahwa:

Manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*. Manajemen publik bukanlah *policy analysis*, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rasional-instrumental pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. *Public management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan

controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Berdasarkan pendapat tersebut, mengemukakan bahwa "manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih". Untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

2.1.4 Konsep dan Teori Kebijakan Publik

Kerangka teori dibutuhkan untuk peneliti untuk menelaah permasalahan penelitian dengan lebih terperinci. Selain itu kerangka teori juga berguna bagi peneliti untuk menyimpulkan hasil penelitian dan menemukan hipotesis penelitian ini. Kerangka teori yang digunakan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini adalah teori kebijakan.

Pengertian kebijakan publik harus diawali dengan pemahaman terhadap pengertian dari kebijakan. Kebijakan menurut S. A Wahab berdasarkan pendapat Friedrich, yaitu suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan (Wahab, 2014:3).

Beragam batasan mengenai kebijakan publik diberikan oleh para ahli, meskipun tidak menyebutkan secara spesifik siapa pelaku kebijakan publik, kebijakan publik sering diberi batasan sebagai hasil-hasil keputusan (*decision*)

yang diambil oleh pelaku-pelaku tertentu untuk tujuan-tujuan publik. Derbyshire (Winarno, 2012:507) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah sekumpulan rencana kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan efek perbaikan terhadap kondisi-kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Konsep kebijakan, secara konseptual sering dikonsepsikan dengan terminologi “kebijaksanaan” sebagai konsep filsafat yang diterminologikan dengan “*wisdom*” yang berarti “cinta kebenaran”. Konsep “kebijaksanaan” diartikan sebagai suatu “pernyataan kehendak”; dalam bahasa politik diistilahkan sebagai “*statemen of intents*” atau perumusan keinginan (Budiarjo, 2008:27).

Kebijakan sebagai studi haruslah diartikan sebagai pernyataan kehendak yang diikuti oleh unsur pengaturan dan atau paksaan, sehingga dalam pelaksanaannya akan dapat mencapai tujuan yang dikehendaki. Kebijakan publik menentukan bentuk suatu kehidupan setiap bangsa dan negara. Semua negara menghadapi masalah yang relatif sama, yang berbeda adalah bagaimana *respons* terhadap masalah tersebut. Respons ini yang disebut sebagai kebijakan publik. (Riant Nugroho, 2008:30).

Menurut Quade, dalam buku yang berjudul *Public Policy* (2008:425) mengatakan bahwa:

“analisis kebijakan adalah suatu bentuk penelitian terapan yang dilakukan untuk dapat memahami secara mendalam berbagai permasalahan guna mendapatkan pemecahan yang lebih baik”.

Dunn (dalam Sedarmayanti, 2010:37) mendefinisikan analisis kebijakan sebagai aktifitas menciptakan pengetahuan tentang dan dalam proses pembuatan kebijakan. Dalam perumusan kebijakan menurut Dunn, tahap yang harus

dilakukan, yaitu penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi/legitimasi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Tahap-tahap ini dilakukan agar kebijakan yang dibuat dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun penjelasan tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan Agenda

Penyusunan agenda adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah memiliki ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan.

2) Formulasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada.

3) Adopsi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah.

4) Implementasi Kebijakan

Dalam tahap implementasi kebijakan akan menemukan dampak dan kinerja dari kebijakan tersebut. Di sini akan ditemukan apakah kebijakan yang dibuat mencapai tujuan yang diharapkan atau tidak.

5) Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

Menurut Nugroho, (2013:63) bukan berarti kebijakan publik mudah dibuat, mudah dilaksanakan, dan mudah dikendalikan, karena kebijakan publik menyangkut politik. Kebijakan publik dalam praktik ketatanegaraan dan pemerintahan pada dasarnya terbagi dalam tiga prinsip yaitu: pertama, dalam konteks bagaimana merumuskan kebijakan publik (Formulasi kebijakan); kedua, bagaimana kebijakan publik tersebut diimplementasikan dan ketiga, bagaimana kebijakan publik tersebut dievaluasi. Dalam konteks formulasi, maka berbagai isu yang banyak beredar didalam masyarakat tidak semua dapat masuk agenda pemerintah untuk diproses menjadi kebijakan (Nugroho, 2013:73)

Berikut ini adalah 10 pengertian kebijakan publik menurut Hogwood & Gunn (Wibowo, 2010:70), yaitu sebagai berikut :

1. Kebijakan sebagai merek bagi suatu bidang kegiatan tertentu (*as a label for a field activity*).

2. Kebijakan sebagai suatu pernyataan mengenai tujuan umum atau keadaan tertentu yang dikehendaki (*as an expression of general purpose or desired state of affairs*).
3. Kebijakan sebagai usulan-usulan khusus (*as specific proposals*).
4. Kebijakan sebagai keputusan pemerintah (*as decision of government*).
5. Kebijakan sebagai bentuk pengesahan formal (*as formal authorization*).
6. Kebijakan sebagai program (*as programme*).
7. Kebijakan sebagai keluaran (*as output*).
8. Kebijakan sebagai hasil akhir (*as outcome*).
9. Kebijakan sebagai suatu teori atau model (*as a theory or model*).
10. Kebijakan sebagai proses (*as process*).

Menurut Anderson ada beberapa ciri dari kebijakan yaitu: 1) setiap kebijakan mesti ada tujuannya, 2) suatu kebijakan tidak berdiri sendiri dan terpisah dari kebijakan lain, 3) kebijakan adalah apa yang dilakukan pemerintah, 4) kebijakan didasarkan pada hukum. Selain itu, ahli politik lainnya, Thomas R. Dye (Nugroho, 2011:79), mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat kehidupan bersama tampil berbeda.

Kemudian Harold Laswel (Nugroho, 2011:81) juga memberikan pengertian kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu dan praktik-praktik tertentu. David Easton secara singkat memberikan definisi kebijakan publik sebagai *impact* dari aktivitas pemerintah. Kebijakan setelah melalui analisis yang mendalam dirumuskan dengan tepat menjadi suatu produk kebijakan. Selanjutnya kebijakan publik tersebut setelah melalui analisa yang mendalam dan dirumuskan dengan tepat menjadi suatu

produk kebijakan publik. Dalam merumuskan kebijakan publik Thomas R. Dye merumuskan model kebijakan yaitu:

1. Model Kelembagaan;
2. Model Elit;
3. Model Kelompok;
4. Model Rasional;
5. Model Inkremental;
6. Model Teori Permainan;
7. Model Pilihan Publik;
8. Model Sistem

2.1.5 Konsep dan Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk

mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Implementasi kebijakan menurut William dan Elmore dalam Winarno (2012:39) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan merupakan keseluruhan dari kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan. Sedangkan Wibawa (2011:15) mengatakan bahwa kebijakan publik selalu mengandung tiga komponen dasar, yaitu tujuan luas, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut. Dalam cara mencapai sasaran tersebut terkandung beberapa komponen lain yakni siapa implementornya, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan system manajemen dilaksanakan, serta kinerja kebijakan diukur. Didalam cara ini komponen tujuan yang luas dan sasaran yang spesifik diperjelas dan kemudian diinterpretasikan. Cara-cara mencapai sasaran ini biasa disebut dengan implementasi kebijakan.

Menurut Meter dan Horn dalam Sinambela (2010:141) yang mendefenisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan publik maupun swasta, baik secara individu maupun kelompok, ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan dalam keputusan kebijakan. Defenisi ini menyiratkan adanya upaya mentransformasikan keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Implementasi kebijakan dalam pembangunan negara perlu melibatkan partisipatif aktif masyarakat dan swasta

untuk mempercepat pelaksanaan kebijakan yang melahirkan konsep pembangunan dalam suatu negara.

Secara umum implementasi dapat diartikan sebagai suatu pelaksanaan kebijakan pemerintah. Menurut Anderson dalam Purwanto (2012:22) menyebutkan bahwa: “Implementasi intinya adalah keluaran kebijakan yang merupakan kegiatan untuk mendistribusikan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan dari kebijakan ini diharapkan untuk dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan”.

Berdasarkan pengertian dan pemahaman tersebut, implementasi diartikan sebagai pengelolaan hukum (karena kebijakan telah disahkan dalam bentuk hukum) dengan mengerahkan semua sumberdaya yang ada agar kebijakan tersebut mampu mencapai atau mewujudkan tujuannya.

Menurut Grindle dalam Santoso (2013:13) mengungkapkan bahwa keseluruhan proses kebijakan baru bias dimulai bila tujuan umum dari kebijakan tersebut telah ditetapkan, program pelaksanaan telah dibuat serta dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan.

Selanjutnya menurut Grindle dalam Santoso (2013:14) mengatakan bahwa, implementasi kebijakan bukanlah sekedar terkait dengan bagaimana mekanisme penjabaran berbagai keputusan politik ke dalam prosedur rutin melewati saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apadari suatu kebijakan.

Mazmanian dan Sabetier dalam Wahab (2014:71) mengungkapkan bahwa peran penting dari analisis implementasi kebijakan Negara adalah mendefinisikan variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan formal pada proses implementasi. Variabel-variabel yang dimaksud diklarifikasikan menjadi tiga kategori besar yaitu mudah tidaknya masalah yang akan digarap dan dikendalikan, kemampuan keputusan kebijakan untuk menstruktur secara tepat proses implementasi dan pengaruh langsung berbagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

Menurut Edward III dalam Indiahono (2009:31) mengatakan bahwa model implementasi kebijakan public menunjukkan empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi, yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group).

Tujuan dan sasaran dari program / kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur implementasi kebijakan melalui kegiatan komunikasi yakni:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan.
- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsistensi dan jelas untuk diterapkan.

Teori implementasi dari Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2008:144):

- 1) Ukuran dan tujuan kebijakan;
- 2) Sumberdaya;
- 3) Karakteristik agen pelaksana;
- 4) Sikap / kecenderungan (dispotiton) para pelaksana;
- 5) Komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana;
- 6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Dalam rangkaian proses kebijakan publik, terdapat beberapa tahapan yang saling terkait satu dengan yang lainnya. Perumusan atau formulasi kebijakan merupakan inti dari kebijakan publik yaitu proses memastikan pokok isu dari permasalahan yang sedang dihadapi dengan memperhatikan bahwa rumusan kebijakan akan menjadi hukum bagi elemen negara. Berikut beberapa teori implementasi kebijakan menurut para ahli (Winarno,2012:12):

a. Teori Implementasi menurut Teori Merilee S. Grindle (1980)

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (*outcomes*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Hal ini dikemukakan oleh Grindle, dimana pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan. Pelaksanaan suatu kebijakan, menurut Grindle dalam

Winarno (2012:19) sangat ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks kebijakan. Isi kebijakan mencakup:

- a. kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.
- b. jenis manfaat yang akan dihasilkan
- c. derajat perubahan yang akan diinginkan.
- d. kedudukan pembuat kebijakan.
- e. siapa pelaksana program.
- f. sumberdaya yang dikerahkan.

Sedang konteks kebijakan mencakup :

1. kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat.
2. karakteristik lembaga dan penguasa.
3. kepatuhan serta daya tangkap pelaksana terhadap kebijakan. Di sini kebijakan yang menyangkut banyak kepentingan yang berbeda akan lebih sulit diimplementasikan dibanding yang menyangkut sedikit kepentingan. Oleh karenanya tinggi-rendahnya intensitas keterlibatan berbagai pihak (politisi, pengusaha, masyarakat, kelompok sasaran dan sebagainya) dalam implementasi kebijakan akan berpengaruh terhadap efektivitas implementasi kebijakan.

Keberhasilan implementasi menurut Grindle dalam Winarno (2012:22) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan dan lingkungan implementasi. variabel isi kebijakan ini mencakup:

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.

4. Apakah letak sebuah program sudah tepat.
5. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup (Subarsono, 2011:94) sebagai berikut :

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisikondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

Menurut pandangan Edwards (Winarno, 2012:181) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

b. Teori Implementasi menurut Teori George Edward III. (1980)

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain, Menurut Edwards III terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi

proses implementasi kebijakan pemerintah, yaitu sebagai berikut, dalam Winarno (2012:186) :

1. Komunikasi

Implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu (Edwards George, 1980:34 dalam Winarno (2012:190)).

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal.

Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi menurut Edwards, dalam Winarno (2012:186), yaitu sebagai berikut:

- a. Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik tentu saja akan menghasilkan komunikasi yang baik pula. Sering sekali yang terjadi dalam komunikasi adalah salah pengertian.
- b. Kejelasan, yaitu komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan. Ketidakjelasan pesan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tentu saja pelaksana membutuhkan fleksibilitas.
- c. Konsistensi, yaitu perintah yang diberikan dalam melaksanakan sebuah kebijakan haruslah konsisten dan jelas. Karena jika berubah-ubah akan mengakibatkan kebingungan pada pelaksanaan kebijakan.

2. Sumber Daya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi kebijakan program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas

pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program.

Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan.

Informasi merupakan sumber daya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan.

Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumber daya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan. Beberapa indikator adalah (Wahab, 2014:41):

- a. Staff, yaitu kegagalan dalam pelaksanaan sebuah kebijakan biasanya disebabkan oleh mutu dan kualitas staff yang tidak memadai, mencukupi dan tidak kompeten dibidangnya.
- b. Informasi, yaitu implementor kebijakan harus mengetahui apa yang mereka lakukan disaat menjalankan perintah dan harus ada kepatuhan dari pelaksana kebijakan terhadap perintah yang telah diarahkan.
- c. Wewenang, yaitu kewenangan merupakan dasar otoritas bagi pemerintah dalam menjalankan kebijakan yang ditetapkan secara politik.
- d. Fasilitas, yaitu dalam menjalankan sebuah kebijakan maka dukung sarana dan prasarana menjadi penting untuk keberhasilan sebuah kebijakan.

3. Disposisi atau Sikap

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemetor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan (Wahab, 2014:43) yaitu: kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program. Variabel dalam tanggapan atau disposisi (Wahab, 2014:45) adalah:

- a. Pengangkatan birokrat, yaitu disposisi akan menimbulkan permasalahan jika dalam pelaksanaan kebijakan tidak didukung oleh birokrat yang memiliki dedikasi dan tanggung jawab yang tinggi.
- b. Insentif, yaitu pemberian insentif dalam pelaksanaan sebuah kebijakan akan berdampak pada semangat para birokrat dalam melaksanakan sebuah kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

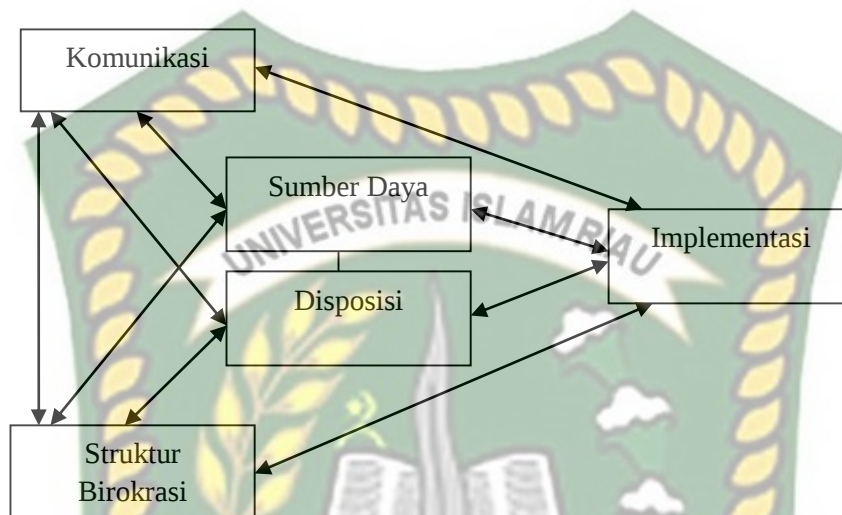
Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi. Variabel dalam pelaksanaan struktur birokrasi (Wahab, 2014:48) adalah:

- a. Pengadaan *Standart Operation Procedure* (SOP)
- b. Fragmentasi

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. untuk memperkaya pemahaman kita tentang berbagai variabel yang terlibat didalam implementasi, maka dari itu ada pembatasan dalam penelitian ini maka peneliti memilih pendekatan yang dikemukakan oleh Edwards III. Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi.

Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain. Model dari Edward III ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Edward III

Sumber : Edward III 1980:48 dalam Indiahono 2009:33

Dari pandangan di atas dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan perlu adanya formulasi kebijakan yang tepat guna dan berdaya guna sehingga dalam mengimplentasikan kebijakan dapat mencapai **sasaran** yang diharapkan. Selain dari pada itu implementasi kebijakan juga perlu adanya evaluasi kebijakan untuk memperbaiki kelemahan yang dihadapi serta sebagai bahan masukan atau *feed back* dalam membuat atau merumuskan kebijakan yang baru.

Proses implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan soial. Dalam tataran praktis, implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahap, yaitu tahapan pengesahan peraturan perundangan,

pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana, ketersediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan, dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak, dampak keputusan sebagaimana yang telah diharapkan instansi pelaksana, dan upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni penyiapan sumber daya, metode, penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima serta dijalankan.

Implementasi kebijakan publik dikemukakan Mazmanian dan Sabatier (dalam Anggara, 2014:35) yaitu memahami hal-hal yang sebenarnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasi dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat. Sedangkan Budi Winarno (2012:51), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan publik dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.

Charles O Jones mengemukakan 3 (tiga) pilar implementasi kebijakan publik yaitu:

- a. Organisasi, yaitu pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.
- b. Interpretasi, yaitu mendefinisikan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dapat dilaksanakan.

- c. Penerapan, yaitu ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Berdasarkan pendapat Jones tersebut di atas, maka sudah barang tentu untuk mengkaji Implementasi Pelayanan online Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dapat melihat pada bagaimana pengorganisasiannya (kelembagaan, sumberdaya, Komunikasi dan metode), interpretasi terhadap peraturan yang menjadi dasar implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan penerapannya seperti bagaimana standar operasi dan prosedur (SOP), dan mekanisme pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

2.1.6. Konsep dan Teori Pelayanan Publik

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Drs. The Liang Gie (Dalam Moenir, 2010:76) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan menurut A.S Moenir (2010:17) memberikan batasan bahwa: "Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra

dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa”.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Faktor yang mendasar yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh H. A.S. Moenir (2010:19) adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, tolong menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

2.1.6.1. Konsep Pelayanan Publik

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padahal kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya

bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Inu Kencana Syafii mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Pandji Santosa, Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Mahmudi (dalam Sinambela, 2011:23), Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Pelayanan publik menurut Kurniawan diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah;
- c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan public;
- d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum;
- f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Norman (dalam Sinambela, 2011:28), mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social;
- c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.
- d)

2.1.6.2 Motivasi Pelayanan Publik

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang member dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat menurut Perry James L (dalam Sinambela, 2011:33).

Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai public akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistic. PSM adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada public (rakyat).

Konsep motivasi pelayanan publik menurut *Vandenabeele* telah dikembangkan sebagai pengimbang terhadap motivasi kepentingan diri (*selfinterest*) yang ditemukan dalam teori pilihan rasional. Sedangkan menurut

Willem, Vos, dan Buelens konsep motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berdasarkan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi. Setiap pegawai sektor public memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata atau untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik diri pribadi inilah yang dipahami sebagai motivasi pelayanan publik.

2.1.6.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Thoha (2010:57) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1) Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan

pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (1999:15) bahwa: "sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki profesionalisme yang tinggi".

Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa sebarangpun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya kesemua sumber daya tersebut akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut.

Sementara itu, menurut Djaenuri (dalam Thoha, 2010:55) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Aspek organisasi;
- 2). Aspek personil;
- 3). Aspek keuangan; dan
- 4). Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

2.1.6.4 Standar Pengukuran Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:12). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Miftah Toha, 2010:43).

2.1.7 Konsep Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pelayanan publik tidak bisa terlepas dari masalah kepentingan umum, dikarenakan hal tersebut merupakan awal mula munculnya konsep pelayanan publik itu sendiri. Menurut A. S Moenir (2012: 26) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Kemudian menurut Boediono (2013:38) lebih lanjut mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan, secara

optimal dan terus menerus. Menurut Sedarmayanti (2014:266) hakekat dari pelayanan, adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan.
- b. Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Darise (2006:73) “Pengertian pelayanan pengujian kendaraan pada Objek Retribusi Jasa Umum sebagaimana dimaksud dalam jenis-jenis Retribusi Jasa Umum adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah”. “Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian, kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan” (Darise, 2006:73). Yang dimaksud dengan “Penguji Kendaraan Bermotor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor” (Darise, 2006:73). Memiliki Sertifikat Kompetensi dan Tanda Kualifikasi Teknis Penguji Kendaraan Bermotor.

Menurut Darise (2006:73) menyatakan bahwa” Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik dimana peralatan tersebut merupakan satu kesatuan sistim yang terdiri dari rangka landasan, bagian-bagian

motor penggerak, perangkat penerus daya, bodi kendaraan, perangkat rem, perangkat suspensi/ roda, perangkat kemudi beserta kelistrikan yang saling mengadakan Inter relasi secara tertib.

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel hasil penelitian terdahulu yang relevan dapat dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Dalam hal ini penelitian terdahulu akan dijelaskan mengenai isi dan substansinya, sehingga pada akhirnya dapat diketahui bahwa penelitian penulis memiliki hasil akhir yang tidak sama atau berbeda dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian Noviana, (2018) tentang Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Semarang, dalam jurnal *Public Service and Governance* Vol 2. Variabel dan Indikator penelitian ini yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang secara umum relative baik berdasarkan analisis variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Faktor pendukung kir kendaraan bermotor diantaranya kecukupan SDM, alat uji kendaraan. kendaraan operasional dan sistem pelayanan *online* (*daring*). Sedangkan faktor diantaranya kualitas SDM sekitar 20% berpendidikan Sd dan SMP dan berumur diatas 50 tahun sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online (melalui e-

KIR, serta BLU-e), dan juga tidak sebandingnya antara jumlah populasi kendaraan yang selalu bertambah dengan SDM yang menangani kir kendaraan bermotor. Adapun persamaan pada penelitian selanjutnya adalah teori dan indikator yang digunakan sedangkan perbedaan dari penelitian selanjutnya yaitu terletak pada focus penelitiannya.

Selanjutnya penelitian menurut Wasisto Raharjo, (2017) tentang Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15, Nomor 1 (68-78). Adapun variable dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable pelayanan dengan indikator transparan, akuntabel dan partisipati. Hasil penelitian menjelaskan Pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik menuju pola pelayanan yang lebih transparan, akuntabel dan partisipatif ternyata pada tataran implementasi menemui banyak kendala. Kendala tersebut tidak hanya berasal dari sisi aparat pemerintah namun juga dari sisi masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap upaya perbaikan yang tengah dilakukan pemerintah. Dengan mengambil contoh praktik pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Yogyakarta, paper ini menyajikan potret pelayanan publik yang masih sarat dengan praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip *new public management*. Persamaan dengan penelitian selanjutnya pada teori pelayanan yang digunakan yaitu adanya inovasi tentang pelayanan online, sedangkan perbedaannya pada variable yang digunakan yaitu pelayanan satu atap pada penelitian selanjutnya hanya focus pada pengujian kendaraan bermotor secara online.

Lebih lanjut penelitian yang terkait adalah menurut Neng Senja Nekida, (2019) tentang Implementasi E-Ticketing Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik, Jurnal Swabumi, Vol.6 No.2 September 2018, pp. 143~148 ISSN: 2355-990X. Variabel pada penelitian ini adalah pelayanan publik dengan pengembangan sistem. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pemerintah Tradisional yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan, karena sistem tersebut menjadikan pelayanan kurang efektif dan efisien. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government (e-Government)* menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini, karena hampir semua perusahaan dan instansi sudah beralih ke sistem yang komputerisasi. Salah satunya pengelolaan layanan uji kendaraan bermotor, dalam proses layanannya banyak permasalahan terutama pada pelayanan pendaftaran pengajuan uji KIR yang masih manual, itu mengakibatkan penumpukan antrian karena dibatasinya kuota uji kendaraan, banyak pemilik kendaraan yang tidak mendapatkan informasi berapa jumlah antrian yang sudah masuk, hal ini menjadi permasalahan yang harus segera diperbaiki agar pelayanan publik semakin membaik. Model pendekatan yang digunakan dalam pengembangan sistem ini yaitu *model waterfall*, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) dan databasenya menggunakan MySQL. System informasi E-Ticketing untuk memberikan kemudahan dalam mengelola informasi dengan cepat, tepat dan akurat serta memberikan kemudahan kepada pemilik kendaraan untuk melakukan pendaftaran uji kendaraan tanpa harus datang langsung ke Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.

Hasil penelitian selanjutnya menurut Florida Syakila Septianti, (2020) tentang Implementasi Program E-Uji Kir Di Unik Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Tandes Kota Surabaya, dalam jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Indikator penelitian ini yaitu kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi, disposisi, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Hasil penelitian menjelaskan Implementasi program E-Uji KIR sudah berjalan dengan baik, meskipun di beberapa hal masih ditemukan kendala. Hal tersebut diketahui berdasarkan teori indikator keberhasilan yang disebutkan oleh Donald S. Van Metter dan Carl E Van Horn, yaitu standart dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi, disposisi implementator dan kondisi ekonomi, sosial dan politik.

Hasil penelitian selanjutnya menurut Munawar noor, (2018) tentang Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Semarang, dalam jurnal *Public Srvice and Governance* Vol 2. Variabel dan Indikator penelitian ini yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Hasil penelitian menjelaskan Implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang sampai saat ini masih belum maksimal. Berdasarkan pengamatan, masih terlihat adanya pungutan biaya yang melebihi ketentuan berlaku, proses administrasi pengujian kendaraan bermotor masih belum efektif dan efisien serta masih kurang jelasnya informasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta

mendesripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat proses implementasi di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan teori Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang secara umum sudah bagus. Ini diketahui dari empat variabel yang terpenuhi yaitu: 1). Komunikasi, hadirnya peraturan teknis terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 tahun 2018. Kemudian adanya renstra (rencana strategis) Dishub 2016-2021 sebagai acuan kinerja dan target yang harus dipenuhi; 2). Sumber daya, terdapat 225 petugas dan juga peralatan penunjang; 3). Disposisi, hadirnya sikap tanggung jawab, motivasi dan komitmen dalam menjalankan tugas dan pelayanan; 4). Struktur birokrasi, sudah adanya tugas dan fungsi masing-masing petugas dalam organisasi Dishub Kota Semarang. Pelayanan kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang terhambat oleh faktor kualitas SDM, masih ada yang berpendidikan SD dan SMP, SDM yang berumur tua sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan dan juga tidak sebandingnya jumlah populasi kendaraan dengan personil Dishub. Sedangkan faktor pendukungnya adalah: adanya SDM yang cukup memadai, alat uji kendaraan yang cukup lengkap, kendaraan operasional dan sistem pelayanan online (*daring*).

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu di atas, dapat dikatakan bahwa judul penelitian ini mungkin sudah pernah diteliti ditempat lain, sehingga terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Adapun persamaan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi kebijakan yang menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Edward III terkait dengan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan ataupun UPTD Pengujian Kendaraan;
2. Penelitian ini bertujuan sama-sama untuk mengetahui bagaimana implementasi penerapan sistem online dalam pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu:

1. Indikator teori yang digunakan berbeda-beda;
2. Substansi yang menjadi fenomena masalah yang diangkat pada masing-masing lokasi penelitian dimana masalah yang muncul tidak akan sama dengan lokasi penelitian lainnya.

2.3 Kerangka Pikiran

Dalam penelitian ini Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir Untuk mengetahui sejauh mana implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 1 tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor perlu dilakukan analisis secara mendalam yang mencakup proses komunikasi, kemampuan sumberdaya, proses disposisi dan

kejelasan struktur organisasi. Dengan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori George C. Edward, dikarenakan teori tersebut menyebutkan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, dan dapat digambarkan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran
Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas
Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir



Sumber: Modifikasi penelitian, 2021

2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan generalisasi berbagai macam gejala-gejala tertentu yang berkaitan satu sama lain sehingga data yang dipakai untuk mendeskripsikan sesuatu sebagai gejala yang sama. Untuk menghilangkan dan menghindari dari kesalahan pahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. **Administrasi Publik** adalah kerjasama antara 2 (dua) orang atau lebih pada organisasi publik untuk mencapai tujuan bersama.
2. **Kebijakan Publik** adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya, setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan.
3. **Implementasi** adalah merupakan kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dikeluarkan oleh para implementer kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang telah ditentukan pada saat proses perumusan kebijakan.

Adapun indikator Implementasi Kebijakan :

- 1) **Struktur Birokrasi** merupakan karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

- 2) **Sumber Daya** sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis.
- 3) **Disposisi** merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif.
- 4) **Komunikasi** yang merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik.
4. **Kualitas Layanan** adalah pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.
5. **Pelayanan Administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
6. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
7. **Pelayanan dan pengujian kelaikkan kendaraan bermotor** adalah suatu kegiatan melayani masyarakat dalam pengujian kelaikan kendaraan bermotor yang sudah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan dan juga merupakan serangkaian kegiatan pemeriksaan syarat

teknis dan pengujian ambang batas laik jalan pada kendaraan bermotor yang digerakan oleh peralatan teknik.

8. **Instansi pelaksana** adalah perangkat pemerintah kabupaten Rokan Hilir yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

2.5. Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Implementasi kebijakan merupakan keseluruhan dari kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan. Model implementasi kebijakan yang berspektif <i>top down</i> yang dikembangkan oleh George C. Edward III. (dalam Winarno, 2012: 186)	Implementasi Pelayanan online	1. Struktur Birokrasi 2. Sumber Daya	a. <i>Standar Operating Prosedures</i> (SOP); b. Koordinasi, kegiatan dalam rangka pengintegrasian dan penyelarasan tujuan dan rencana kerja yang telah ditetapkan. a. Sumber daya manusia (Staff); b. Informasi, merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan; c. Kewenangan. (<i>authority</i>) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga.

1	2	3	4
		3. Disposisi	a. Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki seorang pegawai. b. Komitmen pegawai pada suatu organisasi adalah tingkat keterlibatannya.
		4. Komunikasi	a. Transmisi, penyampaian berupa sosialisai informasi kepada masyarakat; b. Kejelasan, agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana dan masyarakat yang berkepentingan secara jelas; c. konsistensi agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur dan membingungkan pelaksana kebijakan

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe/ Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan *kualitatif* dengan jenis penelitian *case study research* (studi kasus) dan bersifat *deskriptif*. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007: 4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dari individu tersebut secara holistik (utuh). Dalam konteks ini, peneliti berusaha untuk menggambarkan atau melukiskan dan membuat kesimpulan atas fakta-fakta temuan penelitian tentang fenomena implementasi pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Penelitian *kualitatif* ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus (*case study*). Sebagaimana pendapat Basuki bahwa studi kasus adalah suatu bentuk penelitian atau studi suatu masalah yang memiliki sifat kekhususan, dapat dilakukan baik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif, dengan sasaran perorangan ataupun kelompok, bahkan masyarakat luas.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan salah satu

Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir yang memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor kepada publik atau masyarakat.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dimaksud sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk menggali data-data tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada komponen yang berhubungan dengan implementasi pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Data yang dilakukan dalam penelitian ini bersumber dari para informan. Informan yang dimaksud adalah orang-orang yang dianggap mengetahui benar suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu peneliti dalam menggali informasi yang diperlukan. Peneliti juga mengamati kejadian atau peristiwa (yang merupakan data) yang terjadi selama dalam proses penelitian ditambah dengan dokumen-dokumen dan catatan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dokumen tersebut tidak lain adalah sumber data yang berwujud data arsip, laporan, dan peraturan-peraturan tertentu serta gambar atau foto yang dapat mendukung peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun sumber data tersebut antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari respon. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara hasil pertemuan *face to face* (tatap muka).
2. Data sekunder adalah merupakan data yang didapat dari berbagai sumber di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, UPT Pengujian Kendaraan

Bermotor berupa dokumen, jurnal, catatan buku arsip, Keberadaan pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, hal ini yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Peneliti dalam hal ini mengumpulkan data berupa cerita rinci dari para informan dan diungkap apa adanya sesuai dengan bahasa dan pandangan informan.

Informasi Penelitian yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data dan informasi, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti (Moleong 2012:132). Fakta yang dibutuhkan meliputi kata-kata dan tindakan informan yang memberikan data dan informasi tentang bagaimana implementasi pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dari key informan melalui proses wawancara dan pengamatan.

Maka dalam penelitian ini informan implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 6 (enam) orang sebagai berikut :

1. Informan Kunci dalam penelitian ini merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian, berjumlah 2 (dua) orang terdiri dari Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor.

2. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, berjumlah dari 4 (empat) orang terdiri dari Petugas pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor melalui Pengujian kendaraan online sebanyak 3 (tiga) orang.

Teknik Penentuan informan dilakukan dengan metode *teknik snowball sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya dengan menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan diatas. Dapat kita lihat sebuah persyaratan dalam menentukan informan, agar didapatnya informan yang tepat dalam di dalam penelitian ini sehingga penelitian ini menjadi kredibel karena informan yang tepat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian.

Dalam rangka memperoleh data untuk penelitian ini, maka teknik-teknik pengumpulan data dilakukan melalui : Penelitian Kepustakaan (*library research*) dan Penelitian Lapangan (*field work research*). Ditinjau dari dari cara pengambilan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Wawancara (interview), merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak berstruktur, dan individual. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dimana pewawancara dapat dengan leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapat informasi secara lengkap dan mendalam. Wawancara tidak berstruktur sangat memadai dalam penelitian kualitatif. Adapun pertanyaan yang diberikan pada wawancara ini adalah mengenai keberhasilan pelaksanaan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir;
2. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang akan diteliti. Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data- data yang valid diantaranya ke tempat yang melaksanakan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor yang menjadi objek tempat yang ingin diteliti.
3. Dokumentasi berupa hasil observasi peneliti dengan lokasi penelitian dan informan peneliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data *Deskriptif Kualitatif*, seperti yang dikemukakan oleh Mathew B Miles dan A. Michael Huberman (2007 : 15-20), dalam penelitian kualitatif analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

- 1) pengumpulan data,
- 2) reduksi data,
- 3) penyajian data, dan
- 4) penarikan kesimpulan/verifikasi.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Teknik triangulasi ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan dan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang-orang berada dan pegawai pemerintahan.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir yang meliputi aktivitas observasi dan wawancara dilaksanakan di Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir selama 5 (lima) bulan dimulai pada bulan Agustus sampai bulan Desember 2021. Adapun jadwal Penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian, Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke Tahun 2021																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X																		
2	Seminar UP		X	X	X	X															
3	Riset			X	X	X	X														
4	Penelitian Lapangan				X	X	X	X	X												
5	Pengolahan dan Analisis Data					X	X	X	X	X	X										
6	Konsultasi dan Bimbingan Tesis								X	X	X	X	X	X							
7	Ujian Tesis													X	X	X	X				
8	Revisi dan Pengesahan Tesis																	X	X		
9	Pengadaan dan Penyerahan Tesis																			X	X

Catatan: Jadwal bersifat tentative, sewaktu-waktu dapat berubah

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

4.1.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah kabupaten di Provinsi Riau Indonesia. Ibukotanya terletak di Bagansiapiapi, kota terbesar, bersejarah, dan pernah dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia. Kabupaten ini sebelumnya termasuk ke dalam Kabupaten Bengkalis. Pusat pemerintahan kabupaten berada di tengah-tengah kota Bagansiapiapi, tepatnya di Jalan Merdeka Nomor 58. Kabupaten Rokan Hilir merupakan sebuah Kabupaten baru yang merupakan wilayah pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Kabupaten Rokan Hilir terletak di pesisir timur Pulau Sumatera pada koordinat 1014' sampai 2030' LU dan 100016' hingga 101021' BT dan berhadapan dengan Selat Melaka. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah 8.881,59 Km² dan penduduk sejumlah 349.771 jiwa.

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko dan Tanah Putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Negeri yang bertanggung jawab kepada Sultan Siak. Distrik pertama didirikan Hindia Belanda di Tanah Putih pada saat menduduki daerah ini pada tahun 1890. Setelah Bagansiapiapi yang dibuka oleh pemukim-pemukim Tionghoa berkembang pesat, Belanda memindahkan pemerintahan kontrolir-nya ke kota ini pada tahun 1901. Bagansiapiapi semakin berkembang setelah Belanda membangun pelabuhan modern dan terlengkap untuk mengimbangi pelabuhan lainnya di Selat Malaka

hingga Perang Dunia I usai. Setelah kemerdekaan Indonesia, Rokan Hilir digabungkan ke dalam Kabupaten Bengkalis. Provinsi Riau. Bekas wilayah Kewedanaan Bagansiapiapi yang terdiri dari Kecamatan Tanah Putih, Kubu dan Bangko serta Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Bagan Sinembah kemudian pada tanggal 4 Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai kabupaten baru di Provinsi Riau sesuai dengan Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 dengan ibukota Bagansiapiapi.

Secara Administratif Kabupaten Rokan Hilir telah mengalami beberapa kali pemekaran wilayah sejak terbentuknya pada tahun 1999 yang merupakan pemekaran dari Kabupaten induknya Bengkalis sesuai dengan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam. Pada awal berdirinya Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 6 (enam) Kecamatan yaitu kecamatan Bangko, Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan Bagan Sinembah, Kecamatan Simpang Kanan, Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Kubu. Seiring dengan bertambahnya waktu dan pertumbuhan penduduk maka dilakukan beberapa kali pemekaran.

Pemekaran pertama di mulai pada Tahun 2002 sesuai Perda Nomor 23 Tahun 2002 dilakukan pemekaran kecamatan Bangko menjadi 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Sinaboi dan Pasir Limau Kapas. Kemudian Kecamatan Pujud merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan simpang kanan hasil pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah. Masih pada tahun yang sama

berdasarkan Perda 24 Tahun 2002 kecamatan di Rokan Hilir bertambah 2 (dua) kecamatan yaitu kecamatan Tanah Putih tanjung Melawan pemekaran dari kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko Pusako pemekaran Kecamatan Simpang Kanan.

Selanjutnya pada Tahun 2004 sesuai Perda Nomor 03 Tahun 2004, terjadi pemekaran Kecamatan Batu Hampar dari Kecamatan Rimba Melintang. Pada Tahun 2005 berdasarkan Perda Nomor 01 Tahun 2005, pemerintah kabupaten Rokan Hilir berhasil melakukan pemekaran kecamatan baru yaitu Kecamatan Rantau Kopar yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Pasir Limau Kapas. Tahun 2010 Perda Nomor 02 Tahun 2010 dibentuk Kecamatan Pekaitan yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Bangko. Pada Tahun 2011 berdasarkan Perda Nomor 27 Tahun 2011 pemerintah Kabupaten Rokan Hilir melakukan pemekaran Kecamatan Kubu yaitu Kecamatan Kubu Babussalam. Setelah lebih kurang 14 (empat belas) tahun Kabupaten Rokan Hilir berdiri, pemerintah Kabupaten Rokan Hilir telah menjadi 18 (delapan belas) kecamatan dan 83 desa.

15 (lima belas) kecamatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Bangko
2. Kecamatan Sinaboi
3. Kecamatan Rimba Melintang
4. Kecamatan Bangko Pusako
5. Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan
6. Kecamatan Tanah Putih
7. Kecamatan Kubu
8. Kecamatan Bagan Sinembah
9. Kecamatan Pujud
10. Kecamatan Simpang Kanan
11. Kecamatan Pasir Limau Kapas
12. Kecamatan Batu Hampar

13. Kecamatan Rantau Kopar
14. Kecamatan Pekaitan
15. Kecamatan Kubu Babussalam
16. Kecamatan Balai Jaya
17. Kecamatan Bagansinembah Raya
18. Kecamatan Tanjung Medan

4.1.2. Letak Geografis, Letak Wilayah dan Luas

Kabupaten Rokan Hilir memiliki luas wilayah 8.881,59 km² atau 888.159 ha, terletak pada kordinat 101'21 BT. Batas Kabupaten Rokan Hilir yaitu sebagai berikut :

1. Sebelah Utara dengan Selat Malaka.
2. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis.
3. Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Utara
4. Sebelah Timur dengan Kota Dumai

Kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri beberapa sungai dan palau. Sungai Rokan merupakan sungai terbesar yang melintas sejauh 350 km dari muaranya di Rokan Hilir hingga ke Hulunya di Rokan Hulu. Sebagai sungai terbesar, Sungai Rokan memainkan peranan penting sebagai lalu lintas penduduk dan sumber ekonomi masyarakat. Sungai-sungai lainnya adalah Sungai Kubu, Sungai Daun, Sungai Bangko, Sungai Sinaboi, Sungai Mesjid, Sungai Siakap, Sungai Ular dan Lainnya. Sebagian besar wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa, terutama di sepanjang Sungai Rokan hingga ke Muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Provinsi Riau.

Kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari beberapa sungai dan pulau. Kabupaten Rokan Hilir memiliki 16 sungai yang dapat dilayari olah

pompong, sampan dan perahu. Sungai Rokan merupakan sungai terbesar sebagai sarana perhubungan utama dalam perekonomian masyarakat yang melintas sejauh 350 km² dari muaranya di Rokan Hilir hingga ke hulunya di Rokan Hulu.

Berikut ini adalah nama-nama pulau yang ada di Kabupaten Rokan Hilir :

1. Pulau Halang : Kecamatan Kubu
2. Pulau Jemur : Kecamatan Pasir Limau Kapas
3. Pulau Berkey : Kecamatan Bangko
4. Pulau Pedamaran : Kecamatan Pekaitan
5. Pulau Sinaboi : Kecamatan Sinaboi.

Sebagian besar wilayah Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa, terutama di sepanjang Sungai Rokan hingga ke muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Propinsi Riau.

Kabupaten Rokan Hilir dipengaruhi oleh keberadaan 16 (enam belas) aliran sungai. Sungai Rokan merupakan sungai utama dengan panjang 350 km dan kedalaman 6 – 18 m yang melintasi kecamatan Bangko, Rimba Melintang, dan Tanah Putih. Sungai Rokan berasal dari dua cabang anak sungai yaitu sungai Rokan kanan dan sungai rokan kiri yang hulu anak sungainya di pengunungan bukit barisan pada bagian timur Kabupaten Tapanuli Selatan dan pada bagian barat Kabupaten Rokan Hulu.

4.1.3. Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir

Visi Pembangunan Kabupaten Rokan Hilir adalah :

"Terwujudnya Rokan Hilir yang Maju dan Sejahtera dan Berdaya Saing 2018".

Maju, Sejahtera dan berdaya saing diukur melalui indikator:

1. Tingkat Kemakmuran Yang Tercermin Pada Tingkat Pendapatan ;
2. Infrastruktur Yang Maju;
3. Tingginya Tingkat Pendidikan Penduduk;
4. Tingginya Derajat Kesehatan Masyarakat;
5. Laju Pertumbuhan Penduduk Yang Kecil;
6. Angka Harapan Hidup Yang Lebih Tinggi;
7. Kualitas Pelayanan Sosial Yang Lebih Baik.
8. Adanya Peran Serta Rakyat Secara Nyata dan Efektif Dalam Segala Aspek Kehidupan, Baik Ekonomi, Sosial, Politik, Maupun Pertahanan Keamanan.

Sedangkan Misi Pembangunan Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

1. Memperkuat Ekonomi Masyarakat Melalui Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan dan Pengelola Sumberdaya Alam yang Berkelanjutan.
2. Melanjutkan Pembangunan Infrastruktur Untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat, Memajukan Sektor Pertanian, Industri dan Jasa.
3. Memperkuat Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas dan Meningkatkan Derajat Kesehatan Masyarakat.
4. Mewujudkan Pemerintahan Yang Handal, Bersih dan Berwibawa.
5. Memantapkan Pembangunan Masyarakat Yang Berbudaya Melayu Berlandaskan Iman dan Taqwa.

4.1.4. Pemerintahan

Pembentukan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dikukuhkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak,

Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999.

Kabupaten Rokan Hillir secara administrasi dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati. Untuk membantu kinerja Bupati dan Wakil Bupati dibantu oleh Staff Ahli dan Sekretaris Daerah, Sekretaris Dewan, Dinas dan Lembaga Teknis sebagaimana tertuang dalam peraturan daerah :

- 1) Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
- 2) Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
- 3) Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

4.2 Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

4.2.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Dinas Perhubungan daerah Kabupaten Rokan hilir merupakan salah satu Dinas yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang menjadi unsur pelaksana sebagian urusan Pemerintah daerah Rokan Hilir di bidang Perhubungan. Dinas Perhubungan ini memiliki peran yang sangat penting bagi Kabupaten Rokan Hilir

yang sedang mengembangkan daerahnya dengan didasari oleh Otonomi Daerah. Dinas Perhubungan mengatur jalannya perhubungan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir, baik yang melalui jalur darat, laut dan udara. Dinas Perhubungan juga mengatur tentang hal yang berhubungan dengan Telekomunikasi, Pos dan Giro yang berada di wilayah Kabupaten Rokan Hilir

4.2.2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Guna memadukan, mengarahkan menggerakkan serta memberikan kekuatan, semangat dan komitmen dalam menjalankan roda organisasi maka perlu ditetapkan suatu Visi. Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, yang mencerminkan harapan yang ingin dicapai dilandasi oleh kondisi dan potensi serta prediksi tantangan dan peluang pada masa yang akan datang, penetapan Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir tentunya mengacu kepada apa yang dicita-citakan oleh Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kabupaten Rokan Hilir. Penetapan visi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir merupakan upaya untuk memadukan gerak langkah setiap unsur organisasi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang ada, adapun Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut :

“TERWUJUDNYA PELAYANAN TRANSPORTASI YANG HANDAL DAN TERPADU TAHUN 2021“

Penjelasan makna dari penetapan Visi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Riau adalah : Adapun penjelasan makna dari Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan transportasi yang handal Pelayanan transportasi yang handal diindikasikan oleh penyelenggaraan transportasi yang aman (security), selamat (safety), nyaman (comfortable), (punctuality), terpelihara, mencukupi kebutuhan, menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Rokan Hilir.
2. Pelayanan transportasi yang terpadu Mempunyai pengertian bahwa tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman, terdiri dari transportasi jalan, transportasi sungai dan laut yang masingmasing terdiri sarana dan prasarana yang saling berinteraksi membentuk system pelayanan jasa transportasi yang efektif, efisien, terpadu dan harmonis, berkembang secara dinamis.

Setelah menentukan VISI yang menjadi dasar untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir harus menyusun MISI atau mandat atau sesuatu yang harus di emban dan dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan sebagai penjabaran dari VISI yang telah di tetapkan. Misi adalah rumusan umum mengenai upayaupaya yang akan dilaksanakan dan diwujudkan agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan Dengan melihat dan memperhatikan permasalahan umum dan Tugas Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir serta Aspirasi dan masukan yang diterima, maka ditetapkanlah MISI Dinas Perhubungan Kabupaten

Rokan Hilir selama Lima Tahun ke depan (Tahun 2016-2021) sebagaimana berikut :

1. Meningkatkan pelayanan transportasi yang tertib, aman dan lancar;
2. Meningkatkan kemampuan kelembagaan dan sumber daya manusia aparatur.

Dari ke 2 (dua) misi yang ditetapkan tersebut di atas, maka ditetapkanlah tujuan, sasaran, strategi dan kebijakan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Adapun Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan merupakan implementasi/penjabaran dari misi dan merupakan sesuatu (apa) yang akan dicapai dan menghasilkan apa, dalam kurun waktu tertentu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun kedepan. Adapun rumusan tujuan di dalam Perencanaan Strategis Dinas Perhubungan, Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2016 – 2021 adalah :

1. Mewujudkan pelayanan transportasi yang berkualitas;
2. Mewujudkan profesionalisme aparatur dan profesionalisme birokrasi.

Sasaran adalah penjabaran tujuan secara terukur, yaitu sesuatu yang akan dicapai/dihasilkan secara nyata oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam jangka waktu tahunan, sampai lima tahun mendatang. Sasaran di dalam Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2016 – 2021 adalah:

1. Terwujudnya sarana agkutan umum yang aman;
2. Menurunkan angka kecelakaan transportasi;
3. Meningkatnya kinerja pelayanan Sarana dan Prasarana Transportasi;
4. Meningkatnya kinerja aparatur dalam mewujudkan Good Governance.

4.2.3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pembentukan organisasi dan pendelegasian wewenang serta tugas merupakan unsur utama dan juga merupakan alat untuk mencapai pengawasan yang baik. Pengorganisasian berguna untuk mempersatukan orang-orang dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.

Dinas Perhubungan sebagai unsur teknis pelaksanaan otonomi daerah di Kabupaten Rokan Hilir yang melaksanakan kewenangan di bidang Perhubungan, serta tugas desentralisasi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah serta peraturan daerah nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir. Adapun Susunan Organisasi Perangkat Daerah Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
 1. Sub Bagian Perencanaan;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Lalu Lintas, membawahi :
 1. Seksi Manajemen Lalu Lintas;
 2. Seksi Rekayasa Lalu Lintas;

3. Seksi Pengandaian dan Operasional.

d. Bidang Angkutan, membawahi :

1. Seksi Angkutan Dalam Trayek;
2. Seksi Angkutan Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang;
3. Seksi Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan (SDP), Kereta Api dan Udara.

e. Bidang Prasarana, membawahi :

1. Seksi Parkir dan Terminal;
2. Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor;
3. Seksi Prasarana Sungai, Danau, Penyeberangan (SDP), Kereta Api dan Udara.

f. Bidang Pengembangan Teknologi dan Keselamatan:

1. Seksi Pengembangan Teknologi Perhubungan;
2. Seksi Lingkungan Perhubungan;
3. Seksi Keselamatan Transportasi.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

4.2.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Kabupaten berdasarkan asas otonomi dan pembantuan di bidang Perhubungan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas menyelenggarakan fungsi sebagai pengorganisasian, pelayanan umum dan teknis, pengendalian, pembinaan dan bimbingan, pengawasan, pemantauan dan evaluasi, pelaksanaan lapangan, pembiayaan, penelitian dan pengkajian serta pelaporan.

Uraian tugas dan fungsi masing-masing jabatan sesuai Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Perhubungan

Kepala Dinas sebagaimana dimaksud dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Rokan Hilir.

2. Sekretariat

Sekreteriat sebagaimana dimaksud dipimpin oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan

keseekretariatan dan merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan di lingkungan dinas Perhubungan. Sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, program dan keuangan dinas;
2. Penyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan;
3. Pengkoordinasian, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas;
4. Mewakili Kepala Dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat;
5. Pengkoordinasian dan mengarahkan kegiatan sub bagian-sub bagian;
6. Pengkoordinasian, mengarahkan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk administrasi keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga serta penyusunan program di lingkungan dinas;
7. Pengkoordinasian dan melaksanakan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan;
8. Pengkoordinasian, membina, merumuskan, laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban dinas;
9. Pengkoordinasian, membina, pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
10. Pendistribusian tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara

lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;

11. Pengevaluasi tugas sekretariat berdasarkan informasi, data laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
12. Pelaporan pelaksanaan tugas Sekretariat kepada atasan secara lisan maupun tertulis;
13. Fasilitasi dan asistensi tugas Sekretariat dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
14. Pengevaluasi tugas Sekretariat, berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
15. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat dibantu oleh 2 sub bagian yang diantaranya :

- a. Sub Bagian Ketatausahaan;
- b. Sub Bagian Perencanaan dan Program.

3. Bidang Perhubungan Darat

Bidang Perhubungan Darat sebagaimana dimaksud dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang Perhubungan Darat. Kepala Bidang Perhubungan Darat mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan tugas-tugas pada Bidang Perhubungan Darat;
- b. Pengelompokan tugas yang akan dikerjakan untuk menentukan urutan

ataupun prioritas tugas;

- c. Pelaksanaan tugas-tugas Bidang Perhubungan darat meliputi pengendalian atas perencanaan, pembinaan, pengelolaan, pemeliharaan, pemantauan dan pengawasan teknis sarana dan prasarana Perhubungan Darat ;
- d. Pembinaan, pengawasan terhadap bimbingan keselamatan dan penertiban di bidang Perhubungan Darat;
- e. Pembinaan, pengawasan terhadap bimbingan keselamatan dan lingkungan Dinas Perhubungan;
- f. Pelaksanaan monitoring, intensifikasi, ekstensifikasi, evaluasi, dan pelaporan terhadap kegiatan Bidang Perhubungan Darat;
- g. Pengevaluasi laporan kegiatan dan pembinaan Bidang Perhubungan Darat.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Perhubungan Darat membawahi 3 (tiga) Seksi :

- a. Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas;
- b. Seksi Sarana dan Prasarana Perhubungan Darat; dan
- c. Seksi Keselamatan dan Teknik Sarana Angkutan Darat.

4. Bidang Perhubungan Laut dan Udara

Bidang Perhubungan Laut dan Udara mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan di Bidang Perhubungan Laut dan Udara. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kepala Bidang Perhubungan Laut dan Udara mempunyai rician tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan tugas-tugas yang dilaksanakan secara terprogram dan sistematis dalam skala harian, mingguan, bulanan, maupun tahunan;

- b. Menganalisa tugas yang dikerjakan dengan cara membaca disposisi, isi surat, dokumen lain atau program kerja masing-masing seksi untuk menentukan prioritas tugas;
- c. Mendelegasikan tugas yang diberikan pimpinan kepada kepala seksi;
- d. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan dengan cara langsung atau tulisan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;
- e. Meneliti dan mengkaji program kerja masing-masing seksi dengan cara membaca, mengoreksi dan memberikan catatan agar dapat ditetapkan program kerja/kegiatan sesuai dengan ketentuan;
- f. Menyusun program kerja kegiatan dan anggaran pada Bidang Perhubungan Laut dan Udara sebagai bahan usulan kegiatan Dinas Perhubungan;
- g. Meneliti dan menganalisa secara cermat konsep surat/dokumen lain yang disusun bawahan untuk mengetahui kebenaran materi, format, ketikan dan pembubuhan paraf sebelum diajukan kepada pimpinan;
- h. Menyusun konsep petunjuk pelaksanaan kegiatan dan petunjuk teknis dalam hal Bidang Perhubungan Laut dan udara;
- i. Melakukan Pengawasan terhadap perizinan angkutan laut, pemeliharaan, pengadaan serta penentuan lokasi dan penghapusan rambu lalu lintas pelayaran, alat pemberi isyarat pelayaran dan keselamatan pelayaran;
- j. Melaksanakan penilaian prestasi kinerja bawahan dengan menggunakan instrument Sasaran Kerja Pegawai (SKP);
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas.

4.3. Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor : 31 Tahun 2018 yang memiliki kegiatan teknis penunjang tertentu yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat dan tugas teknis Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir khususnya pengujian kendaraan bermotor dan terminal. Unit Pelaksana Teknis mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan penunjang serta urusan Pemerintahan yang bersifat dari pelaksanaan dari organisasi induknya yang pada prinsipnya tidak bersifat pembinaan serta tidak berkaitan langsung dengan perumusan atau kebijakan daerah. Wilayah kerja UPT dapat melampaui batas wilayah administrasi kecamatan dalam daerahnya dan tidak membawahkan UPT lainnya. Dengan adanya Peraturan Bupati Rokan Hilir tersebut, maka dibentuk 2 UPT yang terdiri dari :

1. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan yang disingkat dengan UPT-PKB mempunyai klasifikasi tipe A;
2. Unit Pelaksana Teknis Terminal pada Dinas Perhubungan yang disingkat dengan UPT-Terminal mempunyai klasifikasi tipe B.

Susunan organisasi pada Unit Pelaksana Tenis meliputi :

1. Kepala UPT mempunyai tugas :
 - a. Melakukan penghimpunan data yang berkaitan dengan tugas teknisnya, sebagai bahan masukan dalam penyusunan program kerja Dinas Perhubungan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku;

- b. Melaksanakan penyusunan dan penetapan dan perizinan sesuai dengan kewenangan masing-masing UPT;
 - c. Membantu kepala dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan teknis sesuai dengan wewenang tugas masing-masing UPT;
 - d. Melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap ASN dan personil UPT Dinas;
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala dinas.
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas :
 - a. Membantu Kepala UPT mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
 - b. Membantu Kepala UPT merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan tata usaha dan administrasi keuangan;
 - c. Membantu Kepala UPT melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat, kendaraan dinas, telepon dan sarana/prasaran kantor;
 - d. Membantu kepala UPT melaksanakan penatausahaan kepegawaian dan usulan pendidikan dan pelatihan pegawai;
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.
3. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok dengan bidang keahlian dan keterampilan. Jabatan fungsional tersebut dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk diantara tenaga fungsional yang berada di lingkungan UPT, adapun tugas dari jabatan fungsional sebagai berikut :
 - a. Melaksanahn sebagian kegiatan UPT secara professional sesuai dengan kebutuhan;
 - b. Melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala UPT.

Struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Gambar 4.2

Struktur Organisasi UPT Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

**STRUKTUR ORGANISASI UNIT PELAKSANA TEKNIS
PADA PERHUBUNGAN
KABUPATEN ROKAN HILIR**

**KEPALA UPT
PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR**

**KEPALA SUB BAGIAN
TATA USAHA**

**KELOMPOK JABATAN
FUNGSIONAL**

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

5.1.1. Identifikasi Informan

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, sedangkan Informan Utama yaitu Petugas pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pengujian online yang berjumlah 4 (empat) orang, sehingga keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang.

Adapun karakteristik dari informan diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

5.1.1.1 Umur Informan

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan berfikir seseorang dan juga menentukan pengalaman kerja seseorang dalam menentukan hal apa yang semestinya dilakukan dalam hidupnya, semakin dewasa seseorang maka pikiran dan tindakannya cenderung pula dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun tingkat umur dari keseluruhan informan yaitu, informan yang berumur diatas 20 (dua puluh) tahun. Dari data informan, diketahui informan tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1
Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah
1	2	3
1	20-30 tahun	1
2	30-40 tahun	2
3	40-50 tahun	1
4	Diatas 50 tahun	2
Jumlah		6

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, November 2021.

Dari tabel 5.1 tersebut diatas dapat dilihat bahwa, responden pada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir yang jumlah usia yang berumur 30-40 tahun yaitu sebanyak 2 (dua) orang, selanjutnya yang berumur diatas 50 tahun berjumlah 2 (dua) orang, kemudian yang berumur 40-50 tahun sebanyak 1 (satu) orang dan yang berumur 20-30 tahun sebanyak 1 (satu) orang.

5.1.1.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan identifikasi informan dari jenis kelamin, maka antara informan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, maka jumlah informan yang semuanya berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 6 (enam) yang terdiri dari Berikut daftar identifikasi informan berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 5.2
Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	6 Orang
2.	Perempuan	-
TOTAL		6 Orang

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, November 2021.

5.1.1.3 Tingkat Pendidikan

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan dimiliki seseorang cenderung mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan dan pola pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian, daya pikir dan wawasan yang dimilikinya.

Adapun tingkat pendidikan dari keseluruhan informan ialah, informan yang berlatar belakang Strata 2 berjumlah 2 (dua) orang dan informan yang berlatar belakang Strata 1 berjumlah 1 (satu) orang serta yang berlatar belakang Akademi atau SMA Sederajat berjumlah 3 (tiga) orang. Berikut identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan :

Tabel 5.3
Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan tingkat pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Strata 2 (S2)	2 Orang
2.	Strata 1 (S1)	1 Orang
3.	D3, Akademi atau SMA Sederajat	3 Orang
TOTAL		6 Orang

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, November 2021.

Melihat komposisi informan berdasarkan tingkat pendidikan diatas, maka terlihat bahwa informan yang berlatar belakang D3, Akademi atau SMA Sederajat sangat mendominasi, yaitu berjumlah 3 (tiga) orang.

5.2. Analisis Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Perhatian pemerintah daerah di bidang pelayanan, penyediaan, dan pengendalian pengoperasian kendaraan bermotor terkait dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang diproduksi dan digunakan masyarakat untuk berbagai kebutuhan mobilitas kerja, rekreasi dan kebutuhan lainnya. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam pemenuhan persyaratan teknis adalah salah satu tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Dinas Perhubungan atau dinas dengan nomenklatur lainnya di Kabupaten atau Kota.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor disebutkan bahwa yang dimaksud dengan 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 laik jalan. Sedangkan uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan. Pada pasal 2 dijelaskan bahwa uji berkala kendaraan bermotor ini dimaksudkan untuk:

1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempel di jalan;

2. Mewujudkan kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor kereta gandengan dan kereta tempel di jalan;
3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Usaha dalam rangka mewujudkan tujuan yang dimaksudkan tersebut maka penyelenggaraan pengujian harus memenuhi persyaratan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 33 Tahun 2018 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor, jika dilihat dari syarat teknis yang harus dipenuhi untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut diatas, bahwa persyaratan teknis di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah sesuai dengan pra-syarat yang telah ditentukan. Saat ini yang harus di implemetasikan kepada masyarakat bahwa pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah dilakukan secara online. Pemeriksaan persyaratan teknis kendaraan bermotor secara online merupakan kegiatan pemeriksaan kendaraan bermotor dengan atau tanpa alat uji dalam rangka pemenuhan terhadap ketentuan mengenai persyaratan teknis kendaraan bermotor. Pemeriksaan secara teknis tersebut melingkupi susunan, perlengkapan, ukuran, rumah-rumah, rancangan teknis kendaraan bermotor sesuai dengan peruntukannya dan berat kendaraan.

Pengujian kendaraan ini juga dimaksudkan salah satu cara untuk menjaga kualitas udara akibat polusi kendaraan bermotor supaya memenuhi ambang batas minimal yang telah ditetapkan. Dalam pengujian kendaraan bermotor di antara

item yang diuji adalah emisi buang dari kendaraan. Jika emisi buang memenuhi ambang batas minimal maka dinyatakan lulus uji. Emisi buang adalah pemicu polusi udara. Oleh karena itu kadar buangnya harus diatur supaya polusi bisa dikontrol. Pengujian emisi buang ini dimaksudkan untuk menciptakan lingkungan yang sehat, bersih, nyaman dan menghindari kerusakan lingkungan. Pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir ini adalah bagian dari pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya warga Kabupaten Rokan Hilir. Maka SOP yang harus dilaksanakan baik oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan juga SOP bagi petugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat sudah tertulis dengan baik. Para petugas selalu mendapatkan briefing dan evaluasi secara berkala dalam menjalankan tugasnya supaya proses pelayanan yang diberikan setidaknya memenuhi syarat minimal pelayanan. Terkait dengan kualitas pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir akan dijelaskan lebih lengkap pada sub bab selanjutnya.

Berikut hasil olahan data kuesioner dan wawancara peneliti mengenai Indikator dan sub indikator penelitian tentang implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

5.2.1 Indikator Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dan aspek yang penting dari setiap organisasi adalah adanya koordinasi yang baik

antar instansi. Menurut Hasibuan (2011), koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Koordinasi merupakan suatu proses rangkaian kegiatan dalam rangka pengintegrasian dan penyelarasan tujuan dan rencana kerja yang telah ditetapkan pada semua unsur, bidang fungsional dan departemen untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis secara efektif dan efisien.

Struktur birokrasi yang mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh terhadap implementasi kebijakan. salah satu syarat yang mendukung berjalannya implementasi kebijakan dengan efektif yaitu di perlukannya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pembuatan prosedur kerja. Ini bertujuan untuk menyeragamkan kebijakan yang akan di implementasikan. SOP ini juga menjadi pedoman bagi setiap implementor didalam bertindak. Dan ini berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dari sumber-sumber dari para pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam kerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, ini tetap berlaku karena ketidak aktifan birokrasi.

Mengenai Pertanyaan tentang koordinasi, bahwa dalam sebuah koordinasi harus diberikan oleh atasan dalam menyelesaikan tugas sehingga penyampaian informasi menjadi jelas dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan sesuai dengan wewenang yang diterima. Hasil wawancara dengan Rakhmad, selaku Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, dia menjelaskan, bahwa:

“Saat ini koordinasi dan komunikasi antara pegawai UPTD dengan Pegawai induk Dinas Perhubungan secara internal untuk pengujian

kendaraan bermotor sudah cukup baik, sesame staf berkomunikasi apabila terjadi suatu kendala atau ketidaktahuan mengenai sistem online pengujian kendaraan bermotor tersebut”. **(wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)**

Lebih lanjut dijelaskan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir tentang koordinasi mengenai sistem pengujian online. Hasil wawancara dengan Jasrianto, beliau mengatakan :

“Untuk pelayanan uji kendaraan lebih efektif dan efisien, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor harus secara berkala berkoordinasi dengan pihak terkait, baik dengan masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan maupun staf di lingkungan UPTD, hal ini diperlukan karena sistem online pengujian ini adalah inovasi baru dalam uji KIR kendaraan, sehingga perlunya komunikasi dan koordinasi pada masyarakat yang belum mengetahui hal tersebut”. **(wawancara tanggal 12 November 2021, Pukul 10.00 WIB)**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Koordinasi dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor untuk mendapatkan kesepakatan bersama secara mengikat tentang pengujian online yang dilaksanakan baik pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan sehingga di satu sisi semua kegiatan di kedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain. Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mampu menciptakan koordinasi yang efektif dengan meningkatkan komunikasi dan hubungan kerja antar Bagian, sehingga diperoleh kesepakatan bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Salah satu dari aspek struktur birokrasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures/SOP*). Dalam

struktur birokrasi adanya *Standard Operating Procedures* (SOP), faktor ini merupakan suatu kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan online Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Menegani pertanyaan, apakah semua prosedur online Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah sesuai dengan SOP yang ada baik menurut Peraturan Menteri Perhubungan maupun Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir. Hasil wawancara dengan Rakhmad selaku Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, ia menjelaskan :

“Untuk setiap pengujian kendaraan di UPTD pasti mempunyai Standar Operating Prosedures (SOP) masing-masing, Standar Operating Prosedures (SOP) dalam mengurus Pengujian Kendaraan Bermotor maupun administrasi lainnya ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah berdasarkan Peraturan yang berlaku saat ini, hanya saja terkadang masyarakat tidak mengetahui SOP tersebut dalam pelaksanaannya di lapangan”. **(wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)**

Untuk pertanyaan selanjutnya masih berbicara SOP, pertanyaan ditujukan kepada Petugas pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, yaitu tentang, apakah semua masyarakat yang melakukan uji KIR di Kabupaten Rokan Hilir mengetahui adanya SOP dalam melakukan uji kendaraan secara online. Hasil wawancara dengan Adlin, mengatakan, bahwa:

“Pada umumnya masyarakat tidak diberikan pengetahuan tentang bagaimana sistem online pengujian kendaraan bermotor. saat ini, Program KIR online yang dilakukan mencakup proses pengujian kendaraan bermotor, dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu seperti menu home yang berisi cek data kendaraan, hasil uji, status rekom, riwayat kendaraan, dan biaya uji, Akan tetapi sebagian masyarakat kurang mengerti dalam membaca gambar tahapan SOP yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir”. **(wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 14.00 WIB)**

Dari hasil wawancara dengan Petugas pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir disimpulkan bahwa implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor, SOP Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir tersebut sudah ada dan hanya saja belum terimplementasikan dengan baik dilapangan dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana penggunaan sistem online dalam pengujian kendaraan tersebut.

Dari pendapat diatas dapat diartikan bahwa pengorganisasian adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manajer dan karyawan dalam menjalankan struktur organisasi. Kegiatan tersebut terdiri dari pengelolaan sumber daya manusia, hubungan kerja dan komunikasi internal maupun eksternal. Dalam melakukan pengorganisasian Menurut Sufian (2005 : 186) mengatakan bahwa pengorganisasian meliputi aspek departemensi, pembagian kerja, koordinasi, pelimpahan wewenang, rentang kontrol dan kesatuan perintah. Jika dikaitkan dengan struktur birokrasi, bahwa pengorganisasian merupakan proses klasifikasi kegiatan untuk sampai dalam tujuan masing-masing kelompok serta menugaskannya kepada manajer yang memiliki kewenangan untuk melihat anggota kelompok sesuai klasifikasi. Kegiatan mengorganisasi terbagi atas (a) pembagian deskripsi kerja (b) pembagian objek kerja (c) kekuasaan (d) organisasi. Organisasi mencakup penentuan tugas dan pengelompokan ke dalam divisi, penentuan kewenangan, dan pemanfaatan sumber daya antar organisasi.

Oleh karena itu untuk mencapai keberhasilan daripada implementasi ini mempunyai tujuan yang hendak dicapai, kesamaan pandangan dan komitmen semua pihak sangat diperlukan, guna memberikan dukungan bagi pelaksananya. Keberhasilan implementasi kebijakan ini dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antara penerapan dan pelaksanaan kebijakan dengan tujuan, sasaran dan desain kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pemecahan permasalahan yang dihadapi.

Jika dilihat dari Struktur birokrasi akan berjalan dengan baik dalam mengimplementasikan suatu kegiatan jika didukung dengan prosedur kerja, pembagian kerja, serta kerjasama dan koordinasi yang tertata dengan rapi. Ditinjau dari aspek struktur birokrasi, implementasi kebijakan belum dapat berjalan secara efektif dikarenakan SOP yang ada saat ini belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat.

Sementara itu ukuran keberhasilan program online Uji KIR ini adalah dengan adanya peningkatan jumlah yang mengujikan kendaraannya, dilihat dari jumlah yang mengujikan kendaraan pada Tabel 1.1 pada bab I telah dijelaskan mengenai jumlah pengurusan KIR 2018-2020 UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir yang menurun selama adanya pengujian online dan melihat dari antusiasme pengguna layanan yang merasa waktu pengujian kendaraan lebih cepat.

Dalam Implementasi, struktur Birokrasi mempunyai peranan yang penting. Salah satu dari aspek struktur organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures/SOP*). Apakah semua prosedur

online yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir sudah diketahui. Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang SOP program pengujian online kendaraan bermotor, mengatakan bahwa :

“Semua prosedur tentang pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPTD ini sudah ada, hanya saja kami masyarakat masih kurang mengerti tentang sistem online pengujian kendaraan, ditambah lagi jaringan yang sering eror dalam pengujian”. (wawancara dengan Nopen, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.30 WIB)

Hal berbeda di sampaikan oleh Andika, Masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia mengatakan bahwa :

“Kurang mengetahui tentang SOP di UPTD ini, yang saya tau saat ini pengujian sudah online, sehingga apabila kendaraan tidak lulus uji, maka tidak bisa dibantu dari pihak UPTDnya tersebut.”. (wawancara dengan Andika, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.00 WIB)

Selanjutnya dijelaskan oleh Ridwan juga masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia menjelaskan bahwa :

“Di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir semua SOP sudah ada di papan pengumuman, Cuma karena sistem pengujian kendaraan bermotor sekarang bersifat online, kami sendiri juga masih belum paham dan mengerti..”. (wawancara dengan Ridwan, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut atas, dapat disimpulkan dan dijelaskan bahwa Penyelenggaraan urusan pengujian kendaraan bermotor secara online dengan indikator struktur organisasi dalam implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas

Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mengenai *Standard Operating Procedures* sudah ada, hanya saja masyarakat masih belum mengerti tentang bagaimana hasil dari uji kendaraan secara online, berbagai sistem telah dicobakan namun belum membuahkan hasil optimal. misalnya: adanya tidak lulus uji pada satu kendaraan, dan masalah jaringan yang terkadang eror dalam melakukan pengujian, maka dari pihak UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tidak dapat membantu dalam proses selanjutnya. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan implementasi kebijakan.

Dari gambaran diatas, maka perlunya suatu perencanaan untuk melaksanakan suatu pengujian secara online dalam uji kendaraan bermotor, berbicara mengenai perencanaan, agar proses dalam pengujian kendaraan sistem online dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan Penjadwalan yang jelas dalam perencanaan membuat sistem. Selain itu penjadwalan juga mempengaruhi lamanya waktu proses pengerjaan dan kebutuhan biaya, penjadwalan disusun secara detail, mulai dari observasi ke UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir guna mengetahui sistem yang sedang berjalan dan kemudian akan dibuat sistem yang akan diusulkan berdasarkan sistem yang berjalan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi staf UPTD dalam mengelolah informasi dan memudahkan bagi masyarakat dalam melakukan pengujian.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Sufian, 2002 : 10) bahwa sistem terbuka perencanaan strategis yang berorientasi kepada kualitas, keilmuan, dan kelompok secara bersungguh-sungguh diterapkan dalam penyelenggaraan

pemerintahan daerah. Berorientasi kepada kualitas maksudnya perencanaan strategis menciptakan dan mengembangkan seperangkat nilai dan keyakinan yang akan membuat setiap orang mengetahui bahwa kualitas fisik, mental, moral, pendidikan, teknis, dan kualitas pengalaman, serta kualitas hasil adalah tuntutan yang paling utama. Berorientasi kepada keilmuan maksudnya perencanaan strategis mendasarkan diri kepada bahwa semua tugas yang berkaitan dengan fungsi-fungsi manajerial dapat dan harus dianalisis melalui metode ilmu pengetahuan yang mencakup observasi, pengumpulan data, analisis, pengujian dan implementasi aktual. Berorientasi kepada kelompok (tim) maksudnya perencanaan strategis dapat mengkondisikan setiap orang untuk berperilaku dan berkerjasama sesuai dengan tuntutan organisasi atau terciptanya sistem sosial yang kooperatif.

5.2.2 Indikator Sumber Daya

Dalam organisasi, sumber daya sangat berperan dan menentukan keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, sumber daya terutama sumber daya manusia yang harus direncanakan, diadakan, dikembangkan (dibina) dan dipelihara, sehingga dapat dipertahankan keberadaannya dan dapat digunakan dalam waktu relatif lama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberadaan sumber daya manusia (pegawai) pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dan merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting sebagai pemikir, perencana, pengambil keputusan dan

sekaligus pelaksana tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa *“probably the most essential resources in implementing policy is staff”*. kemudian Edward III menambahkan *“no matter how clear and consistent implementation order are and no matter accurately they are transmitted, if personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective”*. Dengan demikian sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di atas kertas menjadi dokumen saja. Oleh karena itu keberadaan sumber daya yang memadai sangat diperlukan dalam implememtasi kebijakan.

Hasil wawancara dengan Rakhmad, selaku Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, mengatakan bahwa:

“Sumber Daya Manusia di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir memang masih kurang tetapi sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing, untuk pelayanan di sini yang kaitanya dengan teknis harus mencari SDM yang spesifik yang sesuai dengan yang sesuai dengan bidangnya”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)

Lebih lanjut dijelaskan oleh Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, mengatakan bahwa:

“Sumber Daya Manusia yang ada saat ini di UPTD sudah diletakkan berdasarkan bidang kepakarannya seperti urusan kaitanya dengan pengujian kendaraan bermotor teknis pengujian kendaraan bermotor harus menguasai spesifik ilmunya untuk sarana dan prasarana. Masing-masing staf di sini dibagi menjadi 3 (tiga) jalur kendaraan kecil, kendaraan besar

dan kendaraan baru, saat ini staf yang ada sudah mencukupi”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Sumber daya (Staff) yang berkecimpung dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor memang masih kurang tetapi sudah sesuai dengan kompetensi, Masing-masing staf di sini dibagi menjadi 3 (tiga) jalur kendaraan kecil, kendaraan besar dan kendaraan baru, saat ini staf yang ada sudah mencukupi. Staf disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan-tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian pekerjaan dan pemberian hasil laporan yang tepat, dalam usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

Hal demikian bermakna sumber daya dalam implementasi kebijakan publik melaksanakan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor cukup maksimal, namun demikian ditemukan bahwa faktor kuantitas sumber daya pelaksana program uji kendaraan bermotor secara online yang minim berpengaruh dalam tidak efektifnya Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini dikarenakan informasi yang minim yang diterima oleh masyarakat yang menggunakan sistem onilen pada pengujian kendaraan bermotor.

Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari sumber daya diketahui bahwa indikator dukungan fasilitas baik dana maupun infrastruktur lainnya di lapangan cukup maksimal untuk memperlancar proses kebijakan sistem online pengujian

kendaraan bermotor ini. Faktor tidak maksimalnya dukungan baik informasi maupun komunikasi lainnya dilapangan terletak pada SOP yang harus dijelaskan pada masyarakat mengenai aplikasi online dalam sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Searah dengan ketentuan program maka pelaku pelayanan online untuk uji kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hilir dituntut untuk lebih bekerja maksimal, penuh keuletan, serta tak mengenal lelah dalam mensukseskan sistem online ini. Menurut Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mengenai kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan sistem pengujian online. Hasil wawancara dengan Jasrianto, beliau mengatakan bahwa:

“Yang menjadi sorotan utama dalam sistem online ini adalah kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai ataupun petugas di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor. Jika ditinjau dari kemampuan pegawai yang melaksanakan Pengujian Kendaraan Bermotor dengan menggunakan sistem online yang disadari bahwa masih dipenuhi oleh segala keterbatasan dan kekurangan dalam hal pengelolaan dan informasi kepada masyarakat”. (wawancara tanggal 12 November 2021, pukul 10.00 WIB)

Padahal pada kenyataannya yang berhubungan langsung dengan masyarakat berkaitan dengan program ini adalah para pegawai ditingkat teknis dalam pengujian kendaraan bermotor dengan menggunakan sistem online ini hanya bersifat koordinasi dan mendata semua kendaraan bermotor untuk lulus layak uji. Sedangkan yang paling berperan pada tahap pelaksanaan program aplikasi online ini dilapangan adalah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor terutama petugas yang melaksanakan uji layak kendaraan bermotor.

Menurut Sufian (2003;13), mengatakan “organisasi adalah sarana atau alat mencapai tujuan”, maksudnya adalah dengan adanya organisasi maka

memudahkan untuk menjalin kerjasama yang tertata, yang terstruktur, sehingga personil-personil didalam organisasi merasa nyaman melaksanakan tugasnya sehingga tujuan organisasi bisa terlaksana dengan baik.

Selain dari jumlah staf, Kewenangan. (*authority*) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan juga merupakan masalah besar yang dihadapi UPT Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Para pelaksana dituntut harus memiliki keterampilan yang terlatih dengan baik agar tidak menghambat pelaksanaan kebijakan. Kaitan dengan Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, maka diperlukan tambahan sumber daya manusia yang memiliki latar pendidikan Teknik Mesin. Hal ini disebabkan oleh minimnya sumber daya yang di gunakan untuk mengelola secara professional. Seperti yang telah di sampaikan oleh Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Rakhmad, mengatakan bahwa:

“Hal yang perlu kami pikirkan adalah ketika suatu kendaraan dinyatakan tidak lulus uji layak kendaraan, maka dibutuhkan kewenangan kami dalam menangani masalah tersebut, terkadang sistem online ini juga kan sering eror atau jaringan, maka perlu sebenarnya staf yang ahli dalam bidang teknik mesin agar dapat memeriksa juga secara manual apabila ada kendaraan yang beberapa kali mencoba uji layak tetapi tidak lulus”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diperlkannya kewenangan staf ataupun kepala UPT untuk membuat keputusan sendiri dalam hal ada kendaraan yang tidak lulus uji layak jalan yang telah dilakukan beberapa kali secara online. Kewenangan ini berbeda-beda dari satuan kerja ke satuan kerja lain, seperti

mengeluarkan perintah kepada para staf, dan bantuan teknis. Karena komunikasi yang kurang efektif para pejabat membutuhkan kerjasama dengan baik. Para pejabat struktural meminta sharing pendapat kepada para pelaksana tentang bagaimana mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang Sumber Daya atau petugas pengujian online kendaraan bermotor yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut :

Pertanyaan mengenai apakah jumlah sumber daya manusia sudah cukup dalam menangani masalah Pelayanan Uji kendaraan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir. Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang Sumber Daya Manusia yang ada saat ini, mengatakan bahwa :

“Jumlah Sumber Daya Manusia dalam pelayanan uji kendaraan yang ada saat ini masih kurang dalam menangani sistem online pengujian”. (wawancara dengan Nopen, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.30 WIB)

Hal berbeda di sampaikan oleh Andika, Masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia mengatakan bahwa :

“Di kantor UPTD pengujian ini, Sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi cukup memadai, tapi tidak untuk setiap jenis pelayanan online dilakukan oleh satu orang staf..”. (wawancara dengan Andika, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.00 WIB)

Selanjutnya dijelaskan oleh Ridwan juga masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia menjelaskan bahwa :

“Sepertinya sumber daya yang ada saat ini masih kurang, apalagi untuk menerangkan bagaimana sistem online. Sumber daya yang ada pada saat saya melakukan pengujian hanya terlihat 1 atau 2 orang saja”. (wawancara dengan Ridwan, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat mengenai indikator sumber daya dalam pelaksanaan implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan administrasi masih kurang dalam menangani masalah sistem online.

Dalam sumber daya ini yang menjadi hambatan adalah dimana masih kurangnya *software* dan peralatan penunjang program Uji KIR online dimana *software* penunjang pengujian secara online masih belum memadai dimana *software* tersebut sangatlah penting untuk keberlangsungan secara online, peralatan seperti tablet / PC dan *software* penunjang pengujian online relatif mahal sehingga dalam penambahannya perlu waktu yang lama dalam penganggaran dana.

Menurut Edward III (2008:87) dengan cara ini ada dua keuntungan yang dapat diraih pertama mendorong keterlibatan para pelaksana kebijakan sehingga dapat menciptakan partisipasi. Kedua, mengeliminasi penolakan yang mungkin timbulnya dari para pelaksana kebijakan. Faktor yang tidak kalah pentingnya bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah fasilitas. Dengan adanya dukungan

fasilitas yang memadai maka diharapkan dapat mendukung implementasi suatu kebijakan, kurangnya fasilitas sangat berkaitan dengan ketersediaan dana.

5.2.3 Indikator Disposisi

Pada pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir semua pihak yang terkait memberikan dukungan positif terhadap pelaksanaan program. Adanya respon positif juga ditunjukkan oleh para pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan online Uji KIR dalam bentuk komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam bidang pengujian kendaraan bermotor.

Para pelaksana kebijakan mempunyai keleluasaan yang besar dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan. Menurut Edward III dalam Wahab (2008:92) banyak kebijakan masuk ke dalam “zona ketidakacuhan”. Ada kebijakan yang dilaksanakan secara efektif karena mendapat dukungan dari para pelaksana kebijakan, namun kebijakan-kebijakan lain mungkin akan bertentangan secara langsung dengan pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan organisasi dari para pelaksana. Disinilah kecenderungan menimbulkan hambatan terhadap implementasi.

Bahwa yang dimaksud sikap pelaksana disini adalah keterlibatan pihak OPD di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir secara langsung maupun tidak langsung dalam setiap tahapan kegiatan program pengujian kendaraan bermotor secara online di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir.

Mengenai Pertanyaan tentang Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki seorang pegawai, dalam implementasi pelayanan pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir., sikap pelaksana sebagai atasan sangat berperan penting, bagaimana sikap atasan (Kepala UPTD) dalam memberikan arahan terhadap Pelayanan online kendaraan bermotor kepada petugas pelaksana.

Hasil wawancara Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Rakhmad, ia mengatakan bahwa:

“Saya sebagai atasan di sini, selalu merangkul dan memberikan arahan kepada bawahan saya bahwa segala pelayanan terkait administrasi pengujian secara online sangat penting, setiap staf pelayanan harus paham dengan jenis pelayan tersebut dan SOPnya”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)

Dari hasil wawancara Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dapat di simpulkan bahwa sikap para pelaksana telah dilaksanakan dengan baik sesuai arahan dari atasan kepada bawahan, bahwa segala bentuk pelayanan uji kendaraan bermotor secara online adalah penting, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan dan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 01 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

Untuk pertanyaan selanjutnya masih untuk indikator Disposisi yaitu tentang komitmen pegawai pada suatu organisasi adalah tingkat keterlibatannya. Implementasi kebijakan agar berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Jadi disposisi

penekanannya lebih pada sikap yaitu : tanggung jawab, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan.

Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, mengatakan bahwa:

“Sejauh ini pegawai datang tepat waktu, dan Petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon mengenai proses dan tahap-tahap pengujian kendaraan bermotor dengan sabar””. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 10.00 WIB)

Hasil wawancara diatas telah dijelaskan bahwa petugas yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai tanggung jawab yang besar atas berlangsungnya pelayanan secara online dengan datang tepat waktu dan memberikan informasi kepada masyarakat. Tanggung jawab menurut Handoko (2003:176) adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu yang timbul akibat seorang bawahan mendapatkan atau menerima wewenang dari atasannya untuk mendelegasikan tugas dan fungsi tertentu. Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki seorang pegawai. Wewenang adalah hak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tujuan tercapai. Dari wewenang yang dimandatkan tersebut seorang pegawai harus mau menerima konsekuensi logis dari setiap tindakannya. Konsekuensi tersebut adalah tanggung jawab. Sederhananya bisa disebut bahwa tanggung jawab adalah bentuk kewajiban dari seorang bawahan untuk melakukan wewenang yang telah dilimpahkan dengan cara melaksanakan tugas sesuai dengan target yang ditentukan oleh pimpinan atau organisasi.

Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang Sumber Daya atau petugas pengujian online kendaraan bermotor yang ada di

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut :

Pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam hal Pelayanan Uji kendaraan secara online. Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang pelayanan, mengatakan bahwa :

“Kejelasan prosedur pelayanan sudah jelas, petugas membantu memberikan penjelasan tentang uji KIR secara online dan jika memenuhi lulus uji pelayanan selanjutnya akan gampang”. (wawancara dengan Nopen, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.30 WIB)

Selanjutnya di sampaikan oleh Andika, Masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia mengatakan bahwa :

“Prosedurnya mudah, tadi saya Cuma menyerahkan persyaratan kepetugas pelayanan dan mengikuti arahan dari petugas dalam pengujian melalui sistem online”. (wawancara dengan Andika, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.00 WIB)

Kemudian dijelaskan oleh Ridwan juga masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia menjelaskan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan sudah bagus, hanya saja jika kendaraan tidak lulus uji, maka harus ngulang lagi”. (wawancara dengan Ridwan, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang diberikan petugas di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten

Rokan Hilir kepada masyarakat, telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan cara memberikan arahan terkait sistem online uji kendaraan, namun masih perlu meningkatkan lagi prosedur pelayanan. Hal ini berkaitan dengan prosedur/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan online, dalam hal ini masih muncul keluhan atau pengaduan dari masyarakat kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan online ini sehingga masyarakat yang kurang mengetahui dan gagap teknologi mampu segera mengetahui melalui papan informasi tersebut.

Implementasi kebijakan agar berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya kemampuan bertanggung jawab tapi juga harus motivasi tinggi dalam melakukan pekerjaan. Dikaitkan dengan teori menurut Suprihati (2005) Motivasi adalah sesuatu yang memberikan dorongan untuk melakukan sesuatu, sedangkan Robbins (2008:222) mendefinisikan proses yang menjelaskan intensitas, arah dan kekuatan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi kerja adalah suatu dorongan dari dalam diri masing-masing individu untuk bekerja demi terlaksananya suatu tujuan. Setiap individu memiliki dorongan yang berbeda-beda sehingga akan mewujudkan bentuk suatu perilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara dengan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Rakhmad, ia mengatakan petugas pelayanan disini mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja, dijelaskan beliau bahwa:

“Motivasi untuk bekerja di sini saya itu juga membiasakan satu minggu sekali minimal diskusi tentang masalah yang ada dilapangan, agar dilakukan perbaikan dalam pelayanan bai teknis ataun hal lainnya, seperti Untuk teknis, teknis di sini memang hanya 2 (dua) orang petugas yang menangani, ini jadi harus sabar karena kita memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap harinya kita menemui masyarakat yang beraneka ragam

karakter jadi harus berani dan sabar murah senyum kepada mereka harus harus mengetahui kesulitan pegawai itu seperti apa kemudian pengawasan pengujian dalam pengujian kendaraan itu bagaimana pengawasan sendiri di lingkungan pengujian kendaraan bermotor”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)

Jadi para pegawai di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir mempunyai motivasi yang baik, dan untuk mempertahankan agar tercipta terus motivasi di antara para pegawai, pimpinan mampu berperan dengan baik. Pemimpin merupakan pemegang peranan yang sangat strategis dalam setiap organisasi termasuk dalam birokrasi publik. Keberhasilan suatu birokrasi publik didalam menjalankan semua tugas-tugasnya sangat ditentukan kualitas dari pemimpinnya, sehingga kedudukan pemimpin sangat mendominasi setiap aktivitas yang dilakukan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Noviana tentang Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Di Dinas Perhubungan Kota Semarang, hasil penelitiannya menjelaskan bahwa Pegawai dengan kompetensi yang baik, jika tidak ditunjang oleh pemimpin yang mampu mengamati dan memahami perkembangan psikologis pegawainya, maka pelaksanaan tugas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Semarang akan sulit berjalan dengan baik. Pemahaman seorang pemimpin terhadap psikologis pegawainya, merupakan langkah dasar untuk dapat mendorong atau memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas.

Kedua Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemimpin mampu memotivasi bawahan dengan baik, pemimpin menyadari bahwa motivasi sesuatu yang esensial dalam menunjang tugas pelayanan. Pimpinan mampu bekerja

bersama-sama dengan bawahannya, dan selalu memberikan motivasi kepada bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi publik yaitu kualitas pelayanan yang baik.

5.2.4 Indikator Komunikasi

Implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Oleh karena itu program Pelayanan Online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir harus didukung oleh berbagai pihak yang berada dalam kegiatan program tersebut, seperti Transmisi, penyampaian berupa sosialisai informasi kepada masyarakat, Kejelasan, agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana dan masyarakat yang berkepentingan secara jelas dan konsistensi agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur dan membingungkan pelaksana kebijakan.

Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan arahan-arahan (informasi) dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka-mereka yang diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Menurut Edward III dalam mengimplementasikan kebijakan diperlukan adanya komunikasi yang baik. Edward menegaskan dalam implementasi kebijakan mengharuskan adanya kejelasan dan konsistensi perintah dan arahan (informasi) yang disampaikan dari pihak pembuat kebijakan kepada para pelaksana sehingga kebijakan akan berjalan

efektif. Kelancaran penyampaian perintah dan arahan (informasi) dari pihak pembuat kebijakan kepada para pelaksana juga dibutuhkan agar pelaksana dapat mengetahui dengan jelas apa yang harus dikerjakan.

Mengenai Pertanyaan tentang penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula, dalam pelaksanaan mengenai pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor secara online, bagaimana pihak UPTD memberikan kejelasan tentang pelayanan aplikasi online tersebut. Hasil Wawancara dengan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Rakhmad, ia mengatakan petugas pelayanan disini mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja, dijelaskan beliau bahwa:

“Apabila suatu kebijakan diimplementasikan dengan baik maka hasil dan pencapaian tujuan dari kebijakan itu akan optimal, salah satu dampaknya adalah terhadap kualitas pelayanan publik, pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor pelayanan tentang sistem online pengujian kendaraan bermotor sudah dilaksanakan dengan baik, sejauh ini kejelasan dan komitmen yang kami berikan kepada masyarakat cukup dipahami”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa pada dasarnya kejelasan tentang sistem pelayan online yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah baik dan sebagian masyarakat cukup paham.

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan harus memenuhi dimensi konsistensi

(*consistency*). Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir tentang sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor di seluruh Indonesia sudah sama yang membedakan adalah pada pengembangan sistem masing-masing. Hasil wawancara dengan Jasrianto, beliau mengatakan :

“Pada prinsipnya ada sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor itu secara nasional hampir sama semua, cuman ada bedanya pada pengembangan sistem masing-masing”. (wawancara tanggal 12 November 2021, Pukul 10.00 WIB).

Jadi sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor di seluruh Indonesia sudah sama, yang membedakan adalah pada pengembangan sistem masing-masing daerah. Mekanisme dalam pengujian kendaraan bermotor ada yang masih menggunakan manual, sedangkan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah menggunakan sistem yang canggih yaitu KIR online. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam mengembangkan layanan pengujian kendaraan bermotor melalui pengujian sistem online.

Pelayanan publik yang prima dan berkualitas adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses, dan implementasinya. Apakah suatu pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran. Dengan indikatornya ada atau tidaknya perubahan pada target sasaran, seberapa besar perubahan kelompok sasaran dan

seberapa signifikan perubahan yang terjadi pada kelompok sasaran dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Untuk mencapai pemahaman yang utuh tentang pengujian kendaraan melalui sistem online, maka proses sosialisasi tidak hanya dilakukan pada awal pelaksanaan program saja melainkan secara terus menerus sampai dengan akhir pelaksanaan program. Tahap-tahap proses pengujian kendaraan bermotor sudah disampaikan kepada masyarakat melalui media elektronik, dan media cetak serta media media lain. Dari hasil wawancara dengan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Rakhmad, dijelaskan beliau bahwa:

“Tidak ada miskomunikasi dengan masyarakat, Petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon untuk memberi informasi. Bagaimana tata cara dan urutan serta tahap-tahap dalam pengujian selalu diberitahukan kepada masyarakat. Di ruang pendaftaran itu semua ada banner yang meliputi aturan SOP, pengujian kendaraan bermotor dan segala aturan yang terkait dengan kelayakan kendaraan bermotor”. (wawancara tanggal 10 November 2021, Pukul 11.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir pada dimensi komunikasi juga dapat berjalan efektif apabila kelompok sasaran mampu menerima dengan baik, apa yang menjadi target dari para pelaksana (implementors) kebijakan. Beberapa transmisi komunikasi yang digunakan dalam sosialisasi tentang pengujian kendaraan secara online antara lain: Media cetak dan elektronika serta Papan informasi, bahkan dari itu papan informasi tersebut di tempatkan di pada tempat terbuka yang biasa dikunjungi oleh orang-orang. Hal tersebut dimaksudkan untuk

memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi tentang pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 1 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, pada Pasal 5, dijelaskan bahwa komponen Tarif Retribusi meliputi :

- a) Administrasi Pengujian;
- b) Jasa Uji;
- c) Penerbitan Bukti Lulus Uji (Kartu Uji dan Tanda Uji; dan
- d) Cetak Bukti Lulus Uji (Kartu Uji dan Tanda Uji).

Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang Sumber Daya atau petugas pengujian online kendaraan bermotor yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut :

Pertanyaan mengenai kejelasan komunikasi yang diterima oleh masyarakat yang disampaikan para pelaksana kebijakan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tentang Pelayanan Uji kendaraan dengan sistem online. Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir tentang Komunikasi, mengatakan bahwa :

“Kejelasan informasi mengenai uji sistem online kendaraan dari pihak Dinas ataupun instansi terkait memang belum pernah ada secara langsung hanya pada saat kita akan berurusan saja baru dijelaskan”. (wawancara dengan Nopen, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.30 WIB)

Dijelaskan lebih lanjut oleh Andika, masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia mengatakan bahwa :

“Menurut saya sekarang pelayanan Uji KIR dengan sistem online yang diberikan sudah mulai baik dari pada tahun-tahun sebelumnya, Ketika kita berurusan dengan petugas yang ada di UPTD, petugas cukup memberikan kejelasan tentang tahap-tahap yang akan dilakukan dalam sistem online”. (wawancara dengan Andika, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 12.00 WIB)

Selanjutnya dijelaskan oleh Ridwan juga masyarakat yang mengurus Uji Kendaraan di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir, ia menjelaskan bahwa :

“Komunikasi yang diterima tentang kejelasan sistem online sudah cukup dimengeri.”. (wawancara dengan Ridwan, Masyarakat yang mengurus KIR di di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Rokan Hilir tanggal 10 November 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan indikator komunikasi, jika dilihat dari penyaluran komunikasi yaitu pelaksanaan mengenai implementasi pengujian online tersebut penyaluran komunikasi tentang tahap-tahap sydak dilakukan oleh petugas UPTD, sedangkan dilihat dari Kejelasan Komunikasi yang diterima bahwa informasi yang sudah diberikan sudah sangat jelas dan sudah bagus pelayanannya terhadap tahap-tahap untuk pelayanan uji KIR secara online.

Oleh karena itu komunikasi merupakan salah satu faktor utama dalam implementasi kebijakan, faktor komunikasi menjadi alur utama bagi pelaksanaan

setiap kebijakan ketika akan diimplementasikan. Hal ini terkait dengan pertanyaan bagaimana menyampaikan sebuah kebijakan yang hendak dijalankan baik kepada para implementor maupun kepada target kebijakan, kemudian bagaimana mengetahui respon para pelaksana dari kebijakan itu. Untuk menyampaikan keputusan kebijakan yang diambil tersebut diperlukan adanya komunikasi kebijakan yang bertujuan untuk mengubah sikap, mengubah opini atau pendapat, mengubah perilaku serta menciptakan pengertian bersama karena komunikasi merupakan interaksi antara komunikator dengan komunikasi yang mempertukarkan dan memberi makna yang sama atas informasi untuk satu tujuan tertentu melalui media, teknik atau cara yang telah ditetapkan.

Menurut Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan harus memenuhi dimensi kejelasan (*clarity*). Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk menyukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

Berdasarkan teori menurut Marse dalam (Tangkilisan, 2004:10), mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan kegagalan dalam implementasi suatu kebijakan, maka salah satunya adalah informasi. terjadinya kekurangan informasi, maka dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat, baik kepada objek kebijakan maupun kepada para pelaksana dari isi kebijakan yang akan dilaksanakan dan hasil-hasil daripada

kebijakan tersebut. Oleh karena itu untuk mencapai keberhasilan daripada implementasi ini diperlukan kesamaan pandangan atas tujuan yang hendak dicapai dan komitmen semua pihak untuk memberikan dukungan bagi pelaksanaannya. Keberhasilan implementasi kebijakan ini dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antara pelaksanaan atau penerapan kebijakan dengan desain, tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pemecahan permasalahan yang dihadapi.

5.2.4 Faktor Penghambat implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir

Mengacu pada empat variabel yang telah diuraikan tersebut bisa disimpulkan bahwa implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir masuk kategori cukup baik. Masyarakat telah difasilitasi kemudahan-kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Seperti pengujian secara online dan juga hadirnya kartu Lulus Uji secara online.

Faktor Penghambat implementasi pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir Dalam melaksanakan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor terhambat oleh faktor kualitas SDM yang masih ada berpendidikan SMA dan sudah berumur sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan. Sehingga dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dilihat dari faktor Sumber Daya,

Dari hasil wawancara penulis diatas dengan Informan pada indikator Sumber Daya dapat dikatakan bahwa, salah satu aspek paling penting dalam implementasi kebijakan yaitu sumber daya/ Staf Petugas yang menanganai pengujian kendaraan bermotor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti slogan “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

2. Dilihat dari Faktor Disposisi

Bahwa yang dimaksud sikap pelaksana disini adalah keterlibatan pihak-pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan kewenangan meliputi:

- 1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan secara online, UPTD sebagai instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang pengujian kendaraan bermotorn sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lebih pro aktif;

- 2) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan tentang sistem uji secara online, Sosialisasi ke masyarakat terkait tersedianya pelayanan online (daring) masih kurang.
- 3) Penugasan kepada pelaksana/ petugas penguji kendaraan berdasarkan asas tugas pembantuan, jumlah Populasi kendaraan bermotor selalu naik setiap tahun sedangkan personil UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir tetap, maka ada ketimpangan dalam pelayanan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 4 (empat) indikator implementasi yang sudah terpenuhi yaitu : 1) Struktur Birokrasi, sudah adanya tugas dan fungsi masing-masing petugas dalam organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, 2) Sumber daya, bahwa Sumber Daya Manusia di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir memang masih kurang tetapi sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing. 3). Disposisi. Hadirnya sikap tanggung jawab, motivasi dan komitmen dalam menjalankan tugas dan pelayanan pengujian secara online, 4). Komunikasi. Hadirnya peraturan teknis terkait pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 1 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Namun demikian masih adanya faktor Penghambat implementasi pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor terhambat oleh faktor kualitas SDM yang masih ada berpendidikan SMA dan sudah berumur sehingga kurang taktis dalam pelayanan, terbatasnya petugas teknis untuk menguji kendaraan dan masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat terkait sistem online yang sudah diterapkan.

6.2. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan maka disarankan :

1. Saran bagi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir agar melakukan sosialisasi secara online maupun offline. Sosialisasi online bisa dilakukan melalui iklan layanan masyarakat di media televisi, youtube, whatsapp, line, atau radio. Di samping itu, masyarakat juga harus diberikan petunjuk teknis yang detail yaitu SOP (*standard operating procedure*) untuk mendapatkan pelayanan pengujian secara online.
2. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, perlunya penambahan atau pengrekrutan pegawai atau staff pengujian kendaraan bermotor yang berkompeten dalam bidang pengujian kendaraan bermotor
3. Bagi Petugas Pelayanan Pengujian UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir, diperlukan personel yang jujur dan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada pekerjaan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi untuk kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Agus Purwanto. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Gava Media: Yogyakarta.
- Agustino, Leo, 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi)*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Amin, Samsul Munir, 2009, *Administrasi Penduduk*, Jakarta, Amzah.
- Andi, Nurdin Usman, 2014, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Bandung.
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bambang Sunggono, 2104. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Budiardjo, Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana.
- Dunn, W. N, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua* (terjemahan Samodra Wibawa,2010). Gajah mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Edward III, George C. 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington, terjemahan Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Gava Media: Yogyakarta
- Inu Kencana Syafiie, 2013, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kansil. 2003, *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kartono Kartini, 2012. *Pemimpin dan Kepemimpinan (Apakah Pemimpin Abnormal Itu?)*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Keban, Yereimis, 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2003, *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta:Refika Aditama.
- Moleong J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja AR. 2003. *SANKRI Buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara*, Jakarta, Gunung Agung.
- Nasucha, Chaizi, 2004, *Reformasi Administrasi Public: Teori Dan Praktek*, Jakarta: Grasindo.
- Ndraha Taliziduhu, 2006. *Budaya Organisasi, Edii II*. Jakarta, penerbit Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2013, *Konsep Administrasi Dan Administrasi Di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Nugroho, Riant, (Edisi Ketiga), 2011, *Public Policy: Dinamika Kebijakan – Analisis Kebijakan – Manajemen Kebijakan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nugroho, Riant. D. 2013. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prajudi Atmosudirjo. 2012. *Kesekretarian dan Administrasi Perkantoran*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sagala, Syaiful, 2007. *Manajemen Strategik dalam meningkatkan mutu pendidikan*. Alfabeta. Bandung.

- Santoso, Singgih. 2013. *Implementasi Kebijakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Administrasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang P. 2013. *Administrasi Pembangunan: konsep, dimensi dan strategi*. Bina Aksara: Jakarta
- Siagian, sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Raja Grafindo. dan *Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L.P., 2010, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, 2011, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, Penerbit, LP3ES.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk, 2002. *Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*, Edisi Desember.
- Sinambela, Lijan Poltak Dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Public: Teor, Kebijakan, Dan Impelementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. Cetakan Pertama. STIE YKPN, Yogyakarta.
- S. Mutiara, Panggabean. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sondang P. Siagian, 2010, *Organisasi, Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*. CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Sufian. 2015, *Organisasi dan Manajemen*. Perpustakaan Nasional. Katalog dalam terbitan KDT.
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2014. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA
- Syafiie Inu Kencana. 2013. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.

- Thoha, Miftah, 2008, *Birokrasi dan Politik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah, 2010. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wahab, Abdul Solichin. 2014. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samudra, 2011. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winarno, Budi. 2012. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik teori proses dan studi kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu administrasi dan manajemen*, Pekanbaru, Uir Press.

B. JURNAL

- Florida Syakila Septianti. 2019. Implementasi Program E-Uji Kir Di Unik Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Tandes Kota Surabaya. Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya.
- Novianna, dkk. 2020. Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis Di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.
- Sari Puspita, I Gusti Agung Istri, dkk. 2018. Evaluasi Program Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru (Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar). Jurnal Citizen Vol No 1 2018. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- Zulfauziah, Jinang. 2018. Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Penggunaan Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang. Skripsi dipublikasikan. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Suprianto. 2010. "Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Kampar). Jurnal FISIP Volume 1 No, 2 – Oktober 2014. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

C. PERATURAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor.

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 01 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir