

## Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya

Otovinur Dwi Chantika<sup>1</sup>

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

### Abstract

*Periodic testing of motor vehicles, is one of the sector public service and it plays an important role in supporting the smooth mobility of people to move from one sector to another. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor regularly conducts feasibility test to public motor vehicles in the city of Surabaya. For this research we seek to describe how performance UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung the diligence in at the execution of periodic motor vehicle and supporting and inhibiting factors the influence testing of motor vehicles. This study uses qualitative descriptive type. The study was conducted at the UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung. Determining the information selected by purpose of sampling techniques. Data collection was conducted by interview, observation and documentation. The technique of data analysis was done by description qualitatively, through the stages of data reduction, data presentation and conclusion. While the validity of the data was tested through triangulation of data sources so that the data presented is valid data. This study found that the performance of the UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung has been good but not optimal yet. It can be seen from the responsibility that has been a good indicator Quality services are in accordance as expected by public and productivity in the management fee that is optimal revenue. However, in terms of responsiveness, performance UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor is still not optimal because of the lack of responsiveness UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor in recognizing the need for mandatory test. Supporting factor of performance consists is human resources, facilities and infrastructure, support leaders and management information systems. While inhibiting factors consist is limited budget funds, organizational structure, minimal socialization. and awareness required to test vehicle low.*

**Key words:** Organization Performance, Public Service, Periodic testing of motor vehicles

### Pendahuluan

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Indonesia merupakan negara berkembang dan menjadi salah satu negara dengan birokrasi terburuk di Asia, menurut *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC). *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC), di awal tahun 2010 telah melakukan sebuah survey, review, dan pemeringkatan terhadap sistem birokrasi di 12 negara di Asia. Survey ini dilakukan dengan melakukan wawancara pada 1.373 expatriat (tenaga kerja asing) executif tingkat menengah dan senior.

**Tabel 1.1**

**Peringkat Kualitas Birokrasi Tahun 2010**

| No. | Negara        | Skor Integritas |
|-----|---------------|-----------------|
| 1   | India         | 9,41            |
| 2   | Indonesia     | 8,59            |
| 3   | Filiphina     | 8,37            |
| 4   | Vietnam       | 8,13            |
| 5   | China         | 7,93            |
| 6   | Malaysia      | 6,97            |
| 7   | Taiwan        | 6,60            |
| 8   | Jepang        | 6,57            |
| 9   | Korea Selatan | 6,13            |
| 10  | Thailand      | 5,53            |
| 11  | Hongkong      | 3,49            |
| 12  | Singapura     | 2,53            |

Sumber *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC)

Buruknya kualitas birokrasi di Indonesia merupakan indikasi bahwa kinerja birokrasi di Indonesia semakin buruk dan semakin korup karena dengan besarnya skor yang dimiliki, semakin buruk kualitas birokrasi di suatu negara. Birokrasi di Indonesia dalam tahun 2010 hanya lebih baik dibandingkan dengan India. Indonesia menjadi peringkat kedua negara dengan kualitas birokrasi terburuk. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 12, pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa

1. Korespondensi Otovinur Dwi Chantika, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Jl Airlangga 4-6 Surabaya

bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, kendaraan khusus dan rangka landasan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pengujian berkala kendaraan bermotor tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan. Kendaraan bermotor yang wajib uji berkala untuk memenuhi ambang batas layak jalan yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 44 tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, pasal 127.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor selaku unit pelaksana teknis Dinas Perhubungan akhir-akhir ini menjadi sorotan. Hal ini dikarenakan banyaknya kejadian kecelakaan lalu lintas yang sering terjadi. Menurut data kecelakaan lalu lintas yang dirilis oleh Polri menyebutkan 32.000 korban tewas setiap tahun karena kecelakaan lalu lintas di Indonesia. Dengan angka setinggi itu, Indonesia duduk di peringkat ke-3 negara di ASEAN yang jumlah kecelakaan lalu lintasnya paling tinggi. UPTD Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor turut berperan serta sebagai penyebab tingginya angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia, karena salah satu faktor penyebab kecelakaan adalah faktor kendaraan. Surabaya merupakan ibu kota Jawa Timur dan merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Jumlah kendaraan bermotor di Surabaya setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Banyaknya Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya di Surabaya Tahun 2010-2011**

| No.           | Jenis Kendaraan             | 2010              | 2011              | Tren      |
|---------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 1             | Sedan dan sejenisnya        | 191.525           | 193.953           | 1%        |
| 2             | Jeep dan sejenisnya         | 146.799           | 149.885           | 2%        |
| 3             | ST Wagon dan sejenisnya     | 541.287           | 586.192           | 8%        |
| 4             | Bus dan sejenisnya          | 48.768            | 49.578            | 2%        |
| 5             | Truk dan sejenisnya         | 320.099           | 342.767           | 7%        |
| 6             | Sepeda motor dan sejenisnya | 9.102.454         | 10.095.753        | 10%       |
| 7             | Alat berat dan sejenisnya   | 667               | 667               | 0%        |
| <b>Jumlah</b> |                             | <b>10.351.599</b> | <b>11.418.795</b> | <b>9%</b> |

Sumber : Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya maka jumlah wajib uji kendaraan pun semakin bertambah pula. Di Surabaya, juga masih banyak di temukan kendaraan bermotor yang tidak layak masih berkeliraran di jalanan. Kendaraan bermotor harus memiliki uji kir. Uji kir digunakan untuk memeriksa apakah kendaraan tersebut layak jalan atau tidak. Uji kir penting untuk melindungi keselamatan penumpang dan juga keselamatan pejalan kaki. Namun di Kota Surabaya masih banyak kendaraan bermotor yang belum atau tidak mengujikan kendaraannya bermotornya. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Banyaknya Kendaraan Bermotor Wajib Uji dan Banyaknya Kendaraan Bermotor yang Telah di Uji di Surabaya Tahun 2009-2011**

| No. | Tahun | Kendaraan Wajib Uji |            | Jumlah U&BU   | Kendaraan yang Telah di Uji |            | Jumlah U&BU | Tren |
|-----|-------|---------------------|------------|---------------|-----------------------------|------------|-------------|------|
|     |       | Umum                | Bukan Umum |               | Umum                        | Bukan Umum |             |      |
| 1   | 2009  | 23.347              | 52.972     | <b>86.319</b> | 15.716                      | 55.863     | 71.579      | 82%  |
| 2   | 2010  | 24.159              | 52.511     | <b>86.670</b> | 15.437                      | 59.341     | 74.778      | 86%  |
| 3   | 2011  | 22.435              | 53.002     | <b>85.488</b> | 14.173                      | 58.982     | 73.155      | 85%  |

Sumber : Profil Dinas Perhubungan Surabaya

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah kendaraan di uji tidak sesuai dengan yang wajib uji. Pada tahun 2010 wajib uji yang mengujikan kendaraan bermotornya hanya 75%. Pada tahun 2011 presentase wajib uji yang mengujikan kendaraan bermotor mengalami penurunan yaitu sebesar 73%. UPTD Wiyung dalam melakukan uji kir bagi kendaraan umum serta angkutan barang, termasuk mobil boks dan pikap, hanya formalitas. Kelaikan jalan tidak betul-betul diperiksa secara teliti, bahkan, ada kendaraan yang tanpa diperiksa berkasnya, termasuk fisik. Setelah kendaraan masuk ke lokasi uji kir, walaupun tanpa diperiksa petugas, dua jam kemudian buku kir sudah diterima oleh pengemudi. Masalah waktu, praktis, dan tidak mau berbelit menjadi faktor yang menyebabkan banyak pemilik kendaraan atau pengemudi memanfaatkan jasa calo. Para wajib uji tidak memperdulikan kendaraannya dicek atau tidak, yang penting urusan kir beres dan kendaraan lolos kir. Masalah ini semakin dipertegas dengan masih terbukanya celah untuk lulus uji kelayakan kendaraan bermotor tanpa menyertakan kendaraannya untuk diuji. Meski memiliki buku KIR ternyata kendaraannya tidak layak jalan. Situasi ini juga di perparah dengan banyaknya pungutan liar dari petugas UPTD maupun pihak calo yang mengatas namakan diri mereka sebagai biro jasa pengurusan uji kelayakan kendaraan bermotor.

Dari penelitian dan fenomena yang ada ditengah masyarakat, maka dalam penelitian ini akan digambarkan bagaimana kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dalam pelaksanaan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor dan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dalam pelaksanaan proses uji kelayakan berkala kendaraan bermotor.

### Kinerja Organisasi

Siagian mendefenisikan organisasi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut

bawahan(Sofyandi,2007:3). Dengan organisasi, tujuan dan sasaran dapat dicapai secara lebih efisien dan efektif dengan cara dan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Menurut Dwight Waldo dalam Kencana Syafie dengan bukunya Birokrasi Pemerintahan Indonesia, menjelaskan organisasi sebagai suatu struktur dan kewenangankewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Sedangkan Lijan Poltak Sinambela mengemukakan bahwa *performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai arti yaitu melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan sesuatu tanggungjawab dan melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Sehingga dapat diartikan bahwa kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil yang sesuai dengan yang diharapkan (Sofyandi,2007:136). Setiap pakar mendefinisikan kinerja sesuai dengan penalaran masing-masing dalam konteks kalimat yang berbeda, namun pada dasarnya memiliki konsep atau inti yang sama. Definisi kinerja juga dikemukakan oleh Rob Patton dalam *The International Journal of Public Sector Management* (2006:359) (dalam [www.espress.amu.edu.au/~bi01.htm](http://www.espress.amu.edu.au/~bi01.htm)) berikut ini :

*"...performance is what those people centrally involved in and concerned about an organisation agree, implicitly and explicitly, to be performance. Defining performance in this way, of course detracts from the claim that performance measurement system provide objective, reliable and scientifically valid evidence about what works and what doesn't in the public sector. (... kinerja adalah apa yang dipusatkan oleh seseorang dan terkonsentrasi dalam kesepakatan organisasi yang ditunjukkan dalam makna yang tersirat maupun tersurat. Definisi kinerja dalam hal ini tentu saja, diambil dari sistem ukuran kinerja yang dinilai secara objektif, realistis, dan keilmuan yang sesuai tentang apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan dalam sektor publik).*

Kinerja organisasi menurut Atmosudirjo (Pasolong Harbani, 2007:177), adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh dari setiap kelompok yang berkenaan untuk kebutuhan yang ditetapkan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu

organisasi. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian organisasi untuk melaksanakan kegiatan atau aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam mengoptimalkan pencapaian visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi sebelumnya.

Penilaian terhadap kinerja secara tidak langsung dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator kinerja. Karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang dapat dihitung atau diukur untuk digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi(Joko Widodo,2008 : 97). Yeremias T. Keban (2004: 200) menyatakan bahwa penilaian kinerja yang efektif adalah penilaian yang telah menggunakan prinsip-prinsip penilaian dan secara tepat menilai apa yang seharusnya dinilai. Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto dan Atik menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut :

- 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh *providers*.
- 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- 5) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customer*(Ratminto & Atik,2007:175-176).

Sedangkan indikator kinerja yang diungkapkan oleh Agus Dwiyanto yaitu :

1. Responsivitas  
Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Responsibilitas  
Responsibilitas adalah kemampuan yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum dan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Kualitas Layanan  
Kualitas layanan adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan

yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

#### 4. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Hasil yang dicapai dapat berupa barang

#### 4) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (Agus Dwiyanto, 2008:50-51).

Kinerja organisasi yang baik merupakan tujuan dari setiap organisasi, baik itu organisasi publik maupun organisasi privat. Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari unit-unit organisasi, di mana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas seluruh aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi. Mahmudi menyebutkan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut Mahmudi adalah :

- a. Faktor personal/individu, pengetahuan, ketrampilan, kemauan, kepercayaan diri, motivasi, komitmen yang dimiliki semua individu.
- b. Faktor kepemimpinan merupakan kualitas dalam mendorong semangat arahan /dukungan manajer dan stake holder.
- c. Faktor Tim meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim.
- d. Faktor Sistem merupakan sistem kerja, fasilitas kerja/infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja.
- e. Faktor kontekstual (situasional) merupakan tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal (Mahmudi, 2005:21).

Selanjutnya, Atmosoeprapto dalam Hessel Nogi Tangkilisan mengemukakan kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal sebagai berikut:

- 1) Faktor eksternal yang terdiri dari:
  - a) Faktor politik,
  - b) Faktor ekonomi,
  - c) Faktor social
- 2) Faktor internal yang terdiri dari:
  - a) Tujuan organisasi

- b) Struktur organisasi
- c) Sumber daya manusia
- d) Budaya organisasi (Tangkisilan, 2005:181-182).

#### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampling bertujuan, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Tipe penelitian kualitatif deskriptif, metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini digunakan teknik triangulasi sumber data, teknik analisis menggunakan teknik analisis data kualitatif mengikuti Miles dan Huberman. Analisis ini terdiri dari tiga alur yaitu: (a) reduksi data, yang diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, (b) Penyajian data dilakukan dengan menggunakan bentuk teks naratif, (c) penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dilakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam.

#### Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya

Dalam penilaian kinerja, birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, dan responsivitas. Sehingga dalam kaitannya ingin menilai kinerja yang telah dilakukan oleh organisasi publik maka untuk mengukur kinerja birokrasi publik dapat digunakan indikator responsivitas, indikator responsibilitas, indikator kualitas layanan, indikator produktivitas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam penelitian ini responsivitas atau daya tanggap berarti kemampuan dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dalam merespon dan menanggapi apa yang menjadi permasalahan dan keinginan dari masyarakat pemilik kendaraan, dalam hal ini responsivitas ditunjukkan dengan seberapa besar daya tanggap pegawai di seksi pengujian kendaraan bermotor dalam melakukan

proses pengujian kendaraan bermotor. Responsivitas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung masih rendah. Walaupun tidak ditemukan keluhan dari wajib uji atau pemilik kendaraan bermotor namun UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung belum bisa memenuhi semua aspirasi atau keinginan dari masyarakat wajib uji.

Responsibilitas adalah kemampuan yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum dan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Indikator ini digunakan untuk mengetahui pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor apakah sudah sesuai dengan peraturan sistem, dan prosedur yang telah ditetapkan atau belum. Responsibilitas menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor oleh Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dengan prosedur/peraturan hukum yang berlaku. Berdasarkan reduksi hasil wawancara secara umum reponsibilitas di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dinilai sudah sangat baik, karena sudah sesuai dengan prinsip dan kebijakan yang ada. Hal tersebut bisa dilihat dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor yang sudah sesuai dengan peraturan atau prosedur yang sudah ditetapkan. Kemudian pemberian tanda kelulusan uji kelayakan hanya diberikan kepada kendaraan bermotor yang benar-benar secara teknis laik jalan.

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada prinsipnya terdapat tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang unggul, yang pertama; kemampuan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, kedua; pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, ketiga; pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kualitas layanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Masyarakat wajib uji merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung telah mampu memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat wajib uji. Kepuasan masyarakat wajib uji akan pelayanan pengujian kendaraan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik.

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Hasil yang dicapai dapat berupa barang ataupun jasa tergantung dari organisasi yang menghasilkannya. Ukuran ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam penelitian kali ini konsep produktivitas yang dibahas mengenai apakah realisasi dari pendapatan tarif retribusi sesuai dengan target yang ditetapkan sebelumnya atau tidak serta apakah terdapat peningkatan produktivitas dari tahun-tahun sebelumnya atau tidak. Dari hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa Produktivitas dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dalam pengelolaan pendapatan retribusi dari uji kendaraan bermotor sudah optimal, ini dapat dari realisasi perolehan retribusi tahun 2007 sampai dengan tahun 2011 mengalami pencapaian yang melebihi target sekaligus mengalami peningkatan.

Kinerja organisasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung dan penghambat baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi. Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor. Faktor pendukung kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dalam segi internal atau dari dalam organisasi itu sendiri, terdiri dari Sumber daya manusia, Peralatan uji yang lengkap, Sarana dan prasarana pendukung yang memadai, Dukungan dari pemimpin dan Sistem Informasi Manajemen yang baik. Pemenuhan SDM sangatlah penting dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, karena dengan terpenuhinya SDM maka pelaksanaan kinerja akan menjadi lebih mudah dan tidak ada pegawai yang melakukan kerja ganda. Selain itu SDM yang berkualitas juga sangat berpengaruh dalam mendukung kinerja. Peralatan uji yang lengkap sangatlah mendukung kinerja UPTD PKB Wiyung, karena peralatan uji lengkap sangat dibutuhkan dalam melaksanakan uji kelayakan kendaraan bermotor. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung telah memiliki sarana dan prasaran yang dapat mendukung dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor. Dukungan dari pemimpin sangat diperlukan pegawai dalam melaksanakan kinerja masing-masing. Kepemimpinan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa bawahan akan memiliki kinerja melebihi apa yang diisyaratkan oleh organisasi jika kepemimpinan efektif.

Sedangkan faktor penghambat organisasi dari segi internal terdiri dari minimnya alokasi dana, keterbatasan dana anggaran untuk memberikan

pelayanan optimal pada publik menjadi masalah yang sangat penting dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Peningkatan pelayanan publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor membutuhkan dana yang tidak sedikit, karena dana merupakan alat yang digunakan untuk memperlancar suatu kegiatan. Struktur organisasi yang kompleks. Struktur organisasi yang ada di UPTD terdiri dari banyak sub-sub bagian, sehingga ada banyak kepentingan dan kewenangan, dan hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja organisasi, khususnya dalam peningkatan pelayanan. Minimnya sosialisasi. Sosialisasi merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kesadaran wajib uji untuk menguji kendaraan bermotornya, serta memberikan informasi yang lengkap bagaimana cara atau prosedur pengujian berkala kendaraan bermotor. Sedangkan faktor penghambat organisasi dari segi eksternal adalah rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menguji kendaraan bermotor secara berkala. Kinerja UPTD PKB dalam proses pengujian kendaraan bermotor tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa adanya kesadaran dari masyarakat untuk menguji kendaraanya. pengetahuan masyarakat tentang pengujian kendaraan bermotor sangat minim.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan dan dianalisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sudah berjalan dengan baik namun belum optimal, terutama jika dilihat dari indikator responsivitas. Kinerja UPTD Pengujian kendaraan bermotor Wiyung Kota Surabaya masih belum optimal karena kurangnya daya tanggap atau responsivitas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dalam mengenali kebutuhan wajib uji. Faktor pendorong kinerja terdiri dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dukungan pemimpin serta sistem informasi manajemen. Sedangkan faktor penghambat terdiri dari terbatasnya dana anggaran, struktur organisasi, minimnya sosialisasi dan kesadaran wajib uji yang masih rendah.

### Daftar Pustaka

- Armosudiro, Pradjudi. 2006. *Konsep Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Mahsun, Mohamad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*, Jakarta : UI Press
- Michael Zack dkk, 2009. *International Journal of Knowledge Management*, vol.13 no.6 hal 393
- Moleong, Lexy. J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Tangkisilan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: CV. Mandar Maju,.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sofyandi. 2007. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Jakarta. : Salemba Empat
- Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing
- Yeremias T, Keban, 2008, *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media