

# Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan *System Interconnection Multiverse* Di Uptd Dinas Perhubungan Kota Depok

Hindra Gunawan<sup>1</sup>, Dwi Purwoko<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>hindragunawan004@gmail.com

\*Corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Pelayanan;  
Uji Kendaraan.

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimana analisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan system interconnection multiverse di UPTD Dinas Perhubungan Kota Depok serta hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu Wawancara, Observasi dan Studi Pustaka dengan 6 orang Informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan system interconnection multiverse di UPTD Dinas Perhubungan Kota Depok terlaksana dengan baik. Kendala kendala yang ditemukan adalah kekurangan dari sumber daya manusia itu sendiri, kebijakan dari pemerintah setempat turut andil didalamnya, kurangnya kesadaran dari sumber daya manusia yang kompeten, rendahnya kesadaran dalam melakukan pengujian, dan kurangnya sarana dan prasarana. Solusi dari kendala-kendala ini adalah dari kendala ini adalah dengan penambahan sumber daya manusia baru, kemudian diberikan pelatihan agar dapat memaksimalkan kemampuannya dalam bekerja, selain itu adalah memberikan fasilitas kerja serta pengawasan dan evaluasi terhadap hasil kerja yang telah dilakukan.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

## PENDAHULUAN

Pengujian kendaraan bermotor dengan sistem elektronik memberikan potensi untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi proses pemeriksaan, namun perlu dipastikan bahwa infrastruktur dan kapasitas SDM di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok mampu mendukung penuh implementasi sistem tersebut. Adanya kebijakan nasional maupun daerah terkait peningkatan kualitas udara dan keselamatan transportasi membuat peran UPTD PKB semakin krusial, mengingat hasil pengujian kendaraan bermotor secara langsung berdampak pada aspek tersebut.

Tantangan utama yang dihadapi UPTD PKB adalah adanya keragaman jenis dan merek kendaraan bermotor, yang menuntut keserbagunaan peralatan dan keahlian teknis dalam melakukan pengujian dengan sistem elektronik. Selain itu, meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kota Depok seiring dengan pertumbuhan penduduk dan urbanisasi dapat meningkatkan tekanan terhadap kapasitas dan efisiensi layanan UPTD PKB. Dalam hal ini, diperlukan upaya optimalisasi proses pengujian.

Saat ini kondisi pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Dinas belum memiliki kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat karena belum terdapat jadwal pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Pelaksanaan sistem administrasi secara konvensional telah berdampak terhadap kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, seperti masih terdapat ketidaksesuaian data karena kesalahan penulisan dan pembacaan, terhambatnya proses pencarian data, data hanya bersifat komputerisasi dan berbentuk kertas (hardcopy) yang sangat riskan hilang dan membutuhkan tempat yang besar, serta

belum ada Sistem Informasi di Unit Pelayanan Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Depok.

Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk menilai sejauh mana pemanfaatan teknologi dalam pengujian kendaraan bermotor dapat memberikan kemudahan dan kecepatan akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Sistem pengujian kendaraan bermotor yang efisien dapat membantu mengurangi antrian, waktu tunggu, dan biaya pengujian bagi pemilik kendaraan. Sehingga, perlu diperhatikan bagaimana sistem tersebut dapat diterapkan secara optimal. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap hasil pengujian kendaraan bermotor sangat berkaitan dengan transparansi proses dan keandalan sistem. Oleh karena itu, diperlukan penilaian terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan UPTD PKB.

Implementasi sistem pengujian kendaraan bermotor dengan sistem elektronik juga harus melibatkan pemahaman dan keterlibatan penuh dari pihak terkait, seperti pelaku industri otomotif, agar proses ini dapat berjalan sinergis dengan perkembangan industri. Perubahan regulasi terkait standar pengujian kendaraan bermotor dan sistem elektronik juga perlu diakomodasi secara cepat dan tepat oleh UPTD PKB agar tetap relevan dan sesuai dengan standar nasional dan internasional.

Keberlanjutan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi di UPTD PKB menjadi faktor kunci dalam menjaga kelancaran operasional dan ketersediaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Evaluasi terhadap keberhasilan implementasi sistem pengujian kendaraan bermotor dengan sistem elektronik dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan dan efektivitas UPTD PKB terhadap tuntutan regulasi.

Dalam konteks globalisasi, interoperabilitas sistem pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB dengan sistem serupa di daerah lain dapat menjadi upaya untuk meningkatkan koordinasi dan integrasi layanan secara nasional. Ketersediaan dan kualitas SDM yang terlibat dalam proses pengujian kendaraan bermotor sangat berpengaruh pada kualitas dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan aspek pelatihan dan pengembangan keterampilan.

Penggunaan teknologi dalam pengujian kendaraan bermotor juga membuka peluang untuk implementasi metode pengujian yang lebih canggih dan presisi, seperti uji emisi gas buang secara real-time. Pengujian kendaraan bermotor dengan sistem elektronik dapat menjadi bagian dari upaya mendukung kebijakan pemerintah terkait kendaraan ramah lingkungan, sehingga perlu dievaluasi sejauh mana kontribusi UPTD PKB dalam mencapai tujuan tersebut.

Selain itu, aspek keamanan data dan informasi yang terkait dengan penggunaan sistem elektronik dalam pengujian kendaraan bermotor juga perlu mendapat perhatian serius untuk menghindari potensi ancaman dan penyalahgunaan data. Ketersediaan layanan pengujian kendaraan bermotor yang dapat diakses secara online atau melalui platform digital dapat menjadi strategi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan bagi masyarakat.

Oleh karena itu, dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok perlu melakukan pembaruan dan inovasi secara berkelanjutan agar tetap relevan dan responsif sesuai tuntutan zaman.

Kebijakan publik merupakan kewenangan pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya dalam hubungannya dengan masyarakat dan dunia usaha. Pada dasarnya kebijakan pemerintah dalam menata kehidupan masyarakat diberbagai aspek merupakan kebijakan yang berorientasi pada kepentingan publik (masyarakat). Pengertian kebijakan (*policy*) adalah prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan. Dalam setiap penyusunan kebijakan publik diawali oleh perumusan masalah yang telah diidentifikasi kemudian pelaksanaan kebijakan tersebut ditujukan untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam masyarakat.

Istilah kebijakan publik sebenarnya telah sering diperdengarkan dalam kehidupan sehari-hari dan dalam kegiatan-kegiatan akademis, seperti dalam kuliah-kuliah ilmu sosial politik, ekonomi, dan hukum. Namun istilah ini mungkin juga untuk menunjuk sesuatu yang lebih khusus, kebijakan pemerintah tentang Debirokratisasi dan Deregulasi. Menurut Charles O. Jones (1984;25), istilah kebijakan (*policy*) digunakan dalam praktek sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan

kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda. Istilah ini sering dipertukarkan dengan tujuan (goals), program, keputusan (decision), standar, proposal dan grand design. Namun demikian, meskipun kebijakan publik mungkin kelihatan sedikit abstrak atau mungkin dapat dipandang sebagai sesuatu yang terjadi terhadap seseorang, namun sebenarnya sebagaimana beberapa contoh yang telah disebutkan terdahulu pada dasarnya kita telah dipengaruhi secara mendalam oleh banyak kebijakan publik dalam kehidupan sehari-hari.

Implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Udoji (1981,32) dengan tegas mengatakan bahwa *the execution of policies is as important if not more important than policy-making* Policies will remain dreams or blueprints file jackets unless they are implemented (Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Dengan kata lain pembuatan kebijakan tidak berakhir setelah kebijakan ditentukan atau disetujui. Implementasi Kebijakan merupakan langkah lanjutan berdasarkan suatu kebijakan formulasi. Definisi yang umum dipakai menyangkut kebijakan implementasi adalah: (Wahab, 1997:63) “Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.” Dunn (1981:56) menyatakan bahwa akan halnya implementasi kebijakan, lebih bersifat kegiatan praktis, termasuk didalamnya mengeksekusi dan mengarahkan. Lebih lanjut dikemukakan sebagai berikut: *“Policy implementation involves the execution and steering of a laws of action overtime. Policy implementation is essentially a practical activity, as distinguished from policy formulation, which is essentially theoretical.”* Sehubungan dengan sifat praktis yang ada dalam proses implementasi kebijakan di atas, maka hal yang wajar bahwa implementasi ini berkaitan dengan proses politik dan administrasi. Hal tersebut disebabkan karena ia menyangkut tujuan dari diadakannya kebijakan tersebut (*policy goals*). Dan jika dilihat dari konteks implementasi kebijakan, maka hal tersebut berkaitan dengan kekuasaan (power), kepentingan dan strategi para pelaku kebijakan, disamping karakteristik lembaga dan rezim serta ijin pelaksanaan dan respon terhadap kebijakan.

Menurut (Wiyandra & Yenila, 2018) “Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji yang memeriksa bagian-bagian, kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan”. Penjelasan diatas mendeskripsikan bahwa pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian alur kegiatan yang dilakukan untuk menguji kendaraan yang bermesin dalam rangka pemenuhan syarat teknis dan laik jalan di masyarakat yang terapkan dan ditentukan oleh pemerintah.

Berdasarkan pada Pasal 49 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2009 tentang Kendaraan dan Pengemudi, bahwa setiap kendaraan bermotor jenis mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, kereta tempelan, kendaraan khusus yang akan operasi di jalan wajib melakukan uji berkala dengan masa uji berkala yang berlaku selama 6 (enam) bulan.

Adapun lembaga/institusi yang dapat melakukan Uji Kendaraan Bermotor telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2012 tentang Kendaraan. Dalam PP tersebut, dinyatakan bahwa pengujian kendaraan bermotor dapat dilaksanakan oleh: unit pelaksana pengujian pemerintah kabupaten/kota; unit pelaksana agen tunggal pemegang merek yang mendapat izin dari pemerintah; atau unit pelaksana pengujian swasta yang mendapatkan izin dari pemerintah. Salah satu Institusi pemerintahan yang dapat melaksanakan Uji Kendaraan Bermotor adalah Dinas Perhubungan Kota Depok Dinas Perhubungan Kota Depok merupakan unit pelaksana di bidang perhubungan, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Perhubungan Kota Depok memiliki beberapa peranan di antaranya menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang perhubungan. Terdapat tiga bidang dan tiga Unit Pelaksana dalam struktur pemerintahan Dinas Perhubungan Kota Depok, yaitu Bidang Angkutan, Bidang Lalu Lintas, Bidang Bimbingan Keselamatan dan Ketertiban, Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pengelolaan Terminal (UPTD PT), Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB), dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Penerangan Jalan Umum (UPTD PJU). Dari beberapa bidang yang terdapat di Dinas Perhubungan Kota Depok, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan bagian yang memiliki

peran penting, yaitu untuk melakukan pengujian terhadap kendaraan angkutan darat. Di dalam proses pengujian itu sendiri memiliki empat proses yaitu proses pendaftaran, proses pembayaran, proses pemeriksaan dan pengujian, terakhir proses pengarsipan.

Pada dasarnya berbagai kegiatan atau aktivitas pelayanan memiliki ciri yang dibagi menjadi beberapa jenis pelayanan. Dalam pelayanan publik terdapat karakteristik yang dikemukakan oleh Tjiptono (Meirinawati dan Indah Prabawati, 2015:4) yaitu:

- a. Tidak berwujud (*intangibility*), pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak dapat disentuh namun dapat dirasakan.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), pelayanan publik dapat dihasilkan dan dirasakan secara bersamaan.
- c. *Variability*, pelayanan publik memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis. Semua itu tergantung pada siapa, kapan dan di mana pelayanan itu dilakukan.
- d. Tidak tahan lama (*Perishability*), pelayanan publik sebagai persediaan yang siap dikonsumsi pada saat diperlukan.
- e. *Lock of ownership*, pelayanan publik hanya memiliki akses personal atas suatu jasa yang diberikan untuk jangka waktu yang terbatas.

Untuk meningkatkan dan memaksimalkan *output* atau hasil kerja salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan di terapkannya peningkatan pelayanan dan kebijakan yang ada maka akan mempermudah pelaksanaan sistem pengujian kendaraan bermotor. Dalam hal penelitian ini diidentifikasi di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok terdapat data bahwasannya belum teruji secara meratanya sistem pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan. Harapannya dengan diterapkannya uji ini adalah terlaksananya uji kendaraan bermotor sesuai dengan apa yang sudah berjalan dengan aturan yang telah ditetapkan.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif.

Menurut Sugiyono (2010:4), metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (Gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode penelitian kualitatif ini sering di sebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah yaitu objek yang apa adanya, tidak di manipulasi oleh peneliti memasuki objek setelah keluar dari objek dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah.

Menurut Bogdan dan Taylor (Sofar dan Widiyono, 2013:19), Penelitian Kualitatif, “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.” Jadi dalam hal ini akan mendeskripsikan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber yang telah ditentukan sebelumnya.

Ada berbagai jenis penelitian yang dapat digunakan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitiannya. Salah satu jenis penelitian ialah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Sedangkan pengertian deskripsi analisis adalah penelitian di mulai dengan penjelasan terlebih dahulu atas definisi-definisi suatu istilah, kemudian dilanjutkan dengan menguraikan masalah-masalah yang timbul atas suatu fenomena, terakhir melakukan analisis atas upaya-upaya yang dilakukann oleh pihak bersangkutan dalam mengatasi masalah tersebut.

Maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis, karena dalam penelitian ini disesuaikan dengan permasalahan yang ada.

Menurut Sugiyono (2012:32) mengungkapkan fokus penelitian kualitatif bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan) sehingga penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat, pelaku, dan aktivitas yang berintraksi secara sinergis. Fokus penelitian adalah uraian detail penulis terhadap konsep yang akan diteliti yang berisikan ukuran atau parameter dari konsep yang menjadi dasar dalam pedoman wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi yang digunakan. Penelitian ini memfokuskan pada Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan *System Interconnection Multiverse* di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok.

Dalam penelitian kualitatif yang Peneliti lakukan ini, Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dengan cara melakukan penelitian lapangan, dalam artian Peneliti melakukan wawancara, maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi terlebih dahulu di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan yang berkaitan dengan Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan *System Interconnection Multiverse*.

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Alwasilah dalam Bachri (2010:54) menjelaskan bahwa “tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu pengetahuan yang valid, sah, benar dan beretika”.

Kebenaran atau validitas harus dirasakan merupakan tuntutan yang terdiri dari tiga hal menurut Alwasilah (dalam Bachri, 2010:54) “yakni: 1) deskriptif, 2) interpretasi, dan 3) teori dalam penelitian kualitatif”. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan sistem interkoneksi multiverse di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pendaftaran: Pemilik kendaraan mendaftarkan untuk pengujian di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok dengan menyediakan informasi dan dokumen yang diperlukan.
2. Verifikasi Dokumen: Petugas melakukan verifikasi dokumen yang diserahkan oleh pemilik kendaraan, termasuk surat-surat kendaraan dan identitas pemilik.
3. Pengujian Kendaraan: Kendaraan kemudian diarahkan ke area pengujian, di mana sistem interkoneksi multiverse digunakan untuk melakukan berbagai pengujian sesuai standar yang berlaku.
4. Evaluasi Hasil: Hasil pengujian dievaluasi oleh petugas dengan bantuan sistem interkoneksi multiverse untuk memastikan kendaraan memenuhi persyaratan keselamatan dan emisi.
5. Pelaporan: Hasil pengujian dicatat dan dilaporkan kepada pemilik kendaraan, termasuk rekomendasi atau tindakan yang perlu dilakukan jika ada temuan tidak memenuhi standar.
6. Penyelesaian: Pemilik kendaraan dapat mengambil kendaraan setelah semua persyaratan dipenuhi, atau melakukan perbaikan jika diperlukan dan mengikuti proses pengujian.
7. Pembaruan Dokumen: Jika kendaraan lulus pengujian, pemilik mendapatkan dokumen yang diperlukan seperti sertifikat pengujian atau surat tanda bukti hasil uji.

Prosedur ini dapat bervariasi tergantung pada kebijakan dan prosedur yang berlaku di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok. Disarankan untuk menghubungi pihak terkait untuk informasi lebih lanjut.

Kepatuhan terhadap prosedur pengujian kendaraan yang ditetapkan oleh regulasi yang berlaku.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
2. Ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk melakukan pengujian kendaraan.
3. Kelancaran proses administrasi dan pengurusan dokumen kendaraan. Jika ada ketidaksesuaian atau masalah dalam pelaksanaan pelayanan, penyebabnya bisa bermacam-macam, mulai dari kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, kurangnya peralatan yang memadai, hingga kurangnya pengawasan dan pengendalian mutu. Untuk mengetahui sejauh mana lancarnya kegiatan ini dilaksanakan, perlu dilakukan survei atau evaluasi langsung terhadap pengguna jasa dan pihak terkait, serta memeriksa data mengenai jumlah pengujian kendaraan yang dilakukan serta keluhan yang masuk, jika ada.

Peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan sistem interkoneksi multiverse di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok dapat memiliki beberapa dampak positif, antara lain:

1. Efisiensi: Sistem interkoneksi multiverse dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pengujian kendaraan bermotor dengan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akurasi hasil pengujian.
2. Keamanan: Dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, pengujian kendaraan dapat dilakukan secara lebih teliti dan akurat, sehingga meningkatkan keamanan kendaraan di jalan.
3. Kepuasan Pelanggan: Peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena proses pengujian yang lebih cepat dan lebih mudah diakses.
4. Peningkatan Reputasi: Dengan pelayanan yang lebih baik, reputasi UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok di mata masyarakat dan pemilik kendaraan dapat meningkat, yang dapat membawa dampak positif dalam hal kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
5. Pengembangan Teknologi: Implementasi sistem interkoneksi multiverse juga dapat mendorong pengembangan teknologi di bidang pengujian kendaraan bermotor, memungkinkan adopsi teknologi baru dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Dalam hal ini pelaksanaan dari uji sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Mulai dari awal pendaftaran hingga berkas layak uji diterbitkan. Namun terhambatnya kelancaran dari implementasi ini adalah rendahnya kompetensi pegawai karena kurangnya pelatihan, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan uji kendaraan, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.

Kegiatan ini di mulai sejak tahun 2023 yang sebelumnya dilakukan secara manual hanya mengandalkan buku uji ditulis tangan. Jumlah pegawai 35 orang terdiri dari 9 orang personel pendaftaran, 5 orang personel TU pimpinan, 2 orang personel TU administrasi, 2 orang personel arsip, 2 orang personel percetakan, 4 orang personel pergudangan, 2 orang personel teknisi, 4 orang personel IT, 4 personel pengaduan/informasi, dan 1 orang personel. Dalam sehari kendaraan yang dapat di uji sekitar 80 unit sampai dengan 100 unit.

Dari beberapa hal di atas menunjukkan kesesuaian dengan teori implementasi kebijakan menurut Randall B. Ripley and Grace A. Franklin (Alfatih, 2010:51-52). Bahwa untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan dapat di lihat dari 3 (tiga) perspektif yaitu :

1. Tingkat kepatuhan para implementor dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam dokumen kebijakan seperti peraturan pemerintah depok.
2. Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi yang ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah-masalah yang dihadapi, meskipun ada namun dapat diatasi atau ditemukan solusinya.
3. Bahwa keberhasilan suatu implementasi mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampaknya (manfaat) yang dikehendaki dari semua program-program yang telah direncanakan.

Beberapa kendala yang terjadi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan System Interconnection Multiverse di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Depok bisa meliputi:

1. Keterbatasan fasilitas dan infrastruktur yang menyebabkan antrian panjang atau waktu tunggu yang lama.
2. Kekurangan personel atau keterampilan teknis yang diperlukan untuk melakukan pengujian dengan cepat dan efisien.
3. Masalah teknis dengan sistem SIMPEL PKB, seperti kegagalan sistem atau pembaruan perangkat lunak.
4. Ketidaksesuaian atau ketidakjelasan aturan dan prosedur yang membingungkan pemilik kendaraan.
5. Kurangnya koordinasi antara UPTD PKB dan pemilik kendaraan yang mengakibatkan kesulitan dalam proses pengujian.
6. Kurangnya pemeliharaan peralatan uji kendaraan yang mengakibatkan keterlambatan atau kegagalan dalam pengujian.
7. Masalah administrasi, seperti kesalahan pengisian formulir atau dokumen yang diperlukan.
8. Kualitas layanan yang kurang memuaskan atau kurangnya pelatihan staf dalam berinteraksi dengan pemilik kendaraan.

## KESIMPULAN

Hambatan dalam Penerapan Implementasi ini yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan uji kendaraan bermotor dengan datang langsung ke lokasi. Kemudian regulasi yang berubah yang membutuhkan koordinasi yang baik dan rendahnya kompetensi pegawai dalam melakukan pekerjaan serta masih belum lengkapnya sarana dan prasarana.

Solusi dalam mengatasi kendala ini tentunya berkoordinasi dengan berbagai bidang yang berkaitan selanjutnya menambah atau merekrut pegawai baru yang akan membantu proses pendataan. Selanjutnya peningkatan pengawasan terhadap pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan serta peningkatan sarana.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta.
- Aan Komariah dan Djam'an Satori, 2010, Metodologi Penelitian. Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Achmad, Zein. 2009. Manajemen Kualitas Pelayanandan MSDM. Jakarta: Mitra. Wacana Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Riyanto. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, ed. 4, BPFE-. YOGYAKARTA. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bastian, Indra. 2014. Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat.
- Beni Ahmad Saebani. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brotosaputro, B. 2012. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Semarang Universitas. Diponegoro.
- Creswell, J. W. 2012. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy. Analisis. Gava Media: Yogyakarta.
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

- Irawan, Prasetya, 2010, Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilm Sosial, Fisip, Universitas Indonesia, Jakarta.
- J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2013. Marketing Management And Service, Quality Satisfaction, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Management And Service, Quality Satisfaction, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat, 2013. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mardiasmo. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Andi Offset.
- Mauludin, Hanif. 2010. Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik.
- Mulyadi, Deddy, 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasa. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. 2012. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, 2011. Organization Behavior. Foutheenth Edition. Person Education. New jersey.
- Romanyshyn & Romanyshyn. 2010. Pelayanan Publik. Jakarta: Balai Pustaka
- Setyosari, Punaji. 2010. Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan. Jakarta: Kencana.
- Siagian, 2013, Manajemen Sumber daya Manusia, Jakarta : Bumi aksara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Sukmadinata, N.S. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Sulistiyorini. 2011. Menyiapkan Kesuksesan Anak Anda. Jakarta : Gramedia Pusaka Utama.
- Syarif, Mohamad. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy,. 2011. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Yogyakarta.
- Yamit Zulian, 2010. Manajemen Pemasaran & Jasa, Yogyakarta ERkonesia.

**Jurnal:**

- A.H. Rahadian (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*.



- Albertina Novi, Mary Ismowati (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi.
- Bambang Irawan (2016) Organizational Capacity Development to Respond to Social Services for Homeless Children. 144.
- Hasim A. Abdullah (2014) Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Pelayan Publik Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi.
- Mari Ismowaty (2016).Kajian Urgency Publik Private Patnership Di Kota Bandung. Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi.
- Mary Ismowati, R. Mardiyanto (2018) “Analisis Indeks kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kota Baru kabupaten Karawang. Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik”.
- Mary Ismowati, S Sulatifah (2019) “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jatikarya Kecamatan Jatisampurna Kota BekasiTransparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi”.
- Wahyudin Latunreng (2017) Management Control Systems with in Sustainable Ecotourism: A Study of Belitung.