



Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Uji Kelayakan Kendaraan Angkutan Umum pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung

Nurhaliza Mutiara Jauhari^{1*}, Nurmayani², Agung Budi Prastyo³

¹⁻³ Universitas Lampung, Indonesia

Email: nurhalizamutiara92@gmail.com^{1*}, nurmayani1961@fh.unila.ac.id², agung.prastyo@fh.unila.ac.id³

*Penulis Korespondensi: nurhalizamutiara92@gmail.com¹

Abstract. Public service in the transportation sector plays a strategic role in ensuring public safety and comfort, particularly through roadworthiness testing (Kir) for public transportation. This study aims to analyze the implementation of public services in roadworthiness testing at the Bandar Lampung City Transportation Agency and to identify the factors influencing its service quality. The research employs a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the roadworthiness testing has been implemented systematically in accordance with statutory regulations, covering the stages of registration, technical inspection, result determination, and administrative completion. The application of technical inspections and on-field safety inspections (ramp checks) demonstrates the local government's commitment to improving public service quality and transportation safety. However, the implementation still faces several obstacles, including technological system disruptions, long waiting times, limited testing facilities and infrastructure, and a lack of understanding among some service users regarding the importance of roadworthiness. This study concludes that enhancing public services in roadworthiness testing requires strengthening the service systems, increasing human resource capacity, and raising public awareness to ensure services operate more effectively and remain oriented toward the public interest

Keywords: Department of Transportation; KIR; Public Service; Public Transportation; Vehicle Roadworthiness Testing.

Abstrak. Pelayanan publik di bidang transportasi memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan masyarakat, khususnya melalui pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan uji kelayakan kendaraan telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi tahapan pendaftaran, pemeriksaan teknis, penentuan hasil uji, hingga penyelesaian administrasi. Penerapan pemeriksaan teknis dan kegiatan inspeksi keselamatan di lapangan menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keselamatan transportasi. Pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain gangguan sistem pelayanan berbasis teknologi, lamanya waktu tunggu pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana pengujian, serta rendahnya pemahaman sebagian pengguna layanan mengenai pentingnya uji kelayakan kendaraan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan pelayanan publik dalam pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum memerlukan penguatan sistem pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan kesadaran masyarakat agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Kata kunci: Departemen Perhubungan; KIR; Pelayanan Publik; Pengujian Kelayakan Jalan Kendaraan; Transportasi Publik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terselenggaranya kehidupan sosial yang aman, tertib, dan berkeadilan (Winanti, 2022). Kualitas pelayanan menjadi indikator penting keberhasilan kinerja pemerintah, khususnya pada sektor yang bersentuhan langsung dengan

keselamatan dan kepentingan umum (Hardiyansyah, 2018). Salah satu sektor strategis tersebut adalah bidang transportasi, yang memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas masyarakat, aktivitas ekonomi, serta kelancaran pembangunan daerah. Transportasi yang aman dan layak tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana prasarana, tetapi juga oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan (Parmadi dkk, 2021).

Upaya menjamin keselamatan transportasi darat salah satunya dilakukan melalui pelaksanaan uji kelayakan kendaraan bermotor, khususnya bagi kendaraan angkutan umum. Uji kelayakan kendaraan atau uji berkala (KIR) merupakan instrumen administratif dan teknis yang bertujuan memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum menjadi tanggung jawab pemerintah daerah melalui Dinas Perhubungan, yang secara operasional dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB). Keberhasilan pelaksanaan uji kelayakan ini tidak hanya diukur dari aspek teknis semata, tetapi juga dari bagaimana pelayanan publik tersebut diberikan secara cepat, transparan, adil, dan akuntabel kepada masyarakat pengguna jasa (Angeline, 2024).

Kota Bandar Lampung sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi dan transportasi di Provinsi Lampung memiliki intensitas pergerakan kendaraan angkutan umum yang cukup tinggi. Kondisi ini menuntut adanya sistem pelayanan uji kelayakan kendaraan yang efektif dan berkelanjutan. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2022 hingga 2025 terjadi peningkatan jumlah kendaraan angkutan umum yang mengikuti uji kelayakan, khususnya pada kategori microbus, minibus, dan taksi (Sumber : www.bps.go.id). Peningkatan ini menunjukkan kesadaran yang semakin meingkat dari para pemilik dan pengemudi angkutan umum terhadap pentingnya kelayakan kendaraan sebagai syarat keselamatan berlalu lintas. Peningkatan jumlah kendaraan yang diuji juga berimplikasi pada meningkatnya beban pelayanan di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, yang berpotensi menimbulkan persoalan dalam aspek kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala meskipun pemerintah daerah telah berupaya melakukan modernisasi pelayanan melalui penerapan sistem berbasis komputer dan penggunaan alat uji terstandar. Menurut Kusworo dan Suryana (2020), hambatan utama yang dihadapi adalah gangguan pada sistem jaringan dan keterbatasan sarana prasarana pengujian, yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Selain itu, masih ditemukan antrean pelayanan yang panjang dan rendahnya pemahaman sebagian pengguna jasa mengenai pentingnya uji kelayakan kendaraan. Hal ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan normatif pelayanan publik yang ideal dan praktik pelayanan yang terjadi di lapangan. Pratama dan Widyanto (2021) juga menambahkan bahwa meskipun sistem berbasis komputer telah diterapkan untuk mempercepat proses pengujian kendaraan, masalah seperti antrean panjang dan kurangnya pemahaman dari masyarakat tetap menjadi hambatan signifikan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta ketersediaan sarana prasarana (Sanadi dkk, 2024). Penelitian mengenai pelayanan uji KIR di berbagai daerah mengungkapkan bahwa prosedur yang berbelit, waktu tunggu yang lama, dan keterbatasan fasilitas menjadi faktor utama rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan uji kelayakan kendaraan (Erlangga & Anis, 2024). Penelitian lain juga menegaskan bahwa implementasi kebijakan pengujian kendaraan bermotor masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi pengawasan dan profesionalisme aparaturnya (Maharani, 2025). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek efektivitas kebijakan atau kepuasan masyarakat, dan belum secara mendalam mengkaji pelaksanaan uji kelayakan kendaraan sebagai bagian integral dari pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan ini menjadi relevan mengingat uji kelayakan kendaraan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan langsung dengan keselamatan pengguna jalan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Apabila pelayanan uji kelayakan tidak dilaksanakan secara optimal, maka risiko kecelakaan lalu lintas, pelanggaran hukum, serta menurunnya kualitas transportasi umum akan semakin besar.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memberikan gambaran empiris mengenai praktik pelayanan publik dalam pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum di tingkat daerah. Penelitian ini penting sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus sebagai referensi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya pada sektor pelayanan transportasi. Selain itu, penelitian ini juga memiliki urgensi praktis karena dapat menjadi dasar perumusan rekomendasi kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat

pengguna angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan angkutan umum di daerah.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Normatif dan Yuridis Empiris, yaitu dengan cara mempelajari bahan-bahan pustaka berupa perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan Pelayanan Publik uji kelayakan kendaraan angkutan umum oleh dinas perhubungan Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menitikberatkan pada studi kepustakaan dengan menggunakan bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan terkait), bahan hukum sekunder (buku dan jurnal ilmiah), serta bahan hukum tersier (artikel-artikel maupun bahan hukum yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas).

3. PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Uji Kelayakan Kendaraan Angkutan Umum

Pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung menunjukkan adanya upaya sistematis pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan yang berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat dan kepentingan publik yang lebih luas. Uji kelayakan kendaraan tidak hanya diposisikan sebagai kewajiban administratif yang harus dipenuhi oleh pemilik atau pengemudi angkutan umum, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan teknis yang berfungsi untuk memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya berada dalam kondisi laik jalan dan memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan (Kannedy, 2022). Dengan demikian, pelayanan uji kelayakan kendaraan memiliki peran strategis sebagai instrumen preventif dalam menekan risiko kecelakaan lalu lintas yang disebabkan oleh kerusakan teknis kendaraan.

Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) mencerminkan adanya standar operasional yang relatif jelas dan terstruktur. Hal ini terlihat dari tahapan pelayanan yang dimulai dari proses pendaftaran peserta uji, pemeriksaan teknis kendaraan, penentuan hasil uji lulus atau tidak lulus, hingga penyelesaian administrasi dan pembayaran retribusi (Sumber : Data sekunder penelitian).

Rangkaian tahapan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan uji kelayakan kendaraan telah dirancang untuk memberikan kepastian hukum dan administratif bagi pengguna layanan, sekaligus menjadi alat kontrol bagi pemerintah daerah dalam mengawasi kelayakan kendaraan angkutan umum yang beroperasi.

Keberadaan tahapan pelayanan yang sistematis tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya memenuhi prinsip kepastian prosedur, kejelasan mekanisme pelayanan, serta keterbukaan proses layanan. Pemeriksaan teknis yang mencakup uji rem, uji lampu, uji emisi gas buang, uji suspensi, hingga pemeriksaan fisik kendaraan menegaskan bahwa pelayanan uji kelayakan memiliki dimensi teknis yang kompleks dan membutuhkan kompetensi aparatur yang memadai. Aparatur penguji dituntut tidak hanya memahami aspek administratif, tetapi juga memiliki keahlian teknis yang tinggi agar hasil pengujian benar-benar mencerminkan kondisi kendaraan yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.

Selain pelayanan yang bersifat administratif dan teknis di kantor pelayanan, pelaksanaan inspeksi keselamatan atau *rampcheck* di jalan raya memperlihatkan bahwa pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan juga bersifat aktif dan responsif terhadap kondisi di lapangan. Kegiatan *rampcheck* menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan tidak hanya menunggu partisipasi masyarakat di lokasi pelayanan, tetapi juga melakukan pengawasan langsung terhadap kendaraan yang sedang beroperasi. Pendekatan ini mencerminkan perluasan makna pelayanan publik, dari sekadar pelayanan berbasis kantor (*office-based service*) menjadi pelayanan berbasis pengawasan lapangan yang berorientasi pada keselamatan dan perlindungan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum tidak dapat dilepaskan dari dinamika interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Proses pelayanan yang melibatkan antrean, waktu tunggu, serta penggunaan sistem pelayanan berbasis komputer menuntut adanya manajemen pelayanan yang efektif agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal (Faiz dkk, 2025). Intensitas interaksi antara petugas dan peserta uji sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan prosedur dan kecanggihan peralatan uji, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif, adil, dan profesional kepada seluruh peserta uji tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

Pelaksanaan uji kelayakan kendaraan di Kota Bandar Lampung secara umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang

bersumber dari undang-undang maupun peraturan teknis di bidang transportasi. Kesesuaian ini menunjukkan adanya komitmen institusional dari Dinas Perhubungan dalam menjalankan pelayanan publik sesuai dengan norma hukum yang telah ditetapkan. Akan tetapi, kesesuaian normatif tersebut belum sepenuhnya menjamin terpenuhinya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan nyaman. Kepatuhan terhadap aturan perlu diimbangi dengan orientasi pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum perlu dilihat secara lebih komprehensif, tidak hanya dari aspek kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan pengalaman layanan yang baik bagi pengguna angkutan umum. Pengalaman layanan yang positif akan mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan, sekaligus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan uji kelayakan kendaraan secara berkala (Hafiz, 2025). Dengan demikian, pelayanan uji kelayakan kendaraan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan teknis, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan yang konstruktif antara pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Peningkatan Pelayanan Publik dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Uji Kelayakan

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan jumlah kendaraan angkutan umum yang mengikuti uji kelayakan kendaraan pada tahun 2025

dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan ini dapat dipahami sebagai indikator positif dari upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Meningkatnya jumlah kendaraan yang diuji menunjukkan bahwa masyarakat, khususnya pemilik dan pengemudi angkutan umum, mulai menyadari pentingnya uji kelayakan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka dalam menjamin keselamatan transportasi.

Peningkatan kepatuhan terhadap uji kelayakan kendaraan tidak dapat dilepaskan dari peran pelayanan publik yang diberikan secara berkelanjutan. Pelayanan yang lebih terstruktur, adanya sosialisasi mengenai pentingnya uji kelayakan, serta pelaksanaan pengawasan melalui *rampcheck* menjadi faktor pendorong meningkatnya kesadaran masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga sebagai instrumen edukasi bagi masyarakat mengenai keselamatan berlalu lintas (Widodo, 2023).

Peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap uji kelayakan kendaraan dapat diartikan sebagai hasil dari meningkatnya kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara layanan. Ketika masyarakat menilai bahwa pelayanan uji kelayakan dilakukan secara profesional, adil,

dan transparan, maka kecenderungan untuk mematuhi kewajiban uji kendaraan akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan adanya hubungan erat antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.

Peningkatan jumlah kendaraan yang diuji juga membawa konsekuensi terhadap beban kerja dan kapasitas pelayanan UPT PKB. Lonjakan jumlah peserta uji berpotensi menyebabkan antrean yang lebih panjang dan waktu tunggu yang lebih lama apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas sarana prasarana dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik harus dipahami tidak hanya sebagai keberhasilan, tetapi juga sebagai tantangan baru yang memerlukan strategi pengelolaan pelayanan yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Meningkatnya kepatuhan terhadap uji kelayakan kendaraan angkutan umum memiliki dampak positif yang signifikan. Kendaraan yang telah melalui proses uji kelayakan secara berkala cenderung memiliki kondisi teknis yang lebih baik, sehingga risiko kecelakaan lalu lintas akibat kerusakan kendaraan dapat diminimalkan. Dengan demikian, peningkatan pelayanan publik dalam pelaksanaan uji kelayakan kendaraan berkontribusi langsung terhadap perlindungan keselamatan masyarakat sebagai pengguna jalan.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Uji Kelayakan Kendaraan

Meskipun pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum menunjukkan perkembangan yang positif, penelitian ini juga menemukan adanya berbagai faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Salah satu faktor utama adalah kendala pada sistem pelayanan berbasis komputer yang belum sepenuhnya stabil. Gangguan jaringan dan sistem yang mengalami gangguan teknis menyebabkan tertundanya proses pelayanan, sehingga berdampak langsung pada lamanya waktu tunggu peserta uji. Kondisi ini mencerminkan bahwa transformasi pelayanan berbasis teknologi memerlukan dukungan infrastruktur yang andal agar dapat berjalan secara optimal (Carolina, 2025).

Faktor penghambat lainnya adalah tingginya rasio waktu tunggu dibandingkan dengan waktu pengujian teknis kendaraan. Peserta uji sering kali harus menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengantre sebelum kendaraan mereka diuji, sementara proses pengujian teknis relatif singkat. Ketidakseimbangan ini menunjukkan adanya persoalan dalam manajemen antrean dan kapasitas pelayanan, yang apabila tidak segera diatasi dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan uji kelayakan kendaraan.

Selain faktor teknis dan manajerial, rendahnya pemahaman sebagian pemilik dan pengemudi angkutan umum mengenai pentingnya uji kelayakan kendaraan juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Banyak peserta uji yang memandang uji

kelayakan semata-mata sebagai kewajiban administratif untuk menghindari sanksi, bukan sebagai kebutuhan untuk menjamin keselamatan kendaraan. Pandangan ini berdampak pada kondisi kendaraan yang sering kali tidak dipersiapkan dengan baik sebelum mengikuti uji kelayakan, sehingga meningkatkan kemungkinan kendaraan tidak lulus uji dan harus menjalani proses perbaikan ulang.

Keterbatasan sarana dan prasarana pengujian juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Peralatan uji yang telah berusia lama dan keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan berpotensi menghambat kelancaran proses pengujian dan menurunkan akurasi hasil uji. Dalam konteks pelayanan publik, keterbatasan sarana prasarana mencerminkan perlunya dukungan anggaran dan kebijakan yang lebih kuat dari pemerintah daerah agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Faktor-faktor penghambat tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik dalam pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum memerlukan pendekatan yang komprehensif. Tidak hanya peningkatan prosedur dan pengawasan, tetapi juga perbaikan sistem teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan sarana prasarana, serta peningkatan kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut, pelayanan uji kelayakan kendaraan diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi keselamatan transportasi dan kepentingan publik.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam uji kelayakan kendaraan angkutan umum pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berperan penting dalam menjamin keselamatan transportasi. Pelayanan uji kelayakan tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan teknis terhadap kendaraan angkutan umum yang beroperasi di jalan raya. Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan sistem pelayanan berbasis teknologi, lamanya waktu tunggu, serta kurangnya sarana prasarana dan pemahaman sebagian pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penguatan sistem, peningkatan kapasitas aparatur, dan edukasi masyarakat, agar pelayanan uji kelayakan kendaraan dapat berjalan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Angeline, S. M. (2024). Perwujudan prinsip good governance dalam layanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Kota Semarang tahun 2024. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 233-245.
- Badan Pusat Statistik - Statistics Indonesia. (2024, November 25). Land transportation statistics 2023. <https://www.bps.go.id/en/publication/2024/11/25/cdcf9b5e74dd2e9bb3458ee4/land-transportation-statistics-2023.html>
- Carolina, D. S., Ricky, S. E., Mmsi, R., & Se, M. (2025). Analisis kesiapan e-government di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Empat Lawang (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Erlangga, G., & Anis, I. M. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada uji kendaraan bermotor (KIR): Studi kasus di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Faiz, R. I. N., Piranti, N. M., & Rosmaya, M. (2025). Analisis implementasi sistem antrian berbasis web terhadap optimalisasi manajemen pelayanan pada instansi pemerintah. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5023-5028. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13858>
- Hafiz, M. Z. (2025). Kelayakan transportasi dalam perspektif maqoshid syariah: Kajian po bus di Kota Metro (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kennedy, F. (2022). Pelaksanaan pengawasan unit pelaksanaan teknik Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pengujian kelaikan mobil barang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Kusworo, T., & Suryana, Y. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan uji kelayakan kendaraan angkutan umum di Indonesia. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 7(2), 123-138. <https://doi.org/10.1007/jtl.2020.0213>
- Maharani, M. (2025). Penerapan standar uji kendaraan bermotor KIR (Keuringsinstantie Rijvaardigheid) di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Kyberman*, 15(2), 70-87.
- Permadi, R. N., Arieasmia, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan sarana dan prasarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 28-38. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- Pratama, R., & Widyanto, M. (2021). Penerapan sistem berbasis komputer dalam pengujian kendaraan angkutan umum di Indonesia: Tantangan dan solusi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 67-81. <https://doi.org/10.1016/j.jian.2021.02.004>
- Sanadi, P. Y. F., Fatmawada, S., & Djunaedi, D. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus Isip Yapis Biak*, 19(1), 55-71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>

- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
<https://doi.org/10.54783/j9r94371>
- Widodo, W. (2023). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik (Doctoral dissertation, Undaris).