

CAKRAWALA PENDIDIKAN

**FORUM KOMUNIKASI ILMIAH
DAN EKSPRESI KREATIF
ILMU PENDIDIKAN**

**Masyarakat Ekonomi AEAN (MEA)
Antara Ancaman dan Tantangan**

Membangun Kerukunan Antar Umat Beragama

Anaphor, Cataphor, and Exophor in Postcard Texts

**Membangun Intensi Kewirausahaan Bagi Mahasiswa LPTK
sebagai Alternatif Menyiapkan Kemampuan Memasuki Lapangan
Kerja Baru yang Mandiri**

Teaching Speaking Using Describe and Draw Technique

**Scrutinizing Students' Writing Using 6 + 1
Trait Writing to University Students**

**Grammatical Errors in Essay Writing at English
Department Students**

**Upaya Meningkatkan Hasil Belajar dan Motivasi Mahasiswa
Offering C melalui Model Pembelajaran *Advance Organizer***

**Implementasi PhoTransEdit dalam Pengajaran Pengucapan
Bahasa Inggris**

**Effectiveness of Using Reciprocal Method
in Teaching Reading Comprehension**

**Pelaksanaan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas
Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar**

**Figurative Language in The Selected Poems
of William Shakespeare**

Applying Mind Mapping Strategy in Speaking Learning Activity

**Penerapan *Active Learning* untuk Menanamkan Proses Berpikir
Intuitif pada Mahasiswa**

**Pengembangan Modul *Expository Essay Writing* Berbasis *Scientific
Approach* untuk Mahasiswa STKIP PGRI BLITAR**

ISSN 1410-9883

CAKRAWALA PENDIDIKAN

Forum Komunikasi Ilmiah dan Ekspresi Kreatif Ilmu Pendidikan

Terbit dua kali setahun pada bulan April dan Oktober
terbit pertama kali April 1999

Ketua Penyunting

Kadeni

Wakil Ketua Penyunting

Saiful Rifa'i

Penyunting Pelaksana

R. Hendro Prasetianto

Udin Erawanto

Riki Suliana

Prawoto

Penyunting Ahli

Miranu Triantoro

Masruri

Karyati

Nurhadi

Pelaksana Tata Usaha

Yunus

Nandir

Sunardi

Alamat Penerbit/ Redaksi : STKIP PGRI Blitar, Jl. Kalimantan No. 111 Blitar, Telp. (0342) 801493. Langganan 2 nomor setahun Rp. 50.000,00 ditambah ongkos kirim Rp. 5.000,00. Uang langganan dapat dikirim dengan wesel ke alamat Tata Usaha.

CAKRAWALA PENDIDIKAN diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Keguruan dan ilmu Pendidikan PGRI Blitar. **Ketua :** Dra. Hj. Karyati, M.Si, **Pembantu Ketua :** M. Khafid Irsyadi, ST, M.Pd

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media cetak lain. Syarat-syarat, format, dan aturan tata tulis artikel dapat diperiksa pada *Petunjuk bagi Penulis* di sampul belakang-dalam jurnal ini. Naskah yang masuk ditelaah oleh Penyunting dan Mitra Bestari untuk dinilai kelayakannya. Penyunting melakukan penyuntingan atau perubahan pada tulisan yang dimuat tanpa mengubah maksud isinya.

CAKRAWALA PENDIDIKAN

Forum Komunikasi Ilmiah dan Ekspresi Kreatif Ilmu Pendidikan

Volume 17, Nomor 2, Oktober 2015

Daftar Isi

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) Antara Ancaman dan Tantangan <i>Miranu Triantoro</i>	118
Membangun Kerukunan Antar Umat Beragama <i>Udin Erawanto</i>	128
Anaphor, Cataphor, and Exophor in Postcard Texts <i>R. Hendro Prasetianto</i>	138
Membangun Intensi Kewirausahaan Bagi Mahasiswa LPTK sebagai Alternatif Menyiapkan Kemampuan Memasuki Lapangan Kerja Baru yang Mandiri <i>Ekbal Santoso</i>	147
Teaching Speaking Using Describe and Draw Technique <i>Feri Huda</i>	157
Scrutinizing Students' Writing Using 6 + 1 Trait Writing to University Students <i>Dessy Ayu Ardini</i>	163
Grammatical Errors in Essay Writing at English Department Students <i>Herlina Rahmawati</i>	173
Upaya Meningkatkan Hasil Belajar dan Motivasi Mahasiswa Offering C melalui Model Pembelajaran <i>Advance Organizer</i> <i>Zemmy Indra Kumala Dewi</i>	181
Implementasi PhoTransEdit dalam Pengajaran Pengucapan Bahasa Inggris <i>M. Ali Mulhuda</i>	188
Effectiveness of Using Reciprocal Method in Teaching Reading Comprehension <i>Susianti, Nurhadi Muyoto</i>	196
Pelaksanaan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar <i>Hery Nuryahman, Kadeni</i>	201
Figurative Language in The Selected Poems of William Shakespeare <i>Varia Virдания Virdaus</i>	208
Applying Mind Mapping Strategy in Speaking Learning Activity <i>Wiratno</i>	218
Penerapan <i>Active Learning</i> untuk Menanamkan Proses Berpikir Intuitif pada Mahasiswa <i>Cicik Pramesti</i>	225
Pengembangan Modul <i>Expository Essay Writing</i> Berbasis <i>Scientific Approach</i> untuk Mahasiswa STKIP PGRI BLITAR <i>Annisa Rahmasari, Saiful Rifa'i</i>	234

PELAKSANAAN PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR

Hery Nuryahman, Kadeni
e-mail : denikdk@gmail.com
STKIP PGRI BLITAR

Abstrak : Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu proses kegiatan pemberian jasa atau pelayanan di bidang transportasi yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itu pelayanan pengujian kendaraan bermotor hendaknya ditenahi agar dapat memberikan pelayanan pengujian kendaraan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tanggap, ramah dan berjalan lancar. Dalam memberikan pelayanan menjadi harapan pemerintah daerah dan masyarakat pengguna jasa agar kepentingannya terpenuhi sebagai upaya untuk mewujudkan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengujian kendaraan

Abstract : Testing services of motor vehicles is a process of rendering of services or services in the field of transport is much needed by the community. For the testing service of motor vehicles should be improved in order to provide the best vehicle testing service for the community. Testing services of motor vehicles is certainly a service that is fast, responsive, friendly and runs smoothly. In providing services the expectations of local government and public service users so that their interests are met in an effort to realize and expectations for services provided

Key Words : Services, Testing vehicles

PENDAHULUAN

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu proses kegiatan pemberian jasa atau pelayanan di bidang transportasi yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan layak atau tidaknya kendaraan dalam masyarakat lebih dikenal dengan sebutan KIR.

Adapun prinsip-prinsip pemberian pelayanan publik yang baik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M, PAN/

7/2003 adalah sebagai berikut:

(1) Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; (2) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran; (3) Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

(4) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah; (5) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika; (8) Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat; (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan berarti pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; (10) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. (*Ejournal, An.Fisipunmul.ac.id/site/wp.content/uploads/2013/05/Journal-nani-2805-23-13-09-45-07-2013.pdf/diakses 29-03-2015*).

Kegiatan pelaksanaan uji kelayakan kendaraan di dinas perhubungan, komunikasi dan informatika Kabupaten Blitar ada beberapa kondisi yang dapat ditemui dilapangan yakni belum sepenuhnya masyarakat mengetahui langkah-langkah dan prosedur KIR. Pada kenyataannya permasalahan yang muncul adalah kurangnya

kesadaran dari masyarakat itu sendiri tidak memahami untuk menguji kendaraannya layak apa tidaknya kendaraan mereka beroperasi di jalan raya disamping kurangnya perawatan mobil mereka di bengkel, meningkatnya kerusakan kendaraan di jalan raya ditandai dengan masih tingginya kecelakaan. Sementara untuk mendapatkan pelayanan uji kelayakan kendaraan hendaknya harus dicuci terlebih dahulu agar bersih disertai dengan membawa persyaratan yaitu fotocopy STNK, fotocopy buku kir dan mobil yang akan diuji, diantaranya: mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, truk, kereta tempelan dan kereta gandengan harus dibawa serta.

Pelayanan uji kelayakan kendaraan (KIR) seharusnya menjadikan sebagai tempat pelayanan bagi kendaraan masyarakat, namun pada faktanya banyak masyarakat yang lebih memilih terlambat dan bahkan tidak mengujikan kendaraan mereka dalam kurun waktu batas tertentu. Kondisi ini didasari oleh persepsi masyarakat yang negatif terhadap pelayanan uji kendaraan, misalnya anggapan bahwa waktu yang lama, pelayanan yang panjang dan rumit, artinya pelayanan uji kendaraan tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga banyak pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan Standar pelayanan yang telah ditetapkan. Misalnya, masyarakat (yang menguji kendaraannya) mereka mengeluhkan membutuhkan waktu lama kadang sampai setengah hari untuk mengujikan kendaraannya.

Menurut Wijono (1999:126-127) untuk mengatasi permasalahan diatas maka diperlukan tata pelaksanaan pelayanan yang baik seperti berikut:

(1) Penanganan proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang berwenang atau kompeten, mampu, terampil dan profesional sesuai dengan spesifikasi tugasnya. (2) Selalu menciptakan pola pelayanan yang tepat sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya. (3) Dalam memberikan pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil tanpa membedakan status sosial masyarakat. (4) Kebersihan lingkungan tempat dan fasilitas pelayanan harus selalu dijamin melalui pelaksanaan kebersihan secara rutin. (5) Petugas harus memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan serta berupaya meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan kemampuan pelayanan yang tersedia dalam jumlah dan jenis yang cukup.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan permasalahan yang penting yang ada pada dinas perhubungan, komunikasi dan informatika Kabupaten Blitar, karena inti dari penyelenggaraan pemerintahan daerah ialah bagaimana memberikan pelayanan yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor berjalan lancar serta kepentingan masyarakat pengguna kendaraan bermotor dapat terpenuhi.

Dan untuk mengawasi kelayakan jalan dari kendaraan umum dan untuk memberikan pelayanan yang prima untuk memberikan keamanan, dan ketertiban lalu

lintas dan angkutan jalan, yang meliputi; (1) pemeriksaan berkala dengan persyaratan teknis dan layak jalan, (2) pemeriksaan pengujian yang memakan waktu panjang; sehubungan dengan hal tersebut, maka pengujian kendaraan bermotor menjadi harapan pemerintah daerah dan masyarakat pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor agar tujuan dari pelaksanaan pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor, namun pada kenyataannya masih terdapat permasalahan pada pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yakni lamanya pelayanan, sehingga secara teknis berdampak negatif pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor karena lamanya pengujian yang membutuhkan waktu panjang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan data tentang pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar, tanpa melakukan pengujian hipotesis dan perhitungan statistik. Instrumen utama pada penelitian ini yaitu mengamati kejadian yang terjadi di tempat penelitian serta mencari data dari lokasi penelitian secara langsung. Instrumen penunjang yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman pengamatan, pedoman wawancara, catatan lapangan penggunaan dokumen. Sebagai pewawancara, peneliti akan mewawancarai para petugas penguji yang berada di Dinas Perhubungan.

Jenis data dalam penelitian ini meliputi, kata-kata dan tindakan informan, sumber data tertulis, foto. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, akan menggunakan teknik observasi partisipasi penuh, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. Data tersebut selanjutnya dianalisis data menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Untuk melakukan pengecekan terhadap keabsahan data, ada empat cara yaitu: perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, member check.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar yaitu penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala untuk menjaga kendaraan terjaga dalam kondisi yang prima dimana kekurangan teknis kendaraan yang tidak diketahui atau dapat menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas, penumpang dan lingkungan, menurunkan angka kecelakaan lalu lintas, meningkatnya jumlah kendaraan yang di uji kelaikannya. Hasil dari pengujian kendaraan bermotor dapat di pertanggung jawabkan. Sasaran Pengujian Kendaraan Bermotor diprioritaskan pada kendaraan bermotor dengan kategori sebagai berikut: Mobil penumpang umum, Mobil Bus, Mobil Barang, Truk, Kereta tempelan, Kereta Gandengan. Sarana Peralatan Uji yang dimiliki beserta fungsi-fungsi alat dan standar hasil pengujiannya, yaitu: *Air Compressor*, berfungsi sebagai penyimpan angin yang berkekuatan sesuai dengan kapasitas tangki,

Generator set, berfungsi sebagai penyimpan angin yang berkekuatan sesuai dengan kapasitas tangki, *CO/ HC Tester*, berfungsi untuk memeriksa ambang batas emisi gas buang pada kendaraan bermotor dengan standar maksimum volume CO = 4,5 % dan kandungan HC = 1200 Ppm, *Spedometer Tester*, berfungsi untuk mengukur penyimpangan kecepatan kendaraan dengan ketentuan -10% + 15 % dengan ambang batas 36 – 46 km/ jam, *Smoke Meter Tester/ Diesel Inpection*, berfungsi untuk mengukur penyimpangan kecepatan kendaraan bermotor dengan ketentuan standar tebal asap max 50 %, *Side Slipe Tester*, berfungsi untuk memeriksa penyimpangan sikap roda depan dengan standar ± 5 (5 mm/ mnt), *Brake Tester*, berfungsi untuk mengukur efisiensi gaya pengereman pada kendaraan dengan standar efisiensi kekuatan rem utama 60%, *Axie Load Tester*, berfungsi menimbang berat kendaraan berat masing-masing sumbu kendaraan, *Head Light Tester*, berfungsi untuk mengukur kemampuan pancar lampu utama jauh kendaraan bermotor beserta penyimpangannya, *Wheel Suspension*, berfungsi untuk memeriksa bagian bawah kendaraan dan untuk mengetahui tingkat kelonggaran/ spelling/ keausan/ suspensi kemudi dan lain-lain.

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang

disediakan penyelenggaraan pelayanan publik, yakni Pemerintahan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber yaitu Bapak Widiyanto Kurniawan, ST. Msi Penguji Penyelia pengujian kendaraan bermotor, pada tanggal 01 juni 2015 tentang prosedur pelayanan pengujian kendaraan telah di peroleh informasi sebagai berikut: Prosedur Pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat di golongankan 2 aspek yaitu aspek administratif dan aspek pengujian secara visual dan mekanis perlengkapan dari pengujian yang dimaksud seperti fotocopy STNK, buku uji dan lain-lain untuk mengidentifikasi dari kendaraan tersebut. Sedangkan dari aspek pengujian itu sendiri dilakukan untuk menilai persyaratan dan kelayakan jalan kendaraan tersebut. Sehingga dapat diperoleh kesimpulan tentang prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar adalah menurut Standar Operasional Procedure (SOP) para pemilik membawa kendaraan bermotor yang akan diuji hendaknya bersih atau dicuci terlebih dahulu disertai kondisi lampu riting, lampu rem harus menyala, kondisi ban harus baik kemudian daftar diloket sambil membawa kelengkapan surat yang terdiri dari aspek administratif yang terdiri dari fotocopy buku uji, fotocopy STNK, kemudian kendaraan akan di data dibagian pendataan dan pendaftaran berdasarkan klasifikasinya dan setelah itu pemilik kendaraan sambil dipanggil oleh pihak staff loket pengujian selanjutnya kendaraan akan diuji oleh penguji dengan berbagai tahapan yaitu mendapatkan pelayanan aspek visual dan mekanis di dalam gedung pengujian. Kendala-kendala dalam

memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar, yaitu: Jumlah aparatur di lingkungan pemerintah kabupaten Blitar umumnya dan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya yang menguasai teknologi informasi juga masih sangat terbatas, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja dalam mewujudkan *E-government* di Kabupaten Blitar, Dari aspek sarana dan prasarana LLAJ, dapat dilihat betapa pelayanan kepada masyarakat masih belum memadai, hal ini dapat dilihat dari kurangnya fasilitas yang ada.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan pengujian kepada masyarakat, secara bertahap dan terus menerus membenahi diri dan berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaiki kualitas pelayanan baik melalui peningkatan sumber daya manusia maupun perangkat-perangkat yang dipergunakan dalam pengujian kendaraan yaitu melalui: Informasi Pelayanan yaitu penyediaan papan-papan informasi Pengujian kendaraan bermotor mengenai persyaratan, tata cara dan besaran retribusi, disamping itu setiap saat pada jam pelayanan pun selalu disiarkan informasi melalui pengeras suara tentang informasi bagi para pemilik atau pengguna jasa kendaraan, pembangunan Pengujian Kendaraan Bermotor Unit II yaitu memperhatikan kondisi wilayah Kabupaten Blitar, unit Pengujian Kendaraan Bermotor yang ada saat ini berada di wilayah barat, hal ini akan mempengaruhi pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor untuk pemilik kendaraan yang berdomisili di wilayah timur

telah teratasi dimana Unit II Pengujian Kendaraan Bermotor telah beroperasi untuk memberikan pelayanan dan kemudahan dalam Pengujian Kendaraan Bermotor yang domisili di wilayah timur, Pendirian *Call Center* sebagai pusat pengaduan masyarakat yaitu Dinas Perhubungan pada tahun 2009 telah menyediakan layanan pengaduan/keluhan masyarakat terhadap pelayanan di bidang perhubungan, pengaduan yang masuk akan dilayani oleh petugas yang berkompoten di bidang pengujian kendaraan bermotor, sedangkan hasil yang di dapat dari pengaduan masyarakat akan dipergunakan sebagai bahan peningkatan pelayanan dan pembinaan personil pengujian kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan, komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar bahwa pengujian mengacu pada ketetapan pemerintah artinya kembali lagi pada ketentuan peraturan Pemerintah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Blitar, Pengaturan dan pembinaan kendaraan maupun pengemudi tersebut tidak dapat dipisahkan dari sistem lalu lintas dan angkutan jalan yang secara keseluruhan merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional yang berfungsi sebagai penyedia kebutuhan masyarakat dibidang transportasi yang selalu berusaha

memberikan pelayanan masyarakat yang prima, terutama dibidang pengujian kendaraan bermotor, sejalan dengan keinginan dari dan untuk mewujudkan pemerintah yang baik, dimana sasaran-sasaran dalam pengujian kendaraan bermotor meliputi: kegiatan memeriksa, menguji, mencoba dan meneliti diarahkan kepada setiap kendaraan bermotor wajib uji secara keseluruhan.

DAFTAR RUJUKAN

- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2006. *Tata Cara Tetap Penyelenggaraan Pengujian Berkala*. Jakarta. Departemen Perhubungan Buku Panduan Tenaga Penguji Kendaraan Bermotor
- Ejournal. An. Fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/05journal-Nani-2805-23-13-09-45-07-2013.pdf/ diakses 29-03-2015.
- Ekhardhi. Blogspot.Com/2010/12/Pelaksanaan.Html.
- <http://dishubkominformo.blitarkab.go.id/wp-content/uploads/SPM-PKB.pdf>/ diakses 10 juni 2015
- <http://edukasi.kompasiana.com/2011/02/11/penelitian-kualitatif-339265.html>
- <http://dishubkominformo.Blitar.Go.Id/wp-content/uploads/Renstra-2011-2016.Pdf>/ diakses 04-04-2015.
- <http://www.Kopertis3.or.Id/html/wp-content/uploads/2011/04/Permenpan2014-016>.
- KM. Nomor 71 Tahun 1993 *tentang pengujian berkala kendaraan bermotor*
- Moleong, lexy.2001. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung Remaja Rosdakarya
- _____,Lexy.2008, *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- _____, Lexy. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- UU. RI No. 22 Tahun 2009 *tentang lalu lintas dan angkutan Jalan*.
- Prastowo Andi, 2011. *Metode Penelitian kualitatif dalam Perspektif R a n c a n g a n Pembelajaran*. Yogyakarta :Ar-Ruzz Media
- _____, 2014. *Metode Penelitian kualitatif dalam Perspektif rancangan Pembelajaran*. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media
- Peraturan Daerah Blitar. Nomor 13 Tahun 2008. *tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor*
- Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 23 Tahun 2012. *Tentang retribusi Jasa Umum*
- Peraturan Bupati Blitar. Nomor 39 b Tahun 2011 *tentang Penjabaran Tugas Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Blitar*
- PP. RI Nomor 44 Tahun 1993 *tentang Kendaraan dan Pengemudi*
- Sugiyono., 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :Alfabetha
- _____, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :Alfabetha
- Simamora. Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, teori dan Praktek*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press
- www. Gaikindo. Or. Id / download / industry-policy / e- kebijakan- dep- perhubungan / 06-KM-Hub - 9 - 2004 Pdf.
- www.Anneahira.com/pengertian-pelayanan. htm diakses 10-06-2015