

ABSTRAK

Pengujian berkala kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang berperan penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat untuk beraktivitas di sektor-sektor lain. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor secara berkala melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan-kendaraan umum bermotor di Kota Surabaya. Untuk itu penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan bagaimanakah kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung dalam pelaksanaan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor dan faktor-fakto pendukung dan penghambat yang mempengaruhinya

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian dilakukan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung. Penentuan informan dipilih dengan teknik *purposive sampling* atau sampling bertujuan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan dengan dilakukan secara kualitatif, yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator responsibilitas yang sudah baik, kualitas layanan yang sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat serta produktivitas dalam pengelolaan pendapatan retribusi yang sudah optimal. Namun, dalam hal responsivitas, kinerja UPTD Pengujian kendaraan bermotor masih belum optimal karena kurangnya daya tanggap UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dalam mengenali kebutuhan wajib uji. Faktor pendorong kinerja terdiri dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dukungan pemimpin serta sistem informasi manajemen. Sedangkan faktor peggambat terdiri dari terbatasnya dana anggaran, struktur organisasi, minimnya sosialisasi dan kesadaran wajib uji yang masih rendah.

Kata kunci : Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik, Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Periodic testing of motor vehicles, it is one of the sector public service and it plays an important role in supporting the smooth mobility of people to move from one sector to another. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor regularly conducts feasibility test to public motor vehicles in the city of Surabaya. For this research we seek to describe how performance UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung the diligence in at the execution of periodic motor vehicle and supporting and inhibiting factors the influence testing of motor vehicles.

This study uses qualitative descriptive type. The study was conducted at the UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung. Determining the information selected by purpose of sampling techniques. Data collection was conducted by interview, observation and documentation. The technique of data analysis was done by description qualitatively, through the stages of data reduction, data presentation and conclusion. While the validity of the data was tested through triangulation of data sources so that the data presented is valid data.

This study found that the performance of the UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung has been good. It can be seen from the responsibility that has been a good indicator Quality services are in accordance as expected by public and productivity in the management fee that is optimal revenue. However, in terms of responsiveness, performance UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor is still not optimal because of the lack of responsiveness UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor in recognizing the need for mandatory test. Supporting factor of performance consists is human resources, facilities and infrastructure, support leaders and management information systems. While inhibiting factors consist is limited budget funds, organizational structure and awareness required to test vehicle low.

Keywords : Organization Performance, Public Service, Periodic testing of motor vehicles