BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang dirasakan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung. Layanan yang baik merupakan suatu dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang memiliki tugas melayani masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor dipengaruhi oleh beberapa aspek. Aspek-aspek tersebut antara lain :

1. Bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
2. Kehandalan (*reliable*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
3. Pertanggungjawaban (*responsiveness*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

4. Jaminan (*assurance*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
5. Sikap empati (*empathy*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

4.1 Bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Didalamnya terdapat sub-sub indikator berupa fasilitas fisik, peralatan, personil, tempat perkantoran/gedung pengujian ataupun indikator-indikator lain yang berpengaruh didalamnya.

Nama lain dari bukti fisik yaitu bukti langsung dimana dalam metode ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui tingkat dari kualitas sarana dan prasarana yang digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bilamana tingkat kualitas dari sarana dan prasarana tersebut baik, maka pencapaian kualitas pelayanan yang baik akan terwujud. Selain kelengkapan sarana dan prasarana, indikator lain yang mempengaruhi

perwujudan pelayanan yang baik yaitu kesiapan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai pemberi layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dengan demikian Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam mengimplementasikan indikator-indikator seperti fasilitas fisik berupa lahan parkir yang luas, gedung pengujian kendaraan bermotor serta loket pembayaran. Peralatan berupa alat penguji kendaraan bermotor serta perangkat komputer. personil yang cukup baik dan lengkap dalam menunjang proses uji emisi kendaraan bermotor serta komunikasi material didalam peningkatan kualitas pelayanan uji emisi kendaraan bermotor. Namun, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dan dilengkapi seperti pengadaan alat-alat yang dapat menunjang komunikasi diantara para staf perbengkelan ataupun antara masyarakat dengan staf perbengkelan seperti alat pengeras suara ataupun alat komunikasi lainnya untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Tolak ukur dalam melihat sejauh mana kegiatan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk mewujudkan pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

4.1.1 Fasilitas fisik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Sarana dan prasarana penunjang kegiatan yang baik merupakan syarat utama untuk mewujudkan kenyamanan dalam melakukan sebuah pelayanan.

Kewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana yang baik akan berimbas pada peningkatan kepuasan masyarakat. Animo masyarakat untuk datang dan melakukan uji emisi kendaraannya adalah merupakan gambaran suksesnya program uji emisi. Semakin tinggi partisipasi masyarakat maka akan mencerminkan kesadaran masyarakat terhadap betapa pentingnya menjalankan program uji emisi sebagai cara ampuh untuk menekan tingkat polusi udara yang kian hari semakin mengkhawatirkan.

Dinas Perhubungan Kota Bandung sejauh ini telah cukup baik dalam memenuhi kewajibannya untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatannya yang dalam hal ini adalah kegiatan uji emisi. Dinas Perhubungan telah memiliki satu gedung khusus uji emisi kendaraan bermotor. Gedung ini khusus diperuntukkan bagi kendaraan roda empat yang akan melaksanakan uji emisi.

Gedung ini memiliki luas dan tinggi yang sesuai dengan standar nasional gedung pengujian kendaraan bermotor. Dimana luasnya mencapai sekitar 10 meter dan tinggi sekitar 50 meter. Hal ini memungkinkan gedung ini dilewati kendaraan-kendaraan beroda empat yang berbobot besar seperti bis-bis antar provinsi ataupun truk-truk pengangkut barang. Kendaraan roda empat ini pertama-tama akan melewati jembatan timbang terlebih dahulu untuk ditimbang berat maksimal dari kendaraan ini. Setelah ditimbang, maka kendaraan roda empat tersebut akan diberhentikan dan akan diuji gas buangnya menggunakan alat pengujian gas emisi kendaraan bermotor yang telah terhubung langsung dengan komputer.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan terhadap gedung unit pengujian kendaraan bermotor, terdapat satu kekurangan yang mendasar saat gedung ini dibangun yaitu tidak adanya bahan-bahan peredam suara yang ditempelkan mengelilingi dinding-dinding dalam dari gedung ini. Hal ini penting mengingat suara yang dihasilkan dari kendaraan bermotor yang sedang diuji emisikan tidak mendapatkan peredam sehingga menimbulkan suara yang sangat mengganggu pendengaran. Ketika sedang melakukan wawancara dengan staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung, bertepatan sekali dengan adanya satu unit kendaraan beroda empat jenis bis antar provinsi yang sedang melakukan uji emisi. Suara yang ditimbulkan dari mesin kendaraan ini sangatlah mengganggu didalam melakukan wawancara. sehingga harus sedikit berteriak untuk mengajukan pertanyaan kepada aparatur staf perbengkelan. Demikian juga aparatur staf perbengkelan juga harus sedikit berteriak ketika menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung masih kurang baik dalam melengkapi peredam suara pada gedung pengujian kendaraan bermotor ini disebabkan karena proses pembangunan gedung baru khusus pengujian kendaraan bermotor sedang dilaksanakan sehingga Dinas Perhubungan untuk sementara tidak terlalu menghiraukan tentang pemberian peredam suara pada dinding-dinding gedung pengujian kendaraan bermotor pada gedung lama yang sedang digunakan sekarang.

Proyek gedung baru ini dijanjikan akan rampung di tahun 2012. Gedung pengujian kendaraan bermotor yang baru ini akan didirikan di wilayah gede bage dengan harapan bahwa penentuan tempat di gede bage dapat menjadi tempat yang strategis karena letaknya yang berada pada jalur terpadat dalam alur kegiatan operasional perusahaan, mobil pribadi dan angkutan kota di Kota Bandung. Gedung baru ini akan dilengkapi dengan peredam suara sehingga suara-suara yang mengganggu dari kegiatan uji emisi akan teredam.

Menurut hasil pengamatan, tepat disamping gedung unit pengujian, terdapat loket yang menyatu dengan tempat untuk menunggu *(waiting room).* Disini terdapat 4 loket pembayaran bagi masyarakat yang telah melakukan uji emisi kendaraan bermotor. kesemuanya terdapat petugas yang sudah cukup baik dalam melayani masyarakat. Luas dari *waiting room* tersebut dirasa cukup lebar sehingga tidak membuat para masyarakat dan aparatur Dinas Perhubungan saling berdesakan. *Waiting room* bagi masyarakat juga tidak tergabung dengan ruang kantor Dinas Perhubungan sehingga masyarakat leluasa untuk lalu lalang ataupun keluar masuk dari *waiting room.* Didalamnya juga terdapat fasilitas lain seperti water closed (w.c) serta kantin sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh keluar untuk sekedar mencari minuman ataupun makanan ringan.

Waiting room ini juga terdapat satu meja bundar dengan alat-alat tulis diatasnya yang dapat dipergunakan oleh masyarakat sebagai tempat untuk mengisi formulir persyaratan uji emisi kendaraan bermotor sebagai persyaratan untuk memohon kegiatan uji emisi. Terdapat pula tempat duduk yang tersusun rapi sebagai tempat untuk masyarakat menunggu formulir persyaratannya diproses

oleh staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Disalah satu sudut *waiting room* juga terlihat sebuah televisi yang oleh Dinas Perhubungan sengaja diperuntukkan sebagai salah satu sarana hiburan penghilang rasa jemu sebagai dampak dari kegiatan uji emisi yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar dikarenakan banyak sekali komponen-komponen dari kendaraan bermotor yang harus diperiksa. Komponen-komponen tersebut biasanya berupa mesin serta aki.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan beberapa masyarakat umum yang sedang melakukan kegiatan uji emisi di balai kegiatan uji emisi Dinas Perhubungan kota Bandung, banyak sekali yang menilai bahwa kualitas dari fasilitas pelayanan sudah cukup baik, karena menurut mereka fasilitas yang tersedia untuk mendukung proses pelayanan seperti kursi tempat menunggu dan juga ruang tunggu sudah baik kualitasnya.

Hal-hal yang disebutkan diatas menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam memperhatikan dan melengkapi fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dalam pelayanan SIUEKB. Hal ini wajib dilakukan mengingat kegiatan uji emisi cukup memakan waktu yang lama sehingga dibutuhkan kenyamanan dari tempat menunggu yang disediakan. dibutuhkan pula kelengkapan fasilitas-fasilitas umum yang dapat dipergunakan didalam tempat menunggu tersebut.

Berikutnya yaitu area parkir. Area parkir yang dapat digunakan untuk memarkir kendaraan yang akan diuji emisikan juga sudah cukup luas. Walaupun area parkir ini disatukan dengan parkir mobil operasional Dinas Perhubungan Kota Bandung namun luas lahan yang khusus diperuntukkan untuk kendaraan

yang akan diujiemisikan lebih besar. Adanya penyatuan tempat parkir bagi kendaraan operasional Dinas dengan kendaraan umum yang akan diujiemisikan ini tidak membuat pelayanan uji emisi kendaraan bermotor menjadi terhambat. dari pengamatan yang telah dilaksanakan, ada sekitar 3 bis antar kota yang diparkirkan ditempat parkir khusus kendaraan yang akan diuji emisikan. Sisa lahan yang masih ada dipergunakan untuk tempat parkir kendaraan berjenis mini bus seperti angkutan kota ataupun mobil-mobil pribadi. Sama halnya dengan bis antar kota, kendaraan berjenis mini bus ini akan diujiemisikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa area parkir yang luas memang sangat dibutuhkan dalam pelayanan SIUEKB. Sejauh ini Dinas Perhubungan Kota Bandung telah baik dalam menyediakan lahan parkir yang luas bagi masyarakat pemohon uji emisi. Animo masyarakat dalam mengikuti kegiatan uji emisi kendaraan bermotor sudah sangat tinggi sehingga bila pelayanan SIUEKB sedang berlangsung, akan banyak sekali kendaraan beroda empat yang datang dan pergi dari area gedung pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung. lahan parkir yang luas juga membuat masyarakat yang akan mengujiemisikan kendaraan bermotornya dapat memarkirkan kendaraan bermotornya diarea parkir Dinas Perhubungan untuk menunggu hasil uji emisi kendaraannya diproses oleh staf perbengkelan..

Selain itu, untuk menunjukkan keseriusannya dalam menjalankan program uji emisi kendaraan bermotor, Dinas Perhubungan Kota Bandung juga memiliki satu unit mobil uji keliling. Mobil ini sering kali beroperasi dipusat-pusat perbelanjaan maupun pusat perkumpulan orang. Tercatat mobil uji keliling ini

sudah pernah melayani masyarakat di bandung super mall, lapangan gasibu bandung serta gedung balaikota bandung. Dana pengadaan mobil uji keliling ini berasal dari APBD Kota Bandung Tahun 2009. Namun dalam implementasinya, mobil uji keliling ini kurang dioptimalkan. Hal ini dibenarkan oleh staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung yang mengatakan bahwa mobil uji keliling ini hanya dioperasikan bila ada kegiatan uji emisi massal yang dilaksanakan diluar area kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung. Selain itu, masyarakat juga sudah terbiasa untuk datang langsung ke Dinas Perhubungan Kota Bandung apabila mereka ingin menguji emisikan kendaraan bermotornya sehingga masyarakat juga belum terlalu mengetahui bahwa Dinas Perhubungan telah memiliki mobil uji keliling.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa kurang optimalnya penggunaan mobil uji keliling ini tidak lain disebabkan karena kurangnya kemampuan staf perbengkelan dalam mengoperasikan alat-alat uji emisi yang terdapat didalam mobil uji keliling. Kebanyakan, anggota dari staf perbengkelan hanya bisa menjalankan perangkat uji emisi yang ada digedung uji emisi saja. Untuk menyikapi hal ini, maka dibutuhkan sebuah pelatihan khusus tentang pengoperasian perangkat uji emisi yang ada didalam mobil uji keliling. Pelatihan ini bisa berupa pelatihan diklat khusus bagi staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Bila penggunaan mobil uji keliling ini bisa lebih dioptimalkan, tentu saja masyarakat akan merasa senang mengingat mereka tidak perlu jauh-jauh datang ke Dinas Perhubungan untuk mengujiemisikan kendaraan

bermotornya. Mereka cukup datang kepusat perbelanjaan ataupun pusat keramaian untuk mengujiemisikan kendaraannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dengan demikian dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam melengkapi fasilitas-fasilitas fisik yang dibutuhkan dalam kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Kelengkapan seperti gedung unit pengujian yang telah sesuai dengan standar nasional mencerminkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah benar-benar menjalankan aturan-aturan tentang standar fasilitas yang telah ditentukan oleh pusat.

Waiting room yang tersedia juga sudah sangat baik. Tempat menunggu ini tidak digabungkan dengan kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung seperti yang biasanya terjadi pada instansi-instansi pelayanan publik yang lain. Didalamnya juga tersedia meja yang dapat dipergunakan sebagai tempat mengisi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam permohonan uji emisi kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Parkir kendaraan bermotor yang luas membuat Dinas Perhubungan Kota Bandung dapat memarkirkan kendaraan-kendaraan yang akan diujiemisikan. Walaupun parkir kendaraan yang akan diujiemisikan dijadikan satu dengan parkir kendaraan operasional dinas ataupun parkir aparatur Dinas Perhubungan, namun tidak menghambat keluar masuknya kendaraan bermotor yang akan diujiemisikan dikarenakan pintu masuk dan pintu keluar tidak disatukan.

Sedikit permasalahan yang timbul adalah gedung unit pengujian kendaraan bermotor yang harus diberikan peredam suara agar suara-suara yang dihasilkan dari kegiatan uji emisi kendaraan bermotor tidak terlalu mengganggu pendengaran. Paling tidak, suara dari kendaraan bermotor yang sedang diujiemisikan tidak terdengar hingga keluar gedung unit pengujian. Namun permasalahan dalam pemberian peredam suara ini dapat dimaklumi mengingat Dinas Perhubungan Kota Bandung sedang merampungkan pembangunan gedung pengujian baru dengan fasilitas peredam suara yang baik yang akan rampung pada tahun 2012.

4.1.2 Peralatan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Penggunaan peralatan untuk melakukan kegiatan ataupun pekerjaan kerap kali dibutuhkan. Begitu pula dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai satu-satunya Dinas yang berkewajiban untuk melakukan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Didalam kegiatan uji emisi dibutuhkan alat-alat yang dapat menunjang lancarnya proses uji emisi. Alat-alat ini terbagi menjadi dua yaitu perangkat keras maupun perangkat lunak. Keduanya memiliki kegunaan serta jenisnya masing-masing.

Perangkat keras yang sejauh ini digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk menerapkan kegiatan Uji emisi yaitu sebuah alat bernama *gas analyzer* dan *diesel smoke tester*. Selain kedua alat itu, tentu saja penggunaan

perangkat komputer juga dibutuhkan. Berdasarkan dari hasil pengamatan yang telah dilakukan, terdapat 2 unit komputer yang dapat dioperasikan serempak. Kedua komputer ini kemudian terhubung dengan alat-alat penguji gas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung, diketahui bahwa *Gas analyzer* merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengetahui kadar zat kimia yang terkandung didalam gas pembuangan atau asap yang dikeluarkan dari knalpot kendaraan bermotor. Alat ini hanya dapat digunakan untuk menganalisis kadar zat kimia dari kendaraan yang menggunakan bahan bakar bensin. Sedangkan *diesel smoke tester* juga merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui kandungan zat kimia didalam asap kendaraan bermotor namun bedanya dengan *gas analyzer* yaitu alat ini hanya dapat digunakan untuk menganalisis kadar zat kimia dari asap kendaraan bermotor yang menggunakan bahan bakar solar saja. Kedua alat ini sama-sama terhubung langsung dengan unit komputer dibelakangnya. dari layar monitor komputer maka akan terlihat berapa besar kandungan zat-zat kimia yang terdapat pada kendaraan tersebut setelah datanya diolah menggunakan SIUEKB.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa kedua alat analisis gas yang digunakan dalam kegiatan uji emisi ini masih cukup baik kondisinya. Kedua alat ini bisa digunakan tanpa mengalami gangguan walaupun kegiatan uji emisi yang sedang berlangsung cukup padat. Kedua alat ini masih layak digunakan dan tidak perlu untuk dilakukan penggantian alat yang baru.

Terdapat dua unit komputer yang dioperasikan secara serempak dalam pengujian kendaraan bermotor. Satu unit komputer telah terhubung dengan alat uji emisi yang bernama *gas analyzer.* Satu unit komputer yang lain juga telah terhubung dengan alat pengujian gas buang untuk kendaraan berbahan bakar solar yaitu *diesel smoke tester*. Kedua komputer ini juga telah saling terhubung menggunakan kabel jaringan yang biasanya disebut kabel *lan* dimana hal tersebut dilakukan untuk mempermudah pemindahan data-data tentang kegiatan uji emisi kendaraan bermotor antara komputer yang satu dengan komputer yang lainnya. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi bila komputer yang satu mengalami kerusakan maka masih ada satu komputer lagi yang bisa digunakan sebagai cadangan sementara hingga komputer yang mengalami kerusakan tersebut diperbaiki. Dua unit komputer ini dioperasikan oleh dua orang staf perbengkelan yang mampu untuk mengoperasikannya. Staf perbengkelan ini telah memiliki kompetensi yang baik didalam bidangnya mengoperasikan perangkat komputer. mereka juga telah mendapatkan pelatihan berupa program diklat khusus secara berkala selama 6 bulan dalam mempelajari SIUEKB serta komponen-komponen didalam komputer sebagai penunjang pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah sangat baik dalam melengkapi peralatan-peralatan yang digunakan dalam pelayanan uji emisi kendaraan bermotor. dibutuhkan 3 jenis perangkat apabila kegiatan uji emisi akan dilakukan. Ketiga jenis perangkat keras ini sangat dibutuhkan dalam kegiatan uji emisi Karena tanpa ketiga alat ini maka kegiatan uji emisi tidak akan dapat

dilaksanakan. Namun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kedua unit komputer yang digunakan untuk kegiatan uji emisi ini masih bisa digunakan namun sudah tidak layak dan harus diganti dengan komputer baru. Hal ini disebabkan karena spesifikasi dari komputer yang digunakan sekarang sudah sangat jauh tetinggal dengan spesifikasi komputer-komputer keluaran baru. dengan komputer yang memiliki spesifikasi lebih baik maka pelayanan yang cepat akan mudah untuk terwujud. Hasil analisis dari kadar emisi gas buang yang diproses melalui SIUEKB juga akan lebih cepat untuk diproses ketahapan selanjutnya. Maka oleh sebab itu, perlu direalisasikan untuk pengadaan komputer baru dengan spesifikasi yang lebih baik.

Selain perangkat keras yang telah disebutkan diatas, Dinas Perhubungan Kota Bandung juga memiliki satu buah *jenset* yang berguna sebagai penyuplai listrik untuk memperlancar kegiatan uji emisi. Selain sebagai penyuplai listrik dalam kegiatan uji emisi, *jenset* ini juga berguna sebagai penyuplai listrik bagi kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung serta Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat apabila sewaktu-waktu mengalami gangguan pada suplai listrik.

Bila hasil tes dari kendaraan bermotor yang diujiemisikan telah terkumpul, maka proses selanjutnya yaitu membuat tanda bukti layak jalan. Hasil dari pengujian kendaraan tersebut akan di cetak kedalam selembar kertas menggunakan sebuah *printer* yang sudah terkoneksi dengan komputer. Apabila kadar dari zat-zat kimia yang terkandung didalam asap kendaraan bermotor tersebut telah melalui ambang batas, maka akan dilakukan proses yang lain berupa

peremajaan ataupun perawatan *service* mesin dengan harapan kadar zat kimia berbahaya yang ditimbulkan dari asap kendaraan bermotor dapat ditekan. Setelah *service* dilakukan, kendaraan tersebut kembali akan diuji emisi untuk melihat perbedaan antara kadar zat kimia sesudah dan sebelum diujiemisikan. Setelah uji emisi kedua selesai maka akan terlihat perbedaan antara kadar zat kimia sesudah dan sebelum diujiemisikan.

Setelah menjalani tes uji yang kedua, maka pengguna kendaraan bermotor yang telah diujiemisikan akan mendapatkan buku layak jalan serta *sticker* bertuliskan tanda telah lulus uji emisi kendaraan bermotor. *Sticker* tersebut kemudian ditempelkan dikaca depan kendaraan. *Sticker* ini merupakan syarat utama apabila kendaraan tersebut ingin memasuki wilayah balai kota. Balai kota hanya menerima kendaraan beroda empat yang telah diuji emisi saja yang boleh memasuki balai kota.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa hingga saat ini, penerapan kebijakan tentang kendaraan bermotor ber*sticker* lulus uji emisi ini dirasa masih kurang baik. Masih banyak sekali mobil-mobil berplat merah yang tidak ber*sticker* lulus uji emisi terparkir diarea balai kota. Hal ini mungkin saja disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengujiemisikan kendaraan bermotornya ataupun kurangnya sosialisasi dari pemerintah itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam melengkapi peralatan-peralatan yang menunjang suksesnya program uji emisi.

Peralatan-peralatan seperti alat penguji gas serta komputer yang wajib ada bila ingin melakukan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. *gas analyzer* dapat digunakan untuk mengetahui kadar kandungan zat-zat kimia yang terdapat pada kendaraan bermotor yang menggunakan bahan bakar bensin. Selain itu, alat lain yang digunakan untuk mengetahui kadar kandungan zat kimia yang terdapat pada kendaraan bermotor yang menggunakan bahan bakar solar disebut dengan *diesel smoke tester*. Selain alat-alat tersebut, penggunaan komputer juga dibutuhkan. Selain sebagai alat pengolah data dalam kegiatan uji emisi menggunakan SIUEKB, komputer juga berperan penting sebagai alat penyimpanan data-data kendaraan bermotor yang telah diuji emisikan.

Namun tidak dapat dipungkiri, masih ada kendala-kendala yang dihadapi seperti komputer yang tersedia seringkali mengalami kerusakan sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Kerusakan yang terjadi biasanya terdapat pada *hardware* dikarenakan komputer dipaksa melakukan kegiatan yang berat sehingga memori (*ram*) tidak dapat menampung semua pekerjaan-pekerjaan tersebut. Komputer akhirnya cepat panas dan riskan mengalami *overhead*. Bila hal ini terjadi, maka tidak ada pilihan selain mengganti komponen yang rusak didalam *CPU* tersebut. Hal ini sangat disayangkan mengingat unit komputer merupakan salah satu peralatan yang wajib ada dan sangat dibutuhkan dalam kegiatan uji emisi. Sangat diperlukan perhatian khusus dalam hal ini mengingat peningkatan dalam aspek peralatan dapat meningkatkan citra pelayanan dimata masyarakat. dibutuhkan unit perangkat komputer baru yang spesifikasinya lebih baik dalam menunjang kegiatan uji emisi kendaraan bermotor.

4.1.3 Personil yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Tingkat kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah tingkat kesiapan aparatur dinilai dari jumlah aparatur yang memberikan pelayanan maupun kesiapan aparatur yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan ditentukan dari kuantitas serta kualitas aparatur Dinas perhubungan itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila Dinas Perhubungan Kota Bandung memperhatikan faktor personil ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan aparatur sangatlah dibutuhkan. Target utama yang menjadi tujuan dari Dinas Perhubungan Kota Bandung dibidang uji emisi adalah tercapainya pelayanan yang profesional serta berlandaskan atas pancasila didalam kegiatan pengujian kendaraan bermotor serta ikut berpartisipasi dalam menjalankan program-program daerah dibidang pengujian gas buang kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung, hingga saat ini Dinas Perhubungan Kota Bandung memiliki kurang lebih 30 orang staf termasuk kepala seksi perbengkelan. Staf-staf ini tersebar disetiap unit-unit yang berhubungan dengan uji kendaraan bermotor. Sedangkan khusus untuk pelayanan uji emisi di Dinas Perhubungan Kota Bandung, terdapat 9 orang yang merupakan pekerja lapangan. Mereka yang terjun langsung dalam kegiatan uji emisi. 2 orang bekerja sebagai operator komputer

yang menjalankan SIUEKB. Sisanya bertugas untuk memeriksa kendaraan bermotor yang akan diuji emisi. Data jumlah dan golongan dari staf perbengkelan telah ditampilkan pada bab III. Mereka semua telah mendapatkan sertifikasi lulus pelatihan yang telah diselenggarakan selama kurun waktu 6 bulan. Pelatihan ini termasuk dalam program diklat khusus yang hanya diberikan pada staf perbengkelan. Pelatihan ini berisikan pembelajaran tentang pengoperasian alat-alat uji emisi secara baik dan benar.

Jumlah dari staf perbengkelan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sudah cukup banyak dan tersebar ditiap-tiap bagiannya masing-masing. Hal ini menyebabkan pembagian tugas cukup merata dan tidak timpang antara yang satu dengan yang lainnya. Staf perbengkelan akan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung yang sedang tidak bekerja mengenai kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, dia berpendapat bahwa aparatur yang ada akan selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini menurutnya karena jumlah aparatur yang ada pada Bidang Uji Emisi Kendaraan Bermotor dirasa sudah sangat cukup, yaitu 9 orang aparatur. Setiap masing-masing aparatur telah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masng sehingga masyarakat akan dapat dilayani dengan baik.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna kendaraan bermotor yang akan diuji emisi, diketahui bahwa sebenarnya aparatur Dinas Perhubungan belum terlalu siap dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Karena menurutnya, staf perbengkelan tidak selalu pada tempat yang semestinya dia ada. Mereka tidak selalu berada ditempat saat dibutuhkan dengan alasan seperti staf tersebut sedang keluar, dan tidak pasti kapan akan kembali.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa aparatur lain yang sedang berada ditempat tidak mau untuk menggantikan sementara tugas dari staf perbengkelan yang sedang keluar tersebut dengan alasan akan menyalahi tupoksi dari masing-masing aparatur. Yang dimaksudkan dengan menyalahi tupoksi yaitu mengambil pekerjaan orang lain yang bukan menjadi tanggung jawabnya sendiri. Terkadang masyarakat hanya disuruh menunggu tanpa diberi kepastian dan kejelasan kapan staf tersebut akan kembali lagi kekantor. Hal ini membuat masyarakat mengurungkan niatnya untuk melaksanakan uji emisi dan tentu saja akan berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap aparatur Dinas Perhubungan.

Permasalahan mengenai jarangnya staf perbengkelan berada ditempat memang merupakan permasalahan yang sulit untuk dipecahkan mengingat apabila dilihat dari tugas masing-masing staf perbengkelan, diketahui bahwa mereka telah memiliki tugasnya masing-masing sehingga dirasa tidak mungkin untuk mengambil pekerjaan orang lain yang tidak terlalu mereka kuasai. Mungkin dibutuhkan sebuah solusi untuk menghadapi permasalahan ini seperti mengadakan pelatihan-pelatihan rutin dalam pengenalan serta pemantapan tugas pokok masing-masing aparatur agar dalam memberikan pelayanan tidak harus

berpatokan hanya pada satu aparatur saja, sehingga apabila aparatur tersebut tidak hadir maka dapat langsung digantikan aparatur lain untuk menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam melengkapi jumlah personil untuk melakukan kegiatan uji emisi. Terdapat 30 orang aparatur staf perbengkelan yang tersebar disemua unit perbengkelan. Namun untuk menangani kegiatan uji emisi secara langsung, hanya terdapat 9 orang staf perbengkelan. Jumlah ini dirasa sangat cukup mengingat mereka semua telah dibekali dengan kompetensi khusus dalam menjalankan tugas-tugasnya. 2 orang bertugas sebagai operator komputer yang mengoperasikan SIUEKB. Sedangkan sisanya bertugas sebagai pekerja langsung yang menangani uji emisi. Bila dinilai secara personal, sebenarnya para staf perbengkelan ini telah cukup baik dalam melayani masyarakat. Mereka sangat mengerti dengan apa yang sedang mereka kerjakan. Mereka memang orang-orang yang memiliki kemampuan yang baik dibidangnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa kelengkapan dari personil staf perbengkelan bukan merupakan jaminan dari baiknya pelayanan yang akan dilakukan. Jumlah staf perbengkelan ini tidak selalu sesuai setiap harinya dikarenakan seringnya aparatur staf perbengkelan yang ditugaskan keluar untuk melakukan pemantauan pada bengkel-bengkel resmi uji emisi. Bahkan ada waktu-waktu khusus dimana aparatur tersebut bisa ditemui dan mereka berada diruangannya. Bila telah melewati waktu-waktu tersebut, maka aparatur tersebut akan sulit untuk ditemui. Mereka beralasan bahwa mereka harus menghadiri rapat penting dan sebagainya.

Agar perwujudan kualitas pelayanan yang baik dapat tercapai, satu hal yang dapat ditanamkan kepada setiap staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung bahwa melayani masyarakat merupakan hal yang mutlak untuk dipenuhi oleh mereka sebagai abdi masyarakat. Jadi, apabila mereka sedang menggunakan baju pegawai negeri sipil, maka mereka juga harus selalu ingat dengan kewajiban mereka sebagai abdi masyarakat yang siap untuk melayani masyarakat kapanpun dimanapun selama mereka berkemampuan untuk membantu masyarakat tersebut. yang dimaksudkan dengan berkemampuan membantu masyarakat yaitu bantuan yang diberikan sesuai dengan permohonan bantuan yang diminta oleh masyarakat.

Staf perbengkelan Kota Bandung dapat mendahulukan kebutuhan masyarakat dibandingkan dengan keperluannya sendiri. Mereka tentu bisa untuk tetap berada dikantor hingga waktu bekerja telah selesai. Walaupun ada tugas keluar yang dibebankan oleh mereka, seharusnya mereka bisa lebih menjelaskan kepada masyarakat mengenai permohonan maaf karena mereka tidak dapat melayani masyarakat dikarenakan ada tugas keluar yang sangat penting dan tidak dapat ditunda.

4.1.4 Komunikasi material yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Satu hal yang menjadi perhatian serta fokus didalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah-masalah yang timbul didalam hal pengadaan alat-alat yang digunakan oleh para aparatur dinas perhubungan dalam menjalin

komunikasi satu arah maupun dua arah kepada sesama aparatur ataupun dengan masyarakat. komunikasi satu arah dapat berupa pemberian informasi dari staf perbengkelan kepada masyarakat secara berkala tanpa adanya komunikasi berhadapan langsung dengan masyarakat seperti papan pengumuman ataupun poster-poster berisikan informasi-informasi tentang uji emisi yang sekiranya dibutuhkan oleh masyarakat. sedangkan komunikasi dua arah merupakan interaksi langsung antara aparatur dengan masyarakat.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan, salah satu hal yang terlupakan oleh Dinas perhubungan Kota Bandung yaitu tidak adanya alat-alat pengeras suara yang terpasang diloket-loket pembayaran uji emisi. Hal ini sangat disayangkan karena alat pengeras suara dirasa cukup penting mengingat bila sedang didalam kondisi yang penuh sesak dengan orang-orang yang mengurus syarat uji emisi maka suara dari petugas yang sedang memanggil ataupun memberikan arahan tidak dapat didengar. Petugas ini terpaksa harus berdiri sambil sedikit berteriak untuk kembali memanggil orang yang dia butuhkan. Selain itu, suara dari kendaraan-kendaraan yang sedang diuji emisikan juga dapat mengganggu komunikasi antara aparatur Dinas Perhubungan dengan masyarakat.

Kurangnya kesadaran Dinas Perhubungan dalam melengkapi alat-alat pengeras suara bisa jadi disebabkan karena akan dialihkannya tempat pengujian kendaraan bermotor ke gedung baru di daerah gede bage yang diperkirakan akan selesai dibangun pada tahun 2012. digedung yang baru, akan dibuat tempat menunggu serta loket yang jauh lebih baik. Jumlah loket juga akan ditambah dari awalnya 4 loket pembayaran menjadi 6 loket pembayaran.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melaksanakan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor, didapati bahwa masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi dari media cetak ataupun media elektronik tentang kegiatan Uji Emisi yang dilaksanakan diluar ruang lingkup area kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung. Bahkan tidak sedikit dari masyarakat pengguna kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda empat yang berada diluar kota bandung yang tidak mengetahui alamat ataupun lokasi dari bengkel-bengkel bersertifikasi resmi uji emisi kendaraan bermotor di Kota Bandung sehingga jika mereka ingin mengujiemisikan kendaraan bermotornya, mereka harus jauh-jauh datang ke tempat pengujian di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Hal ini sangat disayangkan mengingat antusias masyarakat untuk mengikuti program uji emisi sudah sangat tinggi. Mereka hanya mengetahui kegiatan uji emisi tersebut dari mulut kemulut saja. Sesekali mereka juga melihat pengumuman-pengumuman tentang kegiatan uji emisi kendaraan bermotor dibaliho-baliho yang terpasang dipinggir jalan namun itu juga tidak jelas tempat dan waktu penyelenggaraan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung belum cukup baik dalam melengkapi peralatan-peralatan yang digunakan dalam kegiatan berkomunikasi. Dinas Perhubungan Kota Bandung belum cukup baik dalam memberikan perhatian lebih terhadap kelengkapan-kelengkapan alat yang dapat menunjang komunikasi. Komunikasi yang baik merupakan jembatan utama terwujudnya pelayanan yang baik. Tidak dapat dibayangkan bagaimana jadinya apabila sebuah

instansi pelayanan masyarakat seperti Dinas Perhubungan Kota Bandung belum bisa melengkapi kebutuhan-kebutuhan dalam melakukan komunikasi yang baik dalam hal melayani masyarakat di bidang uji emisi kendaraan bermotor.

Satu hal yang menjadi sorotan utama yaitu ketidakadaannya alat pengeras suara. Alat ini sangat dibutuhkan mengingat cukup lebarnya *waiting room* sehingga jarak antara loket dengan kursi tempat menunggu cukup jauh sehingga aparatur staf perbengkelan yang bekerja diloket harus sedikit berteriak. Belum lagi gangguan dari suara kendaraan bermotor yang sedang diujiemisikan. terlebih apabila bis antar provinsi ataupun truk-truk besar pengangkut barang sedang diuji emisi, suara dari kendaraan yang sedang diuji emisi tersebut akan sangat-sangat mengganggu pendengaran orang-orang yang berada disekitar maupun didalam *waiting room*.

Selain pengeras suara, hal lain yang penting yaitu promosi kepada masyarakat mengenai kegiatan uji emisi kendaraan bermotor menggunakan alat-alat komunikasi massa baik itu menggunakan media elektronik seperti radio dan televisi ataupun media cetak seperti majalah dan Koran harian. Dinas Perhubungan Kota Bandung giat melakukan promosi tentang uji emisi kendaraan bermotor hanya pada media cetak saja namun belum terlalu terjamahi kemedia elektronik. Hal ini penting mengingat promosi dan sosialisasi harus dilakukan secara berkala. Dukungan juga harus diberikan oleh pemerintahan Kota Bandung dalam peningkatan kegiatan uji emisi ini karena kegiatan uji emisi merupakan program yang sejalan dengan program tentang lingkungan hijau (*go green*) serta program dunia untuk menekan angka *global warming.*

Pengadaan alat-alat penunjang komunikasi ini tentu dapat lebih dioptimalkan lagi dengan bantuan dari pemerintahan Kota Bandung. Dana APBD dapat digunakan untuk melengkapi kebutuhan Dinas Perhubungan akan alat-alat komunikasi pendukung interaksi antara aparatur Dinas Perhubungan dengan masyarakat pemohon uji emisi kendaraan bermotor sehingga kendala-kendala dalam pelayanan uji emisi kendaraan bermotor tidak akan muncul lagi.

4.2 Kehandalan (*reliable*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Sejatinya, kehandalan (*reliable*) merupakan indikator yang dapat menjadi alat ukur kualitas sebuah pelayanan melalui tingkat kemampuan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat. Selain itu, kesederhanaan dalam sebuah prosedur pelayanan juga dibutuhkan agar tidak terkesan berbelit-belit dan membutuhkan waktu proses yang lama. Bila prosedur pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Perhubungan terkesan berbelit-belit, hal ini tentu saja akan membuat masyarakat bosan untuk menunggu sehingga akan timbul efek jera untuk kembali melakukan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor dilain waktu.

Selain itu, kehandalan dapat diartikan sebagai pemberian data dari staf perbengkelan kepada masyarakat secara akurat. yang dimaksudkan dengan data

yang akurat disini adalah data yang benar dan tepat serta sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan. Tidak mengada-ada dan tidak ada sedikitpun rekayasa yang dilakukan didalam data tersebut. Dinas Perhubungan Kota Bandung dituntut untuk menjadi organisasi pemerintahan yang jujur dan professional disetiap pekerjaannya.

Kehandalan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang bebas dari kesalahan. yang dimaksudkan dengan tindakan yang bebas dengan kesalahan disini yaitu staf perbengkelan tidak diperkenankan melakukan kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. kalaupun hal ini terjadi, maka staf perbengkelan tidak boleh melakukan hal tersebut kembali dalam artian sengaja berkali-kali melakukan kesalahan yang sama sehingga akibatnya kepercayaan masyarakat terhadap staf perbengkelan akan menurun.

Selain yang disebutkan diatas, tingkat kualitas pelayanan dapat diukur melalui ketepatan dalam waktu pelayanan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, ketepatan dalam waktu pelaksanaan pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan sebuah pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam mengimplementasikan indikator-indikator seperti pelayanan yang tepat dan pelayanan yang terpercaya didalam kehandalan para aparatur untuk peningkatan kualitas pelayanan uji emisi kendaraan bermotor. Namun, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dan dilengkapi untuk mewujudkan

kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. untuk lebih lanjut, akan dijabarkan didalam penjelasan dibawah ini:

4.2.1 Pelayanan yang tepat yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Pelayanan yang tepat merupakan sebuah kehandalan yang wajib dimiliki oleh setiap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, khususnya staf-staf perbengkelan yang secara langsung terjun dalam kegiatan uji emisi guna menciptakan ataupun mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. yang dimaksudkan dengan pelayanan yang tepat yaitu tingkat kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan. Dengan kata lain, aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung harus dapat memilah-milah dengan benar tentang tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Keinginan masyarakat sangatlah bermacam-macam maka dibutuhkan pendekatan personal antara staf perbengkelan Dinas Perhubungan dengan masyarakat yang akan melakukan kegiatan uji emisi. Terkadang masyarakat yang datang ketempat uji emisi kendaraan bermotor merupakan pengendara kendaraan operasional perusahaan yang berorientasi pada keuntungan sehingga mereka tidak saja melakukan uji emisi, melainkan melakukan uji berkala. Menurut wawancara dengan staf perbengkelan, yang dimaksudkan dengan uji berkala yaitu tes kelayakan kendaraan yang dilakukan secara rutin dengan jangka waktu yang variatif.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat pengguna kendaraan bermotor yang akan diujiemisikan, staf-staf perbengkelan telah sangat tanggap dalam melayani masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan yang diingini oleh masyarakat akan langsung ditanggapi dan ditindak lanjuti oleh para staf perbengkelan. Segala bentuk pertanyaan yang dilayangkan oleh masyarakat akan langsung dijawab oleh mereka. Namun apabila pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat berhubungan langsung dengan tugas pokok perorangan, maka masyarakat yang bertanya tersebut akan langsung diarahkan kepada orang yang lebih berwenang dibidangnya sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat tersebut. Staf perbengkelan sangat sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Biasanya masyarakat membutuhkan bantuan staf untuk mengarahkan mereka menuju tempat pengujian kendaraan dikarenakan masih banyak masyarakat awam yang tidak mengetahui gedung tempat pengujian gas kendaraan. Selain itu, masyarakat juga biasanya menanyakan bagaimana prosedur yang harus ditempuh untuk mendapatkan pelayanan dalam pengujian kendaraan bermotor.

masyarakat membutuhkan kesederhanaan dalam sebuah prosedur pelaksanaan pengujian emisi kendaraan bermotor. yang dimaksud dengan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit sehingga tidak merepotkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung mengenai kesederhanaan prosedur, maka didapati jawaban bahwa sebenarnya Dinas Perhubungan Kota Bandung telah berusaha dalam menyederhanakan

prosedur setiap jenis pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bandung termasuk didalamnya yaitu kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Mereka beranggapan bahwa apabila seluruh persyaratan dalam pengajuan permohonan uji emisi telah lengkap dan benar maka pelayanan uji emisi kendaraan bermotor akan lancar bahkan dapat dipercepat proses penyelesaiannya. *standar operating procedure* mengenai waktu yang dibutuhkan dari kegiatan uji emisi adalah tidak lebih dari 1 jam untuk 1 kendaraan.

pelayanan yang diberikan oleh staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung telah sesuai dengan standar prosedur yang dicanangkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. SOP atau *standar operating procedure* dari kegiatan uji emisi itu sendiri adalah memberikan pelayanan uji emisi dimulai dari pemeriksaan hingga penyerahan buku layak jalan adalah kurang dari 1 jam. SOP ini diambil dari Peraturan Walikota Bandung no. 572 tahun 2010 tentang Pengujian Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor. Peraturan walikota tersebut juga menetapkan bahwa kegiatan uji emisi yang dilakukan dimanapun berada harus mengikuti SOP yang ditetapkan yaitu maksimal I jam pelayanan untuk 1 kendaraan bermotor.

Hal ini dibenarkan oleh masyarakat yang telah diwawancarai disekitar area uji emisi. Menurutnya, prosedur pelayanan uji emisi sudah sangat sederhana. Prosedur-prosedur tersebut tidak berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Prosedur-prosedur tersebut dapat mereka lalui untuk mendapatkan pelayanan dalam pengujian emisi bagi kendaraan mereka. Tentu saja dengan syarat harus telah melengkapi persyaratan-persyaratan yang wajib untuk dibawa.

Namun disisi lain, masih ada masyarakat yang menilai bahwa prosedur pelayanan yang diberikan staf perbengkelan masih berbelit-belit dan kurang baik. Masyarakat ini merupakan masyarakat yang baru pertama kali mengurus persyaratan-persyaratan uji emisi. ia berpendapat bahwa prosedur pelayanan uji emisi terkesan berbelit-belit dikarenakan banyak sekali persyaratan-persyaratan yang harus mereka lengkapi. Persyaratan ini berupa kertas lampiran permohonan uji emisi, foto kopi KTP, foto kopi BPKB, foto kopi STNK serta foto berukuran 2x3. Selain itu masyarakat tidak terlalu mengetahui tentang prosedur yang harus ia lalui untuk mendapatkan pelayanan uji emisi.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, prosedur pelayanan tersebut tidak diinformasikan kepada masyarakat seperti dalam bentuk pengumuman atau bagan alur kegiatan proses pelayanan seperti yang dapat dilihat pada kantor-kantor pelayanan lainnya. Sehingga masyarakat tidak tahu betul apa saja yang harus ia jalani dalam proses pelayanan uji emisi. Adapun papan yang berisikan alur tentang prosedur pelayanan uji emisi yang digantungkan diatas loket-loket pembayaran uji emisi sangatlah sulit untuk dimengerti karena tidak dilengkapi dengan penjelasan-penjelasan. Hanya sebuah gambaran alur prosedur saja, tanpa disertakan jabaran rinci mengenai alur-alur tersebut. Terkadang masyarakat juga mengeluhkan tentang kegiatan uji emisi yang molor dari waktu yang telah ditentukan. Mereka beranggapan bahwa Staf perbengkelan masih kekurangan jumlah personil karena disaat kegiatan uji emisi sedang berlangsung, hanya sedikit dari staf perbengkelan yang terlihat berada digedung pengujian kendaraan bermotor.

Hal-hal diatas memperlihatkan bahwa penyebab utama yang mendasari keterlambatan dalam melakukan kegiatan uji emisi ini tidak lain apabila jumlah staf perbengkelan tidak sesuai dengan jumlah kendaraan yang akan diujiemisikan. yang dimaksudkan dari jumlah staf yang tidak sesuai dengan kendaraan yang diuji emisikan adalah apabila masyarakat yang sedang mengajukan uji emisi banyak, namun staf perbengkelan yang siap ditempatnya hanya sedikit. Hal ini cukup sering terjadi mengingat kerap kali staf perbengkelan tidak berada ditempatnya dengan alasan tugas keluar.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Mereka sudah cukup tanggap dalam memahami segala kebutuhan yang diutarakan oleh masyarakat. Prosedur pelaksanaan yang diterapkan sudah berjalan dengan cukup baik dan sederhana. Namun, dibalik kesederhanaan prosedur tersebut terdapat suatu permasalahan dimana terkadang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses uji emisi kendaraan bermotor tidak sesuai dengan SOP yang telah tersedia. Didalam SOP tercantum bahwa bila ingin melakukan kegiatan uji emisi, maka dalam kurun waktu maksimal 1 jam kendaraan bermotor yang diuji emisi tersebut harus telah selesai melewati prosedur-prosedur uji emisi. Prosedur-prosedur tersebut berupa menguji kandungan zat yang terkandung didalam kendaraan bermotor tersebut. Setelah tanda bukti bahwa kendaraan bermotor tersebut wajib untuk di *service* berhasil di *print out*, maka tahapan selanjutnya yaitu pemohon datang ke loket pemberkasan untuk memberikan tanda

bukti yang telah di *print out* tadi dan menunggu kendaraannya di *service*. Setelah melihat kendaraannya diujiemisikan, mereka dapat langsung mengurus administrasi diloket-loket yang telah tersedia. Kemudian mereka disuruh menunggu untuk nanti dipanggil kembali guna mengambil buku tanda layak jalan dan *sticker* lulus uji emisi.

4.2.2 Pelayanan yang terpercaya yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Pelayanan yang terpercaya merupakan pelayanan yang berlandaskan dengan azas kejujuran. Kejujuran yang ditunjukan oleh aparatur Dinas Perhubungan dalam segala perkataan dan perbuatannya. Kejujuran dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bertindak jujur merupakan hal yang dapat mempengaruhi pandangan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dari staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung. dari pengamatan yang telah dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Bandung, tidak ada masyarakat yang komplain akibat permasalahan dari kesalahan informasi yang diberikan staf perbengkelan terhadap masyarakat. Staf perbengkelan sudah sangat baik dalam bertindak jujur terhadap masyarakat. Staf perbengkelan juga berusaha mengedepankan kejujuran kepada masyarakat. Selain dari perkataan, Staf perbengkelan sudah dapat bertindak jujur dalam setiap perbuatannya. Ini dilihat dari tidak adanya pungli (pungutan liar) disaat proses uji emisi dimulai hingga proses uji emisi selesai. Staf perbengkelan sangat menjaga

citra baik dari Dinas Perhubungan. Jangan sampai anggapan buruk terhadap Dinas Perhubungan muncul disebabkan dari ulah orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Selain perhatian utama terhadap kejujuran didalam setiap tindakan, faktor lain yang juga tak kalah pentingnya dalam usaha perwujudan kualitas pelayanan yang baik yaitu tingkat ketepatan waktu dalam melayani masyarakat. yang dimaksud dengan tingkat ketepatan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu antara aturan yang ada dalam proses uji emisi yang dihitung mulai permohonan uji emisi tersebut diterima lengkap oleh staf perbengkelan hingga kegiatan uji emisi selesai dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya. Kenyataannya, terkadang waktu yang dibutuhkan untuk kegiatan uji emisi tidak sesuai dengan SOP yaitu hanya 1 jam. Hal ini tidak lain disebabkan karena seringnya staf perbengkelan yang tidak ada ditempatnya disaat mereka dibutuhkan.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan uji emisi kendaraan bermotornya, tidak sedikit dari mereka yang merasa kecewa dan mengeluhkan lambatnya kerja staf perbengkelan dalam mengujiemisikan kendaraan bermotornya. Dibutuhkan waktu berjam-jam hanya untuk sekedar melihat kadar kandungan zat kimia didalam gas pembuangan mobil mereka. Selain itu, bila sedang banyak sekali masyarakat yang melakukan uji emisi kendaraan bermotor, maka terkadang ada 1-2 kendaraan beroda empat yang terbengkalai. Pengemudi kendaraan tersebut hanya disuruh menunggu sebentar tanpa tahu kapan kendaraannya akan mendapatkan giliran untuk diujiemisikan.

Kepercayaan masyarakat akan menurun apabila waktu yang digunakan untuk melakukan kegiatan uji emisi ternyata molor dari waktu yang telah dijanjikan. Hal ini membuat krisis kepercayaan yang sangat tinggi dari masyarakat kepada aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya staf seksi perbengkelan. Untuk menyingkapi hal ini, dibutuhkan kesadaran didalam diri setiap aparatur staf perbengkelan dimana apabila mereka tidak mendapatkan perintah untuk tugas keluar, maka diwajibkan agar mereka tetap berada ditempat mereka berada. tidak pergi untuk mengurusi urusan pribadi dikarenakan mereka sedang dalam jam kerja.

Fakta yang dapat diambil dari hasil wawancara dan pengamatan mengenai pelayanan yang terpercaya yang telah dilakukan oleh staf perbengkelan adalah cukup baik dalam hal kemauan staf perbengkelan dalam menjaga citra dari Dinas Perhubungan itu sendiri. Mereka berusaha secara benar dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. mereka berusaha untuk tidak melakukan kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan masyarakat ataupun diri mereka sendiri. Kalaupun terjadi kesalahan seperti salah memberikan informasi ataupun salah dalam prosedur pelayanan, mereka akan langsung meminta maaf dan berjanji untuk tidak akan mengulangi kesalahan yang sama dikemudian hari. Mereka juga berusaha bersifat jujur dalam setiap tindakan dan perbuatannya. Tidak adanya pungutan liar menandakan bahwa staf perbengkelan sangat menjaga kode etik aparatur. Mereka juga kerap kali mendapatkan pengawasan langsung dari kepala seksi perbengkelan sehingga tidak ada yang berani untuk melakukan pungutan liar karena sanksi jelas akan dikenakan kepada mereka berupa surat peringatan.

Namun dilihat dari faktor yang lain, pengamatan mengenai pelayanan yang terpercaya yang telah dilakukan oleh staf perbengkelan dirasa kurang baik mengingat sering kali kegiatan uji emisi tertunda disebabkan seringnya staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung yang tidak selalu ada pada tempatnya. Mereka terkadang sibuk mengerjakan pekerjaan lain yang mungkin sama sekali tidak ada hubungannya dengan kegiatan uji emisi. Terkadang mereka juga ditugaskan keluar untuk mengurusi kegiatan uji emisi dibengkel-bengkel resmi uji emisi kendaraan bermotor. Masyarakat hanya disuruh menunggu hingga staf perbengkelan tersebut kembali. Akibatnya masyarakat menjadi jera untuk melakukan kegiatan uji emisi lagi. Hal ini merupakan masalah lama yang sudah berlangsung dari dulu dimana aparatur pemerintahan terkesan menghindari bila ada masyarakat yang ingin bertemu dengannya.

4.3 Rasa tanggung jawab (*responsiveness*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Pertanggungjawaban merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui ketanggapan dan kecepatan staf perbengkelan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengertian tanggung jawab memang seringkali terasa sulit untuk menerangkannya dengan tepat. Adakalanya tanggung jawab dikaitkan dengan keharusan untuk berbuat sesuatu, atau kadang-kadang dihubungkan dengan kesediaan untuk menerima konsekuensi dari suatu perbuatan.

Banyaknya bentuk tanggung jawab ini menyebabkan terasa sulit merumuskannya dalam bentuk kata-kata yang sederhana dan mudah dimengerti. Bila diperhatikan dengan seksama, pengertian tanggung jawab selalu berkisar pada kesadaran untuk melakukan, kesediaan untuk melakukan, dan kemampuan untuk melakukan.

Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung mau bertanggung jawab karena ada kesadaran atau pengertian atas segala perbuatan dan akibatnya atas kepentingan masyarakat. Timbulnya perasaan bertanggung jawab disebabkan karena kesadaran bahwa manusia itu hidup secara bermasyarakat dan hidup dalam lingkungan alam. Setiap aparatur Dinas Perhubungan telah dibebani dengan tanggung jawabnya masing-masing. Aparatur Dinas Perhubungan merasa memilki tanggung jawab karena mereka menyadari bahwa masyarakat membutuhkan pengabdian serta pengorbanan dari mereka.

Staf perbengkelan berjuang dalam memenuhi kebutuhannya sendiri ataupun untuk kebutuhan masyarakat. tanggung jawab terhadap diri sendiri menuntut kesadaran setiap staf perbengkelan untuk memenuhi kewajibannya sendiri dalam mengembangkan kepribadian sebagai seorang manusia. Staf perbengkelan juga merupakan seorang manusia yang mempunyai pendapat sendiri maupun kemauan sendiri sehingga tentu saja ada perbedaan pendapat antara masyarakat dan staf perbengkelan. Pada hakekatnya staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota bandung tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain sesuai dengan kedudukannya sebagai individu yang sosial. staf perbengkelan juga memiliki tanggung jawab yang sama dengan masyarakat sehingga wajar apabila

segala perilaku dan perbuatan yang telah dilakukan oleh staf perbengkelan harus dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam memberikan arahan-arahan kepada aparaturnya untuk menanamkan sikap bertanggung jawab dalam melayani masyarakat sebagai tugas mereka. Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung telah sadar akan tugas pengabdian mereka kepada masyarakat.

4.3.1 Keinginan membantu masyarakat yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Keinginan membantu masyarakat merupakan hal mutlak yang harus ditanamkan didalam hati setiap aparatur sedari dini dikarenakan hal ini merupakan hal yang kompleks dan tidak dapat dipisahkan dari aparatur negara yang jelas memiliki tugas pokok membantu masyarakat. Sebagai abdi negara serta abdi masyarakat, aparatur negara diwajibkan untuk memberikan pertolongan bilamana ada masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan.

Keinginan membantu masyarakat dapat diukur melalui tingkat kecepatan staf perbengkelan dalam memberikan pelayanan. Disini akan terlihat tingkat kesungguhan yang dimiliki staf perbengkelan dalam melayani para masyarakat yang datang untuk melaksanakan uji emisi kendaraan bermotor. Diloket pengambilan nomor urut uji kendaraan telah terpampang poster yang berisikan

kalimat “kami siap membantu anda”. Hal ini menjadi salah satu bukti kesungguhan dari Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menjalankan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan masyarakat sebagai informannya dapat diketahui bahwa staf perbengkelan telah melakukan tugasnya dengan baik. Staf perbengkelan telah melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat. Tingkat keprofesionalan yang mereka tunjukkan amat tinggi. Staf perbengkelan sangat cepat dalam merespon segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan uji emisi. Hal ini dikarenakan masyarakat langsung mendapatkan pelayanan dari kepala seksi perbengkelan itu sendiri. Sehingga pelayanan yang dapat diperoleh dengan cepat karena staf perbengkelan tidak memiliki kesempatan untuk memperlambat pelayanannya. Ini disebabkan karena para staf tersebut diawasi langsung oleh kepala seksi perbengkelan.

Mengenai hal ini, telah dilakukan wawancara dengan staf perbengkelan Dinas Perhubungan. Menurut mereka, mereka telah melaksanakan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini disebabkan karena aparatur tersebut memiliki tugasnya masing-masing pada tahap pemrosesan aplikasi yang diajukan oleh masyarakat, jadi aparatur tersebut tinggal melakukan yang merupakan tugasnya saja. namun tidak dapat dipungkiri apabila terkadang pelayanan terasa lamban dikarenakan apabila mereka kehilangan salah satu aparatur yang tidak bekerja dikarenakan izin keluar ataupun sakit, maka beban pekerjaan dari aparatur yang tidak ada tersebut akan dilimpahkan pada aparatur lain yang tentu saja sudah memiliki tugasnya sendiri. untuk menghadapi masalah ini dibutuhkan peningkatan keterampilan dan

kualitas dari aparatur dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan rutin berupa program diklat maupun bintek dalam pengenalan serta pemantapan tugas pokok masing-masing aparatur agar dalam memberikan pelayanan tidak harus berpatokan hanya pada satu aparatur saja, sehingga apabila aparatur tersebut tidak hadir maka dapat langsung digantikan aparatur lain untuk menjalankan tugasnya.

Penilaian dari hasil wawancara dan pengamatan mengenai rasa keinginan staf perbengkelan dalam membantu masyarakat adalah cukup baik mengingat staf perbengkelan cukup cepat dan sigap dalam membantu masyarakat. Hal ini disebabkan karena staf perbengkelan tersebut mendapatkan pengawasan langsung dari kepala seksi perbengkelan. Namun tentu saja kepala seksi perbengkelan tidak dapat terus-menerus untuk mengawasi bawahannya sehingga ketika tidak diawasi, terkadang mereka juga mengulur-ulur waktu dalam memulai kegiatan uji emisi.

Hal ini kerap kali terjadi dikarenakan kepala seksi perbengkelan yang juga tidak selalu berada ditempatnya. Kepala seksi perbengkelan tersebut harus mengurusi kegiatan uji emisi kendaraan bermotor diluar kantor Dinas Perhubungan. Kepala seksi perbengkelan mengadakan pemeriksaan terhadap staf perbengkelan yang sedang tugas keluar dalam melayani uji emisi di bengkel-bengkel resmi uji emisi kendaraan bermotor.

4.3.2 Memberikan pelayanan dengan tanggap yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam proses pelayanan terhadap masyarakat yang sedang ingin mengajukan proses uji emisi kendaraan bermotor. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara staf perbengkelan dengan masyarakat yang akan melakukan uji emisi.

Menurut hasil pengamatan yang telah dilaksanakan, masyarakat yang datang untuk menguji emisikan kendaraannya dapat menanyakan segala hal yang dibutuhkan dalam melengkapi prosedur-prosedur kegiatan uji emisi kendaraan bermotor kepada staf perbengkelan yang ada disekitar gedung unit pengujian kendaraan. staf perbengkelan cukup tanggap dalam menanggapi dan memberikan arahan kepada masyarakat tersebut untuk menuju kebagian loket dimana dibagian loket pembayaran mereka akan menemui petugas yang memang memiliki tugas untuk menjelaskan tentang prosedur dalam permohonan uji emisi.

Selain menanyakan tentang prosedur dalam uji emisi, terkadang masyarakat juga bertanya tentang visi dan misi dari seksi perbengkelan dalam hal menyelenggarakan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Uji emisi ini dilaksanakan sebagai salah satu program pemerintah untuk menekan tingkat polusi udara yang akhir-akhir ini sangat mengkhawatirkan. Zat kimia yang melebihi ambang batas akan berpengaruh terhadap kesehatan manusia yang

menghirupnya. Penyakit yang dapat disebabkan sebagai dampak dari terhirupnya zat kimia yang berbahaya ini adalah penyakit kulit hingga kanker paru-paru.

Berdasarkan wawancara terhadap para masyarakat yang sedang menunggu kendaraan mereka di uji emisikan didapati bahwa staf perbengkelan sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mereka. pada saat mereka kurang mengerti akan proses pelayanan uji emisi kendaraan bermotor, maka akan langsung dijelaskan secara jelas oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung. Selain itu, menurut hasil observasi yang telah dilaksanakan, ketika akan ada tamu ataupun orang yang berkepentingan dan ingin bertemu salah seorang aparatur Dinas Perhubungan, maka tamu tersebut akan langsung ditanyai tentang keperluannya dan akan dipersilahkan untuk menunggu sejenak. hal ini dilakukan walaupun tamu tersebut belum tentu merupakan masyarakat yang akan mengajukan uji emisi kendaraannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Staf perbengkelan sudah cukup tanggap dalam melayani masyarakat. Hal ini antara lain dapat dilihat pada saat masyarakat kurang mengerti akan proses pelayanan uji emisi kendaraan bermotor, maka akan langsung dijelaskan secara jelas oleh staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Mereka akan langsung memaparkan dengan baik dan jelas tentang tahapan-tahapan yang harus dilewati masyarakat. bila telah dijelaskan oleh staf perbengkelan, rata-rata masyarakat akan langsung memahami

bagaimana tahapan-tahapan uji emis tersebut. Merekapun akan langsung menjalankan arahan dari staf perbengkelan tersebut.

Namun disisi lain, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung sering kali tidak mau untuk melayani masyarakat, apabila hal tersebut bukan menjadi tugas dan wewenangnya. Walaupun mereka telah dilimpahi untuk menjalankan tugas dari aparatur Dinas Perhubungan lain yang sedang menjalankan tugas keluar. Masyarakat hanya disuruh menunggu sampai aparatur yang bersangkutan datang. Terkadang masyarakat disuruh untuk kembali lagi besok dengan waktu yang telah ditentukan oleh staf perbengkelan tersebut.

Meninjau dari permasalahan ketidakmauan aparatur staf perbengkelan dalam mengambil alih tugas dari aparatur staf perbengkelan yang lain yaitu dikarenakan kompetensi dari aparatur staf perbengkelan tersebut berbeda-beda. Tidak semua dari staf perbengkelan yang mengetahui seluk beluk dalam proses uji emisi. Kebanyakan mereka hanya mengetahui tugas pokok mereka masing-masing. Maka dibutuhkan pelatihan dan penyuluhan mengenai tugas pokok disetiap unit yang ada didalam kegiatan uji emisi baik itu dari penggunaan alat ataupun pengoperasian SIUEKB.

Satu hal yang sering sekali terlihat yaitu terkadang kepala seksi perbengkelan yang turun langsung dalam membantu kegiatan uji emisi dikarenakan kurangnya staf yang menangani uji emisi dengan sebab yang jelas seperti sedang cuti ataupun sedang dinas keluar. Tentu saja kepala seksi perbengkelan akan turut membantu pelayanan uji emisi bila ia tidak sedang dalam

keadaan sibuk dengan tugasnya. Hal ini sangat disayangkan mengingat kepala seksi perbengkelan bukan merupakan orang lapangan yang mengetahui praktek nyata tentang seluk beluk dalam kegiatan uji emisi sehingga kepala seksi perbengkelan hanya bisa sekedar membantu memberikan arahan-arahan kepada anak buahnya yang masih siap ditempat.

4.4 Jaminan (*assurance*) yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan pegawai, perilaku pegawai dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan staf perbengkelan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

staf perbengkelan harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan akrab terhadap pergaulannya dengan masyarakat. staf perbengkelan juga dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugasnya dalam melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. mereka juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat memercayai mereka. Dinas Perhubungan juga akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap staf perbengkelan. hal-hal yang telah disebutkan diatas dapat digunakan

sebagai pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf perbengkelan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam usahanya meningkatkan pengetahuan pegawai, perilaku pegawai dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat.

4.4.1 Pengetahuan pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Pengetahuan pegawai adalah keterampilan yang diperoleh oleh staf perbengkelan yang berhubungan dengan pelayanan uji emisi kendaraan bermotor. Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan pegawai merupakan gambaran dari bagaimana staf perbengkelan dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf perbengkelan, keterampilan yang didapat oleh staf perbengkelan dalam mengoperasikan alat-alat pengujian emisi kendaraan bermotor didapat dari kursus tentang pengoperasian alat-alat tersebut. Kursus diberikan langsung oleh para staf pengajar dalam kurun waktu 1 bulan sekali selama 6 kali pertemuan kursus. Kursus ini diperuntukkan bagi staf perbengkelan yang baru saja bergabung ataupun baru saja mendapatkan rotasi kebidang perbengkelan. Selain itu, tidak sedikit dari staf perbengkelan yang

dulunya bekerja sebagai montir-montir dibengkel-bengkel yang telah menjalankan kegiatan uji emisi.

Bagi staf ahli yang telah memiliki jam terbang yang tinggi dalam kegiatan uji emisi, mereka dapat berbagi pengalaman dan pendidikannya dengan staf perbengkelan yang masih baru. Disini akan terjadi interaksi antara komunikator dengan komunikan. Staf perbengkelan yang baru akan diajarkan bagaimana caranya mengoperasikan alat uji emisi dengan baik dan benar. Selain itu mereka juga akan diajarkan mengoperasionalkan komputer-komputer yang telah tersedia dimana didalam komputer tersebut telah terpasang *software* pengujian emisi gas buang kendaraan bermotor atau SIUEKB.

Arahan-arahan serta masukan-masukan yang diberikan oleh staf ahli yang telah senior akan membuat staf perbengkelan yang baru lebih terpacu lagi untuk mengenali dan belajar mengoperasikan peralatan-peralatan tersebut. Staf perbengkelan yang baru juga akan memberikan rasa hormatnya kepada senior yang telah mengajari mereka banyak hal tentang kegiatan uji emisi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para responden yang berasal dari masyarakat umum yang sedang menguji emisikan kendaraannya, cukup banyak masyarakat yang menilai bahwa pengetahuan staf perbengkelan sangatlah tinggi. Menurut mereka, seluruh staf perbengkelan telah sangat paham dengan tugas pokok, hak dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam melayani masyarakat. Staf perbengkelan menjalankan tugasnya masing-masing secara professional sehingga masyarakat dapat dilayani secara cepat dan tepat sesuai dengan aturan-aturan SOP yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari staf perbengkelan yang telah diwawancarai. Menurut mereka, pengetahuan tentang uji emisi yang mereka punyai sudah cukup dikarenakan tidak ada dari mereka yang strata pendidikannya dibawah SMA. Selain itu, seluruh aparatur perbengkelan tersebut pernah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan mengenai uji emisi.

Menurut perkataan kepala seksi perbengkelan, semua staf perbengkelan telah pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Namun, menurutnya aparatur perbengkelan tersebut belum benar-benar memahami akan posisinya sebagai pelayan masyarakat yang harus memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam kondisi apapun, walaupun hal itu bukan merupakan tanggung jawabnya. Aparatur perbengkelan tersebut berpendapat bahwa mereka telah memiliki tugas dan wewenang masing-masing sehingga mereka tidak perlu susah-susah untuk menjalankan apa yang bukan menjadi tanggung jawab mereka.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara mengenai pengetahuan pegawai dalam melayani masyarakat, dapat dilihat bahwa pengetahuan staf perbengkelan tentang elemen-elemen yang terkandung didalam kegiatan uji emisi sudah sangat baik mengingat cukup banyak masyarakat yang menilai bahwa pengetahuan staf perbengkelan sangatlah tinggi. Kemampuan staf perbengkelan yang tinggi ini disebabkan karena pengalaman-pengalaman yang telah mereka dapatkan selama mengikuti kursus dan pelatihan mengenai uji emisi kendaraan bermotor serta pelatihan tentang mengoperasikan komputer secara benar.

Seluruh aparatur perbengkelan yang terjun langsung dalam kegiatan uji emisi tersebut pernah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan mengenai uji emisi. Pelatihan mengenai uji emisi ini diselenggarakan selama 1 bulan sekali. Hingga bulan keenam, pelatihan uji emisi ditutup dengan pemberian sertifikasi lulus pelatihan uji emisi kendaraan bermotor. Tidak sedikit dari mereka yang juga mendapatkan pengalaman tentang uji emisi kendaraan bermotor ketika mereka mengamati staf senior yang sedang melakukan uji emisi pada kendaraan.

Walaupun banyak dari staf perbengkelan yang hanya seorang lulusan SMA atau yang sederajat, tetapi mereka sangat memahami dan menguasai tentang tahapan-tahapan yang ada didalam kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Khusus untuk staf perbengkelan yang bertugas untuk mengoperasikan komputer, mereka diberikan pelatihan khusus diluar pelatihan uji emisi kendaraan bermotor yang telah didapatkan. Pelatihan khusus tentang komputer ini berisi tentang bagaimana mengoperasikan SIUEKB dan bagaimana cara memperbaiki SIUEKB bila terjadi permasalahan. Selain itu, didalam pelatihan ini, staf perbengkelan akan diajarkan untuk memperbaiki *CPU* bila komponen-komponen didalamnya mengalami gangguan.

4.4.2 Perilaku pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Pengaruh perilaku aparatur Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan dapat diartikan sebagai tanggapan ataupun reaksi aparatur Dinas

Perhubungan khususnya staf perbengkelan yang terwujud didalam sebuah tindakan dan ucapan. Tanggapan yang baik dan sigap akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur staf perbengkelan memberikan perhatian kepada mereka sehingga mereka merasa dihargai. Hal ini juga berdampak pada aparatur staf perbengkelan. Mereka juga akan merasa jerih payahnya dalam membantu masyarakat tidak sia-sia.

Selain itu, tutur kata yang sopan dan bersahaja juga harus diterapkan oleh aparatur staf perbengkelan dalam melakukan interaksi verbal kepada masyarakat. Staf perbengkelan harus menggunakan tata bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak diperkenankan menggunakan bahasa daerah dalam interaksinya dengan masyarakat yang baru mereka kenal ataupun baru mengajukan permohonan uji emisi. mereka juga tidak boleh mengucapkan kata-kata kotor didepan masyarakat sebab jika hal tersebut terjadi, maka aparatur tersebut akan terkena sanksi langsung berupa surat peringatan dari kepala seksi perbengkelan yang selalu mengawasi tingkah laku mereka.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dilapangan dengan masyarakat pemohon uji emisi kendaraan bermotor, diketahui bahwa aparatur perbengkelan telah cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mekanismenya adalah ketika masyarakat yang ingin menguji emisikan kendaraan bermotornya datang kepada aparatur staf perbengkelan, maka aparatur tersebut langsung bertanya kepada masyarakat yang datang tersebut tentang apakah ada yang bisa mereka bantu. Ketanggapan ini dijuga tercermin dalam ketangkasan aparatur perbengkelan dalam mengoperasionalkan alat-alat

untuk menguji emisi. Mereka sangat cepat dalam mempersiapkan alat-alat tersebut.

Selain itu, tutur kata yang terucap dari para staf perbengkelan juga telah menunjukkan bahwa mereka sangat menjunjung tinggi kesopanan dalam berbicara. Mereka tidak pernah membicarakan bahasa-bahasa yang kotor didepan para masyarakat. Mereka sangat menjaga komunikasi yang baik diantara sesama aparatur ataupun antara aparatur dengan masyarakat.

Namun berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, masih banyak aparatur staf perbengkelan yang masih menggunakan bahasa daerah dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang menguji emisikan kendaraan bermotornya. Memang, bahasa daerah yang digunakan merupakan bahasa daerah yang halus sehingga sopan untuk dipakai dalam berkomunikasi, namun bagaimana bila masyarakat yang diajak berkomunikasi tersebut tidak mengetahui bahasa daerah yang diutarakan oleh aparatur staf perbengkelan tersebut. Tentu saja ini bisa menyebabkan *miss communication* antara masyarakat dengan aparatur staf perbengkelan.

Hal ini terjadi dikarenakan penggunaan bahasa daerah dianggap dapat menghilangkan ketegangan dalam berkomunikasi antara aparatur staf perbengkelan dengan masyarakat. dengan penggunaan bahasa daerah, maka diharapkan akan timbul sifat keakraban secara sendirinya antara staf perbengkelan dengan masyarakat. namun kembali lagi ke permasalahan dalam penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam berinteraksi secara

formal, sehingga akankah lebih baik apabila aparatur staf perbengkelan menggunakan bahasa Indonesia yang sesuai dengan ejaan yang disempurnakan sehingga kegiatan berkomunikasi dua arah antara masyarakat dan aparatur staf perbengkelan tidak akan mengalami hambatan.

Menurut hasil wawancara dengan kepala seksi perbengkelan didapati bahwa dia tidak mengelak anak buahnya masih sering kali menggunakan bahasa daerah dibandingkan menggunakan bahasa Indonesia didalam berkomunikasi dengan masyarakat. Hal ini disebabkan karena anggapan bahwa dengan menggunakan bahasa daerah maka keakraban antara aparatur staf perbengkelan dengan masyarakat uji emisi akan terjalin dengan sendirinya. Mereka menganggap bahwa menggunakan bahasa Indonesia malah akan membuat suasana menjadi kaku.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung sudah cukup baik. Mereka berperilaku sewajarnya dalam melayani masyarakat. mereka tidak berlebihan dalam bertindak sehingga sesuai dengan aturan-aturan berperilaku yang telah mereka dapatkan dalam kebiasaan mereka sehari-hari.

walaupun terkadang mereka menggunakan bahasa daerah dan tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar sebagai bahasa dalam berkomunikasi dengan masyarakat tetapi masyarakat yang mengerti akan menaggapi dengan baik perilaku aparatur perbengkelan ini. Masyarakat

menganggap dengan menggunakan bahasa daerah maka tidak ada kecanggungan antara staf perbengkelan dengan masyarakat dalam berkomunikasi.

Tentu saja tidak ada larangan dalam berkomunikasi dengan bahasa daerah, namun untuk lebih diperhatikan lagi bahwa tidak semua dari masyarakat yang datang untuk melakukan uji emisi merupakan orang yang berasal dari etnis atau suku yang sama. Bisa saja mereka berasal dari etnis ataupun suku yang lain sehingga dia tidak mengerti dengan apa yang aparatur staf perbengkelan bicarakan. Jadi akankah lebih baik apabila staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung lebih mengutamakan penggunaan bahasa Indonesia didalam kegiatan berkomunikasinya dengan masyarakat yang akan melakukan uji emisi kendaraan bermotor.

4.4.3 Kemampuan pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Kemampuan pegawai dapat diartikan sebagai suatu kesanggupan aparatur perbengkelan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Kesanggupan diartikan sebagai kesiapan dan kesigapan aparatur perbengkelan dalam melakukan segala kegiatan yang merupakan tanggung jawab mereka. Selain itu kemampuan pegawai juga dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam menanamkan keyakinan kepada masyarakat bahwa semua kebutuhan dalam pelayanan uji emisi dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi perbengkelan, diketahui bahwa aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung diwajibkan untuk selalu bisa memberikan informasi kepada masyarakat yang bertanya kepada mereka. Mereka juga dituntut untuk dapat memberikan jawaban dengan baik serta dapat memberikan serta menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat. Selain itu, aparatur tersebut juga dituntut untuk selalu bersikap ramah kepada masyarakat sehingga masyarakat yakin bahwa mereka telah datang ketempat yang tepat untuk menguji emisikan kendaraan bermotornya. Dengan sikap ramah yang diberikan oleh aparatur Dinas Perhubungan, maka akan tercipta suasana yang akrab diantara masyarakat dengan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pihak masyarakat yang sedang melakukan kegiatan uji emisi mengenai kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat didapati bahwa staf perbengkelan Kota Bandung telah mampu dalam menanamkan rasa keyakinan atau kepercayaan kepada para masyarakat yang sedang melakukan kegiatan uji emisi. Menurut para masyarakat yang diwawancarai, dalam memberikan pelayanan uji emisi kendaraan bermotor, staf perbengkelan selalu menunjukkan sifat yang sangat ramah serta mampu bergaul dengan masyarakat yang notabene baru saja mereka kenal. Staf perbengkelan juga bersifat terbuka sehingga masyarakat tidak perlu segan-segan untuk meminta bantuan ataupun hanya sekedar bertanya-tanya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, terlihat bahwa para staf-staf perbengkelan juga dapat menjelaskan dengan baik dan jelas tentang apa yang ingin diketahui oleh masyarakat dalam proses pelayanan uji emisi kendaraan

bermotor. Setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat akan selalu ditanggapi oleh para staf perbengkelan sehingga akan terjadi komunikasi yang baik antara mereka. Dengan komunikasi yang baik, maka akan terwujud sebuah hubungan yang baik pula.

Namun, tidak semua masyarakat menilai bahwa kemampuan staf perbengkelan dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat sudah baik. Masih ada masyarakat yang menilai bahwa aparatur staf perbengkelan kurang mampu dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui alasan mereka yaitu kadangkala mereka tidak mendapatkan pelayanan yang sewajarnya oleh aparatur lain yang sedang menggantikan aparatur staf perbengkelan karena aparatur staf perbengkelan yang seharusnya menjalankan tugas uji emisi kendaraan bermotor tersebut sedang keluar ataupun sedang istirahat. Hal ini wajar mengingatkan kompetensi dari masing-masing staf perbengkelan berbeda-beda. Mungkin saja aparatur pengganti tersebut tidak begitu memahami tentang prosedur dalam kegiatan uji emisi sehingga proses pelayanan pun kurang maksimal. Aparatur pengganti ini juga mungkin memiliki tugas dan kewajiban masing-masing sehingga mereka akan merasa terbebani bila mereka harus mengerjakan tugas lain diluar tugas pokoknya. Akhirnya, masyarakat tersebut diminta untuk menunggu sampai staf perbengkelan tersebut datang ataupun mereka disuruh kembali lagi keesokan harinya untuk mendapatkan pelayanan uji emisi kendaraan bermotor. Hal ini membuat masyarakat menjadi ragu-ragu untuk datang kembali dan menguji emisikan kendaraannya.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung Khususnya Staf perbengkelan, mereka menampik bahwa mereka kurang optimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam artian memberikan keyakinan kepada masyarakat. Mereka beralasan bahwa mereka selalu ingin melayani masyarakat dengan baik karena inilah tugas mereka sebagai abdi masyarakat. Mereka juga selalu ingin untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan ingin memberikan pelayanan yang terbaik. Mereka akan siap membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam kegiatannya menjalankan program uji emisi kendaraan bermotor. Memang rata-rata staf ahli perbengkelan yang terjun langsung dalam kegiatan uji emisi kendaraan bermotor merupakan lulusan SMA namun mereka selalu ingin dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Mereka ingin menjadi aparatur yang professional dalam melayani masyarakat. karena aparatur staf perbengkelan telah benar-benar paham apabila mereka tidak melayani kebutuhan masyarakat dengan baik maka bisa saja tidak ada lagi masyarakat yang datang untuk menguji emisikan kendaraan bermotornya.

Wawancara dan pengamatan mengenai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat adalah sudah cukup baik. terlihat bahwa para staf-staf perbengkelan dapat menjelaskan dengan baik dan jelas tentang apa yang ingin diketahui oleh masyarakat dalam proses pelayanan uji emisi kendaraan bermotor. Setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat akan selalu ditanggapi oleh para staf perbengkelan sehingga akan terjadi komunikasi yang baik antara mereka. Dengan komunikasi yang baik, maka akan terwujud sebuah hubungan yang baik.

Namun, terkadang kegiatan komunikasi terhambat dikarenakan masyarakat yang berbeda suku dengan staf perbengkelan tidak mengerti dengan bahasa daerah yang digunakan oleh staf perbengkelan sehingga sering terjadi salah komunikasi dan persepsi antara masyarakat dengan aparatur staf perbengkelan.

Anggapan bahwa masyarakat kurang mengerti dengan apa yang disampaikan oleh staf perbengkelan adalah relatif tergantung pada tingkat pemahaman dari orang yang mengajukan pertanyaan tersebut. Mungkin saja bahasa yang digunakan oleh staf perbengkelan terlalu formal sehingga mereka tidak mengerti dengan penjelasan yang dipaparkan oleh staf perbengkelan. Atau mungkin saja masyarakat tersebut memang pemohon yang baru pertama kali mengurus permohonan uji emisi sehingga mereka tidak memahami prosedur-prosedur dalam mengurusi kegiatan uji emisi.

4.5 Sikap empati (*empathy*) yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Perwujudan pengukuran kualitas pelayanan dari sikap empati aparatur Dinas Perhubungan merupakan kualitas pelayanan yang diukur melalui kemampuan staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan pemahaman staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. yang dimaksudkan dengan hubungan komunikasi yaitu berupa jalinan

informasi dua arah yang ditanggapi satu sama lainnya sehingga terciptanya pemahaman diantara keduanya. Sedangkan yang dimaksud dengan pemahaman yaitu tingkatan daya tangkap yang dimiliki oleh aparatur Dinas Perhubungan dalam menanggapi keinginan masyarakat sehingga akan timbul sikap kepedulian terhadap kebutuhan para masyarakat.

Hal kedua yang harus dipenuhi oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi staf perbengkelan bila masyarakat merasa membutuhkan bantuan. Dinas Perhubungan harus dapat memberikan jaminan untuk membantu masyarakat bila masyarakat tersebut membutuhkan bantuan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan tentang kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan kebutuhan para pelanggan yang telah dilaksanakan oleh staf perbengkelan kota bandung, dapat dilihat bahwa sesungguhnya Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam mengimplementasikan indikator-indikator tersebut didalam peningkatan kualitas pelayanan uji emisi kendaraan bermotor.

4.5.1 Kemudahan dalam melakukan hubungan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Kemudahan dalam melakukan hubungan dapat diartikan sebagai tidak adanya kendala yang berarti yang dapat menghalangi aparatur Dinas Perhubungan dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat. yang dimaksudkan dengan

beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yaitu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana setiap masyarakat yang mengujiemisikan kendaraannya memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan pula cara yang berbeda-beda dalam menyikapi sifat-sifat mereka. Selain itu, aparatur Dinas Perhubungan juga harus dapat berbaur dengan lingkungan sekitarnya.

Sejauh ini, staf perbengkelan telah cukup baik dalam melakukan adaptasi dengan masyarakat. hampir kesemua dari mereka dapat berinteraksi secara baik dengan masyarakat. hal ini terjadi karena mereka telah mendapatkan pelatihan untuk menghadapi dan mengetahui kejiwaan dari lawan bicaranya. Pelatihan tersebut berupa program diklat pengenalan diri bagi aparatur pemerintahan.

Kegiatan uji emisi merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan lingkungan sekitar dimana dari proses masukan sampai dengan proses akhir adalah kegiatan yang membutuhkan dukungan dari lingkungan sekitar. Dalam proses uji emisi, suara mengganggu dari knalpot-knalpot kendaraan bermotor akan sering terdengar. Gedung unit pengujian emisi kendaraan yang tidak menggunakan peredam suara membuat suara dari knalpot kendaraan bermotor tersebut terdengar hingga keluar gedung unit. disekitar kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak terdapat perumahan warga. didepan dan disebelah kanan, Dinas Perhubungan kota Bandung berbatasan dengan jalan sedangkan dibelakang serta kiri berbatasan dengan gedung kantor pemadam kebakaran.

Hal ini membuat beberapa orang sering kali mengeluhkan suara yang mengganggu timbul dari suara kendaraan bermotor yang sedang diujiemisikan. Permasalahan ini harusnya dapat dihilangkan apabila dari awal Dinas Perhubungan kota bandung melengkapi gedung pengujian kendaraan bermotornya dengan bahan peredam suara sehingga suara dari gedung unit dapat diredam hingga tidak sampai terdengar diluar.

Hubungan yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat dalam kegiatan uji emisi di Dinas Perhubungan kota bandung sudah cukup baik. Menurut pengamatan yang telah dilakukan, hubungan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat berjalan dengan sangat baik. Apa yang telah disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan kepada masyarakat melalui komunikasi lisan telah berjalan dengan lancar. Hal ini disebabkan karena aparatur menggunakan bahasa-bahasa komunikasi sehari-hari yang sederhana sehingga mudah untuk dimengerti oleh masyarakat. Begitu pula yang terjadi dengan masyarakat, masyarakat juga dapat berkomunikasi secara lancar dengan aparatur Dinas Perhubungan. Tidak ada pembatas antara aparatur dengan masyarakat dalam melakukan komunikasi. Terkadang terjadi tukar pendapat diantara aparatur dengan masyarakat dalam upaya mewujudkan pelayanan uji emisi yang lebih baik lagi. Aparatur Dinas Perhubungan terlihat mendengarkan dengan seksama aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini sering sekali terlihat disekitar lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bandung dimana banyak sekali masyarakat yang berkumpul dan berbincang-bincang dengan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa sebenarnya staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam memberikan kemudahan dalam berhubungan dengannya. Hal ini terlihat dari seringnya staf perbengkelan yang tidak segan-segan untuk bertukar pikiran dengan masyarakat yang sedang melakukan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. staf perbengkelan sering kali terlihat berbincang-bincang mengenai kegiatan uji emisi dengan masyarakat. mengenai dampak positif dari kegiatan uji emisi ini bagi kesehatan manusia dan kelangsungan hidup mahluk hidup yang ada didunia. Dimana uji emisi kendaraan bermotor merupakan salah satu cara untuk menekan tingkat polusi udara yang menjadi momok menakutkan bagi masyarakat yang tinggal dikota-kota besar. Masyarakat akan mudah untuk mendapatkan informasi dari staf perbengkelan dalam hal yang berhubungan dengan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. staf perbengkelan juga dapat menambah pengalamannya tentang bagaimana menghadapi masyarakat yang berbeda-beda sifat dan perilaku pada setiap orangnya. Akan terjadi hubungan yang saling menguntungkan antara staf perbengkelan dengan masyarakat pemohon uji emisi kendaraan bermotor.

Aparatur Dinas Perhubungan juga sering sekali bertukar pendapat dengan aparatur Dinas Perhubungan yang lain untuk mewujudkan kegiatan uji emisi yang lebih baik lagi. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa alat-alat penunjang komunikasi sangatlah dibutuhkan didalam kegiatan komunikasi dua arah ini. bila alat-alat penunjang komunikasi yang dibutuhkan dalam kegiatan uji emisi dapat terpenuhi dengan baik, maka perwujudan hubungan yang serasi antara staf perbengkelan

dengan masyarakat akan lebih baik lagi. Dapat dibayangkan apabila hal ini dapat terwujud, maka kualitas pelayanan yang menjanjikan akan terpenuhi dengan mudah.

4.5.2 Komunikasi yang baik yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Komunikasi yang baik dapat diartikan sebagai hubungan timbal balik antara staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan masyarakat sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa mendapatkan kendala-kendala yang berarti. Selain itu, yang dimaksudkan dengan kemampuan staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam berkomunikasi adalah kemampuan dalam berkomunikasi yang dilihat dari cara-cara dan kata-kata aparatur dalam melayani masyarakat.

Komunikasi merupakan salah satu hal yang paling penting didalam kehidupan berorganisasi dimana didalam sebuah organisasi tentu terdapat banyak sekali perkumpulan makhluk sosial yaitu manusia. Manusia sangat membutuhkan manusia yang lainnya sebab mereka tidak dapat hidup sendiri didunia ini. Banyak dari proses kehidupan yang harus mereka tempuh dengan bantuan manusia lainnya. Agar isi hati kita dimengerti oleh orang lain, maka dibutuhkan komunikasi yang baik agar tidak terjadi salah pengertian antara staf perbengkelan Dinas Perhubungan dengan masyarakat. Banyak sekali cara yang dapat ditempuh untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi ini dapat berupa

komunikasi verbal ataupun komunikasi non verbal. Komunikasi lisan ataupun tulisan.

Berdasarkan hasil jawaban informan dari pihak masyarakat yang telah diwawancarai mengenai kemampuan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam berkomunikasi secara baik dengan masyarakat, semua masyarakat menyatakan aparatur Dinas Perhubungan telah dapat berkomunikasi dengan sangat baik. Selain itu, menurut mereka aparatur Dinas Perhubungan sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan. Walaupun aparatur Dinas Perhubungan sedang sibuk ataupun sedang memberikan pengarahan kepada aparatur yang lainnya, mereka tetap menjawab dengan ramah dan sopan bila ada masyarakat yang menanyakan tentang hal yang berhubungan dengan uji emisi kendaraan bermotor.

Begitu pula menurut seorang masyarakat yang sengaja diwawancarai. Menurut mereka aparatur Dinas Perhubungan tetap menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Mereka tetap berusaha untuk berbaur dan melupakan jabatannya sebagai abdi negara yang biasanya berbicara dengan bahasa politik. Mereka menyadari bahwa belum tentu setiap masyarakat mengerti dengan bahasa-bahasa tersebut.

Hal lain yang menyebabkan masyarakat merasa staf perbengkelan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat yaitu dimana staf perbengkelan Dinas Perhubungan sama sekali tidak menunjukkan perilaku yang meminta untuk dihormati. Aparatur Dinas Perhubungan tetap rendah diri dan menaruh hormat kepada masyarakat walaupun didalam kegiatan uji emisi, mereka

lebih menguasai proses-prosesnya dibandingkan dengan masyarakat. Mereka tidak sombong dan mau bergaul dengan masyarakat. Mereka berinteraksi dengan masyarakat umum layaknya masyarakat biasa yang sedang berkomunikasi dengan teman-temannya. Mereka juga akan selalu siap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. mereka selalu ingin melayani masyarakat dengan baik karena itulah yang menjadi tugas mereka. Mereka juga selalu ingin untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan ingin memberikan pelayanan yang terbaik.

hasil wawancara dan pengamatan mengenai kemampuan staf perbengkelan untuk berkomunikasi dengan masyarakat adalah cukup baik. Selain itu, staf perbengkelan tidak canggung ketika bergaul dengan masyarakat. Mereka dengan mudah dapat berbaur menjadi satu dengan masyarakat. Terkadang mereka bertukar pikiran ataupun sekedar berbincang-bincang mengenai kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Dari hasil perbincangan ini, timbul gagasan-gagasan baru yang layak dikembangkan untuk peningkatan kualitas pelayanan dalam kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Namun terkadang mereka masih menggunakan bahasa daerah yang mungkin saja tidak dimengerti oleh masyarakat pemohon uji emisi kendaraan bermotor.

Satu hal yang merupakan kebiasaan dari para aparatur pemerintahan adalah terkadang mereka tidak dapat membedakan antara bagaimana cara bertutur kata dengan teman ataupun dengan keluarga dan bagaimana cara bertutur kata dengan orang yang baru mereka kenal. Kerap kali mereka menggunakan bahasa daerah dalam berkomunikasi. Akankah lebih baik apabila mereka menggunakan bahasa Indonesia dalam berkomunikasi dengan masyarakat karena dengan

menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa persatuan bangsa indonesia, maka akan mudah dimengerti oleh masyarakat dibandingkan bila menggunakan bahasa daerah.

4.5.3 Kebutuhan para pelanggan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Pemenuhan kebutuhan para masyarakat yang menguji emisikan kendaraan bermotornya dapat diartikan sebagai pemenuhan segala hal yang merupakan tuntutan dan kemauan masyarakat dengan patokan waktu tertentu yang harus dipenuhi oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung. dibutuhkan kemampuan aparatur dalam memahami kehendak masyarakat. yang dimaksudkan dengan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan masyarakat adalah pemahaman akan kebutuhan dari tiap-tiap masyarakat dalam proses pelayanan uji emisi kendaraan bermotor.

Faktor komunikasi lagi-lagi merupakan faktor utama dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Staf perbengkelan Dinas Perhubungan telah cukup baik untuk dapat menjalin hubungan atau interaksi yang baik dengan mengedepankan kualitas komunikasi yang baik pula. Dengan komunikasi yang baik antara aparatur Dinas Perhubungan dengan masyarakat, maka segala keinginan dari masyarakat akan dapat diketahui sehingga akan lebih mudah dalam memecahkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa menurut mereka, para aparatur Dinas Perhubungan telah benar-benar paham terhadap kebutuhan dari masyarakat karena menurut mereka aparatur Dinas Perhubungan dapat dengan mampu berkomunikasi langsung dengan masyarakat sehingga apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat dapat langsung dipahami dan langsung ditindak lanjuti. Masyarakat biasanya meminta bantuan para staf perbengkelan untuk menerangkan bagaimana cara mengetahui kendaraan mereka telah ramah lingkungan atau belum. Terkadang masyarakat juga bertanya mengenai lokasi bengkel resmi uji emisi kendaraan bermotor selain yang telah mereka ketahui letak lokasinya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara saya dengan staf perbengkelan, dapat dilihat bahwa sebenarnya mereka paham terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, dikarenakan pada proses pelayanan uji emisi kendaraan bermotor, masyarakat selalu ditanyai tentang kendala-kendala dan hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan. apabila kendala-kendala tersebut dapat mereka cari solusinya, maka saat itu juga staf perbengkelan akan memberikan solusi terbaik yang dapat diambil. Namun apabila solusi tidak didapatkan maka biasanya staf perbengkelan akan berkoordinasi dengan staf perbengkelan yang lain untuk merundingkan solusi apa yang pantas untuk digunakan.

Hal ini juga dibenarkan oleh kepala seksi perbengkelan. Menurutnya, seharusnya masyarakat harus sudah tahu apabila ia ingin memperoleh pelayanan untuk uji emisi kendaraan bermotor, maka seharusnya ia telah paham apa saja yang menjadi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan tersebut, sehingga pada

saat ia mengajukan permohonan uji emisi kendaraan, maka ia tidak perlu dijelaskan lagi satu persatu tentang proses pelayanan tersebut.

Mungkin saja pendapat diatas cocok diarahkan bagi masyarakat yang sudah sering kali melakukan uji emisi, namun bagi masyarakat yang baru pertama kali mengikuti permohonan uji emisi, tentu saja akan mendapatkan protes karena mereka jelas belum mengetahui betul prosedur dalam proses uji emisi kendaraan bermotor. Alangkah baiknya apabila staf perbengkelan bisa lebih mengerti lagi bagaimana caranya berkomunikasi dengan beragam tingkat strata masyarakat sehingga selain untuk memuaskan masyarakat, staf perbengkelan juga mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru tentang cara menghadapi ataupun berkomunikasi dengan orang lain.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa staf perbengkelan Dinas Perhubungan Kota Bandung telah cukup baik dalam melayani dan menanggapi setiap kebutuhan masyarakat. Namun disisi lain, masih ada masyarakat yang menilai bahwa aparatur perbengkelan kurang paham terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. menurut masyarakat, terkadang penjelasan yang diberikan oleh aparatur perbengkelan tidak dapat dimengerti dengan baik oleh masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat dalam penerimaan komunikasi yang telah disampaikan oleh aparatur Staf perbengkelan. Salah satunya karena faktor bahasa yang digunakan. Hal ini mungkin saja terjadi karena tingkat pemahaman setiap orang akan suatu hal berbeda-beda. bisa saja ketika aparatur perbengkelan sedang menanggapi kebutuhan yang diajukan oleh

masyarakat tersebut, terjadi ketidaksesuaian bahasa dalam penyampaian yang diberikan oleh staf perbengkelan. Mungkin bahasa yang digunakan terlalu formal seperti menggunakan istilah-istilah yang asing didengar oleh masyarakat ataupun bahasa yang digunakan adalah bahasa daerah sehingga masyarakat kurang memahaminya.

Staf perbengkelan telah memiliki sebuah kemampuan untuk mengenali kepribadian seseorang sehingga dalam kegiatan berkomunikasi, staf perbengkelan dapat memilah-milah dengan siapa ia berbicara. Staf perbengkelan sudah cukup baik untuk mengerti dengan kondisi kejiwaan dari lawan bicaranya. Apakah lawan bicaranya adalah orang yang dapat dengan mudah mengerti bahasa yang digunakannya atau tidak. Staf perbengkelan juga sudah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara benar. Tidak menggunakan bahasa daerah yang tentu saja dapat membingungkan lawan bicaranya yang mungkin saja berbeda suku.