



# Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar

*English Title: Quality of Motor Vehicle Test Services through Drive Thru Service Innovation Case Study at UPT Testing Motorized Vehicles Denpasar City Transportation Agency*

1<sup>st</sup> I Putu Gede Antrasena\* <sup>a</sup>, 2<sup>nd</sup> Ni Putu Anik Prabawati <sup>a</sup>, 3<sup>rd</sup> I Dewa Ayu Putri Wirantari <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

\* Correspondence: [antrasena1@gmail.com](mailto:antrasena1@gmail.com)

## Abstract

*The Department of Transportation is tasked with providing transportation services that focus on ensuring safety and suitability of transportation, playing a crucial role in improving vehicle compliance standards on the roads. Human resources, particularly civil servants, are expected to deliver services that reflect principles of transparency, accountability, and trust as mandated by Law Number 22 of 2009 concerning Traffic and Road Transportation. The objective of this research is to explain and analyze the quality of motor vehicle testing services at the Motor Vehicle Testing Unit (UPT) drive-thru in Denpasar City. This study employs five service quality indicators: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. This qualitative descriptive research is conducted at the Transportation Agency of Sukoharjo Regency using both primary and secondary data. Data collection involves interviews, observations, and documentation. Data analysis uses the interactive Miles and Huberman model, employing triangulation techniques to validate data collection.*

**Keywords:** KIR, Public Service Quality, Service Innovation

## Abstrak

Dinas Perhubungan bertugas memberikan layanan transportasi yang fokus pada menjamin keamanan dan kelayakan transportasi, memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan standar kesesuaian kendaraan di jalan. Sumber daya manusia, khususnya aparatur sipil negara, diharapkan mampu menyediakan layanan yang mencerminkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas layanan uji kendaraan bermotor di UPT pengujian kendaraan bermotor drive thru di UPT pengujian kendaraan bermotor drive thru Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan lima indikator Kualitas pelayanan: tangibel, reability, resvonsivines, empati, dan asurance. Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, dengan teknik triangulasi untuk menguji validitas pengumpulan data.

**Kata kunci:** KIR, Kualitas Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan

## 1. Pendahuluan

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007) adalah: setiap kegiatan yang berusaha mengendalikan sekelompok orang yang ikut serta dalam berbagai kegiatan yang menguntungkan suatu kelompok atau individu, padahal hasilnya tidak ada hubungannya dengan keadaan sebenarnya dan dapat membuat mereka puas. dengan produk. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan prinsip good governance dan korporasi tujuan, c) terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan

kepastian hukum bagi masyarakat dalam pemberian pelayanan publik.” (UU Nomor 25 Tahun 2009). Salah satu pelayanan publik yang ada di pemerintahan merupakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor tersebut diantaranya seperti angkutan umum maupun angkutan barang yang merupakan salah satu kebutuhan umum masyarakat untuk bepergian dari satu tempat ke tempat yang lain. Oleh sebab itu keamanan menjadi faktor terpenting dalam pelayanan transportasi tersebut, salah satu cara menjamin keamanannya adalah dengan cara menguji kelayakan kendaraan bermotor dengan uji keur atau yang kita kenal dengan uji KIR. Uji KIR merupakan salah satu pelayanan publik yang dilakukan di UPT Pengujian kendaraan bermotor. Pengujian KIR terdapat di dalam undang undang no. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 53 ayat 1 yang memaparkan bahwa “uji berkala wajib dilakukan untuk mobil penumpang umum dan mobil barang, bus, mobil berkereta gandengan dan berkereta tempelan yang beroperasi di jalan”

Kir bukanlah sebuah singkatan, KIR dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pemeriksaan (misalnya pemeriksaan kesehatan atau pemeriksaan kendaraan), Pengujian KIR *drive thru* / pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini adalah salah satu inovasi pemerintah untuk mempercepat dan mempermudah pengujian kendaraan bermotor ini. *Drive thru* adalah pelayanan dengan metode dimana pelanggan tetap berada di dalam kendaraannya, pengujian kendaraan bermotor melalui *drive thru* ini ialah salah satu pemecahan terbaik buat membongkar permasalahan yang selama ini sering dikeluhkan yaitu masalah waktu, jadi dengan adanya *drive thru* ini diharapkan waktu pengujian menjadi lebih singkat.

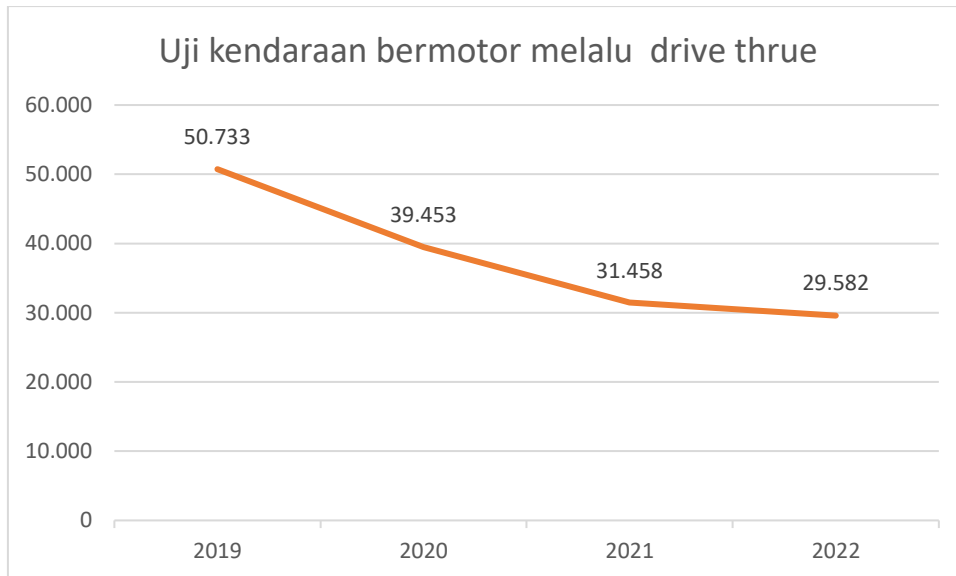
Dinas Perhubungan Kota Denpasar adalah salah satu yang menerapkan inovasi pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini Pengujian kendaraan bermotor melalui *drive thru* di Dinas perhubungan Kota Denpasar ini sudah terlaksana dari tahun 2012 sampai sekarang. Pada awalnya dinas perhubungan kota Denpasar hanya menyediakan uji konvensional jadi masyarakat harus turun dari kendaraannya hal itu tidak menghemat waktu bagi dinas perhubungan, dan di tahun 2012 Dinas Perhubungan Kota Denpasar mengganti system konvensional ini menjadi inovasi uji kendaraan bermotor melalui *drive thru*. Tak tanggung tanggung, inovasi ini mendapat sebuah penghargaan karena menjadi “top nasional pelayanan public pada tahun 2015”

Alur pengujian *drive thru* di UPT pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar ini adalah

1. Loket pertama loket pendaftaran dan verifikasi berkas berkas
2. Pra uji (memeriksa fisik kendaraan)
3. Emisi gas buang
4. Uji break tester (uji rem)
5. Test speedometer
6. Test slipt
7. Test lampu utama kendaraan
8. Pencetakan kartu uji kendaraan bermotor

Dalam penelitian ini, Peneliti memilih UPT pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar sebagai lokasi studi karena inovasi ini telah mendapat penghargaan top nasional pelayanan public pada tahun 2015. Disamping itu Kota Denpasar merupakan kota yang memiliki tingkat urbanisasi dan mobilitas tinggi dan Kota Denpasar juga merupakan kota dengan tingkat kendaraan bermotor yang tinggi, sehingga pelayanan uji kendaraan bermotor di Kota Denpasar ini sana sangat penting untuk dikaji dan ditingkatkan. Namun meskipun di tahun 2015 mendapat penghargaan top nasional pelayanan public, data yang didapat peneliti di lapangan justru menunjukkan hal yang sebaliknya dari tahun ke tahun. Berikut merupakan data uji kendaraan bermotor *drive thru* dari tahun 2019 sampai tahun 2022

Gambar 1.2 Grafik uji kir *drive thru*



Sumber: UPT PKB Dishub Kota Denpasar

Dari data diatas dapat dilihat bahwa tahun 2019 total kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan *drive thru* ini berjumlah 50.733 total kendaraan per tahun, ditahun 2020 jumlah kendaraan yang melakukan uji kendaraan bermotor *drive thru* ini berkurang menjadi 39.453 total kendaraan per tahun, dilanjutkan lagi ke tahun 2021 total kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini berkurang lagi menjadi 31,458 total kendaraan per tahun, dan Ditahun selanjutnya yaitu tahun 2022 total kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini berkurang lagi menjadi 29.582 total kendaraan pertahun.

Seperti yang kita lihat dalam gambar 1.2 didapatkan bahwa data lapangan menunjukkan adanya penurunan uji kendaraan bermotor *drive thru* dari tahun 2019 sampai 2022, hal tersebut dikarenakan ada beberapa masalah yang ada di pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini yang membuat masyarakat mengalami penurunan minat pengujian kendaraan bermotor. Hal ini merupakan sesuatu yang sangat disayangkan dikarenakan pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu cara supaya keselamatan lalu lintas menjadi lebih baik. Dari hasil observasi peneliti di lapangan, peneliti telah menemukan beberapa masalah yang sejalan dengan data diatas yang menyebabkan jumlah pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini berkurang dari tahun ke tahun. beberapa masalah tersebut yaitu:

**Pertama** sarana dan prasarana pada pengujian kendaraan bermotor ini masih kurang memadai, hal itu dapat dilihat dari alat yang masih sering dikatakan error oleh beberapa petugas pengujian kendaraan bermotor, sarana dan prasarana lain juga dari segi gedung tempat pengujian itu tidak dilengkapi dengan aliran udara atau ventilasi udara yang kurang memadai sehingga kesehatan pegawai menjadi kurang baik karena udara dari kendaraan akan terkumpul di ruangan itu. Hal ini sangat disayangkan karena petugas pengujian merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam proses pengujian. jika petugas terus terpapar polusi kendaraan dikarenakan minimnya ventilasi maka kesehatan petugas menjadi terancam

**Kedua** Sumber daya manusia yang masih kurang memadai di pengujian kendaraan bermotor ini, setiap alat harusnya dipegang oleh 1 orang penguji namun karena keterbatasan SDM maka penguji bisa memegang 3 alat seperti 1 orang petugas memegang alat uji rem, uji slip, uji emisi. 1 orang petugas mengemban 3 tugas yang berbeda yang harusnya dikerjakan oleh 1 orang 1 alat. Hal ini berdampak ke lama waktu pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini yang menjadi sangat lama dan juga membuat antrian sangat panjang.

**Ketiga** masih ada ketidak tetapan waktu inovasi yaitu bisa lebih dari 26 menit. Hal ini dikarenakan beberapa masalah seperti koneksi internet karena sekarang UPT pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini beralih ke digital, jadi data harus diinput ke kementrian, dan setelah mendapat jawaban dari kementrian barulah kartu uji dapat dicetak. Oleh karena itu koneksi internet sangatlah penting dalam pengujian kendaraan bermotor ini, namun sayang sekali masih sering sekali terjadi error koneksi saat pengujian yang menyebabkan ketidak tepatan waktu pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, teori Parasuraman (2001) dapat digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Dengan demikian, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan melalui inovasi pelayanan *drive thru* yang diterapkan berdasarkan teori parasuraman (2001)

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nuke Nurulaini, Ike Rachmawati, Sakti Alamyah dengan judul **“The efforts to improve quality of public services in implementing motor vehicle testing : a case study at transportation office of sukabumi city”** penelitian ini menggunakan fokus penelitiannya sama dengan yang saya teliti yaitu tentang kualitas pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor hanya saja perbedaan di lokus penelitiannya. , kualitas pelayanan dalam jurnal diatas dikatakan sudah baik akan tetapi masih ada kekurangannya. Faktor penyebabnya adalah infrastruktur dan kategori alat uji sudah usang, jumlah petugas uji terbatas, kemampuan uji kendaraan hanya 50 kendaraan per hari.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Nanda Erlambang, Bambang Santoso Haryono, dan Romy Hermawan dengan judul **“Policy Implementation in transportation office of Kediri City regarding to motor vehicle testing”** penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam jurnal ini dijelaskan bahwa pengujian kendaraan bermotor di Kota Kediri telah berjalan dengan bagus hendak tetapi masih banyak warga disana yang tidak melakukan pengujian kendaraan bermotor oleh karena itu di jurnal dikatakan harus diadakan sosialisasi akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor ini untuk keselamatan lalu lintas.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Taufiq Anwar Syaifuddin Winarti dan Maya Sekar Wangi dengan judul **“Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan kabupaten Sukoharjo”** riset ini memakai metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan di Dishub Sidoarjo telah berjalan dengan bagus walaupun terdapat sebagian hambatan semacam sarana serta infrastruktur yang sedang kurang serta pula pangkal energi yang tidak memadai

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afrizal, Endang Larasati, dan Dyah Hariani dengan judul penelitian **“Studi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Di Dinas Perhubungan komunikasi dan informatika Kota Semarang”** riset ini memakai metode penelitian Deskriptif Kualitatif, dan juga teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sudah berjalan dengan baik akan tetapi ada beberapa kendala seperti bukti fisik yaitu sarana dan prasarana seperti ada beberapa alat yang rusak jadi mengganggu efisiensi waktu pengguna layanan tersebut

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh I Komang Tri Dharma Kesuma dengan judul penelitian **“Inovasi pengujian kendaraan bermotor sistem *drive thru* sebagai upaya untuk mengurangi praktik percaloan”** penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris ialah riset mengenai fakta- fakta sosial warga ataupun fakta- fakta berlakunya hukum di warga.

Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa sistem *drive thru* belum efektif dikarenakan masih banyaknya calo yang berkeliaran, yang kedua alasan masyarakat tidak mau capek mengantri, masalah yang ketiga sistem kerja sudah semakin cepat akan tetapi kendaraan yang diuji masih sangat banyak sehingga menyebabkan antrian yang tidak pendek.

Dari kelima penelitian tersebut ada sebagian perserupaan dengan riset yang hendak periset tulis, persamaannya adalah terdapat beberapa masalah yang sama yaitu saat melakukan pengujian kendaraan bermotor masih banyaknya kekurangan baik dari ketepatan waktu, sarana, prasarana yang tidak memadai, sumber daya manusia yang kurang memadai dan banyak lainnya. Terdapat juga persamaan dari beberapa penelitian di atas antara lain seperti fokus penelitiannya yaitu tentang kualitas pelayanan dalam pengujian kendaraan bermotor, dan juga terdapat beberapa perbedaan dari penelitian di atas, salah satu perbedaannya adalah perbedaan tempat atau lokus penelitian dari penelitian yang akan peneliti tulis.

### Kerangka Konseptual

Pengujian kendaraan bermotor adalah kegiatan pengujian atau pemeriksaan terhadap kendaraan bermotor, trailer, gerbong terpasang, kendaraan khusus yang harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan yang dilakukan secara berkala. Berdasarkan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan.” Dilakukan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali guna menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan hidup, dan pelayanan masyarakat.”

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa tujuan transportasi adalah menciptakan kondisi lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, terjamin keselamatannya, berjalan dengan kecepatan yang tepat, lancar, tertib, nyaman, efisien, dan mengintegrasikan berbagai moda transportasi. Oleh karena itu, pengujian kendaraan bermotor menjadi sangat penting untuk memastikan keselamatan semua individu yang menggunakan jalan umum.

Dalam melakukan pengujian tentu saja harus ada syarat syarat untuk memenuhi standar kelayakan dalam uji kendaraan bermotor tersebut. Kendaraan bermotor yang harus uji berkala buat penuh ambang batasan layak jalur yang cocok dengan determinasi “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan yang meliputi: sistem rem, sistem kemudi, posisi roda depan, bodi dan rangka kendaraan, beban klakson, lampu, wiper kaca depan, kaca spion, ban, emisi gas buang, kaca depan dan jendela, alat pengukur kecepatan, sabuk pengaman, perlengkapan dan perkakas”

### Petunjuk pelaksanaan uji kendaraan bermotor

Kendaraan bermotor yang harus wajib uji di antaranya adalah angkutan umum, angkutan barang, dan kereta tempelan. Hal-hal yang perlu diperhatikan saat melakukan pengujian kendaraan bermotor adalah pastikan peralatan uji petugas sudah dikalibrasi, yang kedua pastikan kendaraan dalam keadaan bersih, dan selama pengujian yang membawa kendaraan adalah pembantu penguji Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Ada 2 point penting saat melakukan pengujian kendaraan bermotor, yaitu:

1. Persyaratan administrasi seperti fotokopi STNK, BPKB, KTP dan mengisi formulir yang telah disediakan
2. persyaratan teknis yaitu meliputi pra uji yaitu pemeriksaan awal kendaraan

Dari data diatas hingga bisa disimpulkan kalau Pengujian kendaraan bermotor adalah aktivitas mengecek alat transportasi bermotor buat membenarkan kalau alat transportasi penuh syarat teknis serta layak jalan. Hal ini dilakukan berkala 6 bulan sekali sesuai dengan “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 dan tujuannya adalah untuk memastikan keselamatan dan efisiensi transportasi. Kendaraan yang wajib diuji meliputi angkutan umum, angkutan barang, dan kereta tempelan. Pemeriksaan meliputi 15 item seperti sistem rem, sistem kemudi, badan dan rangka kendaraan, dan lain-

## Konsep “KEUR” Hanya 26 Menit Menuju Resolusi Keselamatan Berlalu-lintas

Gambar 2.1 Alur pengujian Kir *drive thrue*



Sepanjang ini penerapan PKB di Kota Denpasar, merujuk pada regulasi yang bertabiat nasional. Dalam proses pengujiannya, sedang ada sela waktu durasi yang lumayan lama antara satu cara dengan cara yang lain, alhasil pengaruhi durasi layanan secara keseluruhan. Keadaan yang bisa pengaruhi waktu pengujian antara lain:

- 19

prasarana supaya meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor supaya minat masyarakat menjadi meningkat dan bisa menekan angka kecelakaan di jalanan umum.

Kendala utama yang dialami merupakan perhitungan belum ada, sarana serta infrastruktur belum mencukupi, khususnya ketidaktersediaan tanah buat akumulasi loket, jaringan IT terbatas, serta Sistem Informasi Manajemen belum dikembangkan. Sebagian Hambatan ini telah ditangani, antara lain dengan pengembangan sistem, jaringan, akumulasi loket, serta kegiatan serupa dengan perguruan tinggi.

Salah satu yang sudah dibenahi adalah Keluaran eksternal (warga terus menjadi gampang mengakses data PKB serta UPT PKB membagikan bimbingan pada warga) serta keluaran internal (kejelasan tupoksi karyawan UPT PKB), kemampuan durasi bertugas, keringanan akses data serta pembuatan laporan, memperkecil efek kehilangan data dengan terdapatnya informasi base alat transportasi, serta pengembangan aplikasi. PKB Kota Denpasar mempraktikkan ISO 9001:2008 mengenai manajemen mutu, melaksanakan audit internal atau eksternal kepada metode kualitas dengan cara teratur, manajemen jasa khalayak buat melindungi kestabilan SOP dengan melibatkan warga, serta survei IKM berplatform IT buat mengukur kebahagiaan warga. UPT PKB diharapkan dijadikan angkasawan project PKB tingkatan nasional yang diresmikan oleh Menteri Perhubungan.

Dari penjelasan di atas saya dapat menyimpulkan bahwa Denpasar City melakukan inovasi dalam pelayanan publik pengujian kendaraan bermotor, dengan nama "Keur Hanya 26 Menit". Inovasi ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih cepat dan praktis, dibandingkan waktu sebelumnya yang memakan waktu sekitar 60 menit. Hal ini merupakan inovasi pertama dalam pelayanan publik pengujian kendaraan bermotor di Indonesia. Instansi-instansi berbagai pihak terlibat dan didukung oleh dana APBD dalam menjalankan inovasi ini. Ketersediaan sumber daya manusia, teknis, dan kelembagaan juga diambil perhatian dalam pelaksanaannya. Sebelumnya, sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor mengalami beberapa kendala, seperti waktu layanan yang lama, praktek pungutan liar, dan kurangnya disiplin petugas. Namun, dengan adanya inovasi ini, sistem pengujian kendaraan bermotor dapat ditingkatkan melalui *drive thru* dan pemungutan biaya retribusi dilakukan secara online.

## Landasan Teori

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hal yang sangat erat kaitannya dengan sebuah instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Harbani Pasolong (2007) merupakan: tiap aktivitas yang dicoba penguasa pada segerombol orang yang ikut serta dalam bermacam aktivitas yang profitabel dalam sesuatu kelompok atau perorangan, walaupun hasilnya tidak ada sangkut pautnya dengan keadaan yang sebenarnya dan dapat buat mereka puas dengan produknya. Sedangkan menurut Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik ialah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan khalayak berlaku seperti upaya pelepasan kemauan khalayak dan aplikasi pemastian peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi kepada perorangan untuk menyelesaikan masalah dari pelaku pelayanan dan instansi seperti pemerintah harus menjamin kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam suatu tingkatan keunggulan yang dapat diharapkan dan dikendalikan atas keunggulan itu sendiri untuk memenuhi keinginan konsumen atau keinginan pelanggan menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996), sedangkan Tjiptono (2006) menarangkan kalau mutu jasa berpusat pada usaha pelampiasan keinginan serta kemauan konsumen dan akurasi penyampaian buat mengimbangi impian konsumen. Serta Penafsiran kualitas pelayanan bagi Supranto (2006) ialah sesuatu tutur yang buat penyedia jasa yakni sesuatu yang harus digarap dengan baik.

Dari opini pakar di atas bisa disimpulkan kalau mutu pelayanan ini sangat tergantung dari kepuasan masyarakat saat melakukan pelayanan, Kepuasan masyarakat menurut Kotler (2005) adalah respon positif yang diberikan pelanggan yang dituju pada hal seperti perasaan masyarakat baik senang, merasa terlayani atas suatu kinerja pelayanan, dll.

Kepuasan ini merupakan perasaan masyarakat atau feedback masyarakat saat melakukan sebuah pelayanan, jika masyarakat senang maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan begitu juga sebaliknya. Jadi jika pelayanan sesuai harapan masyarakat hingga mutu pelayanan bisa dibilang amat bagus serta bila pelayanan tidak serupa dengan impian warga hingga mutu pelayanan bisa dibilang kurang baik ataupun tidak bagus

### 3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan tuturan serta perilaku orang yang diamati. Melalui penelitian ini akan diperoleh realitas melalui proses induktif menurut Bogdan dan Taylor (1992). Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan sesuatu yang belum diketahui, maka dengan penelitian kualitatif diharapkan peneliti dapat menemukan pemahaman mengenai keadaan pada saat penelitian yang pada akhirnya dapat dikembangkan. menjadi sebuah teori.

Lokasi penelitian ini berada di UPT PKB Dishub Kota Denpasar. Dengan alasan terdapat masalah yang ada di UPT PKB Kota Denpasar ini yang bisa menurunkan minat masyarakat untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor ini

Adapun sumber data dari penelitian ini dibedakan menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder dengan rincian sebagai berikut: Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (responden). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan yang terlibat dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Denpasar. Data sekunder ialah informasi yang didapat lewat studi daftar pustaka ialah akta cakap kesusastaan, laporan, arsip, data dari riset terdahulu serta bermacam informasi yang bertepatan dengan riset ini. Informasi inferior dipakai selaku informasi pendukung buat menaikkan uraian hal Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan uji kendaraan bermotor di UPT PKB Dishub Kota Denpasar

Menurut Yin (2014) melaporkan kalau unit analisis merupakan bagian yang dengan cara mendalam berhubungan dengan permasalahan determinasi apa yang diartikan dengan permasalahan dalam riset yang dibuat. Kesimpulannya adalah menurut Yin (2014) memaparkan unit analisis adalah sesuatu yang sangat berkaitan dengan kasus penelitian atau fokus permasalahannya. Berdasarkan definisi tersebut maka penulis menetapkan unit analisis dalam penelitian ini adalah individu atau kelompok dalam pelaksanaan uji kendaraan bermotor di UPT PKB Dishub Denpasar

Berdasarkan pendapat Spradley dan Faisal (1990) informan wajib mempunyai sebagian patokan yang butuh dipikirkan ialah:

1. Subjek yang sudah lama serta intensif berpadu dengan sesuatu aktivitas ataupun area kegiatan yang jadi target ataupun atensi riset serta ini umumnya diisyrati oleh keahlian membagikan data di luar kepala mengenai suatu yang ditanyakan.
2. Subjek sedang terikat dengan cara penuh dan aktif pada area serta aktivitas yang jadi target ataupun penelitian.
3. Subjek memiliki lumayan banyak durasi serta peluang buat dimintai data.
4. Subjek yang dalam membagikan data tidak mengarah diolah ataupun dikemas terlebih dulu serta mereka relatif sedang naif dalam membagikan informasi.



Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui purposive sampling. Menurut Sugiyono (2015) teknik purposive sampling merupakan teknik pengumpulan ilustrasi pangkal informasi dengan estimasi khusus, semacam orang yang dikira ketahui mengenai apa yang diharapkan. Adapun kriteria dan informan yang ditunjuk atau dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Temuan di Lapangan Berdasarkan

no	Indikator	Hasil temuan
1	Tangibel (berwujud)	Sarana dan prasarana seperti seperti alat pengujian kendaraan bermotor ditemukan sudah usang dan dalam pelayanannya alat alat engujian tersebut masih sering terkendala seperti error, kedua fisik bangunan sangat tidak baik karena ventilasi udara senganat minim yang mengakibatkan petugas pengujian kendaran bermotor yang melakukan pengujian merasa tidak nyaman dan juga petugas sering megeluhkan sesak nafas karena paparan dari asap dan polusi kendaraan bermotor sehingga bisa berdampak pada kesehatan petugas, ketiga ada sarana dan prasarana yaitu internet yang masih sering bermasalah, hal ini menjadi sangat fatal dikarenakan data data hasil pengujian harus dikirim ke pusat dulyu secara online, setelah itu baru bisa mencetak uji kir tersebut
2	Reability (kehandalan)	Kehandalan petugas saat melakukan pengujia kendaraan bermotor sudah sangat baik hal itu dilihat dari pendapat masyarakat yang sudah mengatakan petugas sudah cukup handal dalam mengoperasikan alat, namun yang kurang hanya SDM nya saja karena petugas pengujian kendaraan hanya ada 5 orang petugas, hal hasil ada banyak petugas yang memegang 2 sampai 3 alat uji untuk menghandle kekosongan alat tersebut
3	Resvonsivines (ketanggapan)	Berdasarkan hasil temuan di lapangan ketanggapan petugas dinilai sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari tanggapan masyarakat yang sudah cukup puas dalam melakukan pengaduan, dan juga UPT pengujian kendaraan bermotor juga sudah menyediakan lembaga pengaduan untuk menampung semua keluhan masyarakat
4	Empaty (perhatian)	Berdasarkan hasil temuan di lapangan, indicator empati seperti keramah tamahan petugas sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, meskipun ada beberapa masyarakat yang melakukan keluhan petugas sudah menjelaskanya dengan ramah, dan juga petugas melayani masyarakat tanpa memandang status social sehingga semua yang melakukan pelayanan akan diperlakukan dengan sama rata
5	Asurance (jaminan)	Hasil temuan lapangan assurance atau jaminan seperti jaminan ketepatan waktu belum memenuhi standar, karena inovasi yang dijanjikan adalah 26 menit, namun karena ada beberapa kendala seperti sarana dan prasarana fisik seperti bangunan,alat, dan juga SDM penguji yang terbatas yang

---

menyebabkan lamanya waktu pengujian. hal hasil jaminan ketepatan waktu ini masih sangat sering melenceng dari inovasinya yaitu bisa lebih dari 26 menit

---

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun analisis kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor melalui *Drive thru* di dinas perhubungan kota Denpasar dengan menggunakan 5 indikator dari Parasuraman (2001) yaitu: tangible (berwujud), reability (kehandalan), resvonsivines (daya tanggap), empati (perhatian), assurance (jaminan)

Menurut (Parasuraman, 2001:32) Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah suatu bentuk fisik nyata yang dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan kegunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang diterima masyarakat. yang menginginkan pelayanan, sehingga puas dengan pelayanan yang diberikan. dirasakan., yang juga menunjukkan prestasi kerja atas layanan yang diberikan.

Indikator tangible atau bukti fisik dalam hal pengujian kendaraan bermotor ini belum cukup baik hal itu dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang ada di pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini belum sesuai harapan dikarenakan alat pengujian sudah usang dan harus diganti, alat tersebut sudah beroperasi dari tahun 2015. Meskipun bisa di kalibrasi ulang tetap saja masih ada kerusakan dan error alat yang berefek pada lamanya pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini. Tak hanya sampai disana, sarana dan frasarana fisik seperti ruangan pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini juga cukup tidak baik karena ruangan uji tersebut sangat tertutup dan tidak memperhatikan sirkulasi udara sehingga menyebabkan petugas di dalam ruangan uji menjadi tidak nyaman karena terpapar polusi kendaraan dan hal itu bisa berakibat fatal karena disamping petugas merasa tidak nyaman, kesehatan petugas juga menurun karena terpapar polusi asap kendaraan. Aspek lainnya seperti fasilitas koneksi internet juga harus diperbaiki juga, karena sering kali error koneksi internet saat melakukan pengujian kendaraan bermotor, hal ini sangat fatal sekali karena sebelum menerima surat KIR, semua data harus diinput ke pemerintahan secara online. Jika proses ini terhambat maka akan berefek pada lamanya pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini dan sumber daya manusia dalam hal penguji kendaraan bermotor ini masih minim sehingga dapat melambatkan proses pengujian kendaraan bermotor. Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa indicator tangible atau bukti fisik ini belum berjalan dengan baik karena masih banyak sekali kekurangan sarana dan prasarana uji kendaraan bermotor *drive thru* ini.

## Reability (Kehandalan)

Dalam pengujian kendaraan bermotor ini kehandalan petugas menjadi sangat penting karena petugas yang memberikan kendaraan apakah layak jalan atau tidak, di UPT pengujian kendaraan bermotor ini kehandalan petugas sudah cukup baik karena setiap petugas sudah memiliki sertifikasi untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor ini, sertifikasi tersebut tidak mudah, karena harus bersekolah dinas perhubungan akan tetapi sumber daya manusia yang ada di pengujian kendaraan bermotor ini masih sangat kurang sekali, dan hal itu juga yang menjadi penyebab lamanya pengujian kendaraan bermotor, akan tetapi semua petugas sudah mempunyai sertifikasi untuk menguji kendaraan bermotor *drive thru* ini sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa indicator kehandalan ini sudah terlaksana dengan baik

## Resvonsivines (Ketanggapan)

Menurut Parasuraman (2001), setiap pegawai dalam memberikan bentuk pelayanannya mengutamakan aspek-aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku penerima pelayanan, sehingga diperlukan daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pemahaman, dan ketidaksesuaian berbagai bentuk pelayanan. Untuk itu diperlukan penjelasan, bimbingan, pengarahan yang rinci untuk

menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, agar bentuk pelayanan tersebut mendapat respon yang positif.

Indikator responsivitas atau ketanggapan dalam hal pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini, dimensi ketanggapan sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang mengalami keluhan pada pengujian kendaraan bermotor langsung di tanggap oleh petugas pengujian dan petugas pun menjelaskan proses pengujian kendaraan bermotor agar masyarakat paham alur pengujian kendaraan bermotor, untuk segi kemudahan sudah sangat baik. Karena prosedurnya sudah sangat lengkap dan efisien sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengujian. Jadi kesimpulan dari indikator responsivitas atau ketanggapan adalah indikator ini sudah dijalankan dengan baik.

#### Empati (perhatian)

Teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:40) adalah pelayanan akan berjalan lancar dan bermutu apabila setiap pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan mempunyai rasa empati atau perhatian, artinya pelayan mampu memberikan pelayanan tanpa melihat atau memandang status sosial pelanggan yang berkunjung, selain itu. Pelayan mampu memberikan perhatian khusus ketika berhadapan langsung dengan pelanggan.

Indikator empati atau perhatian. Dalam hal pengujian kendaraan bermotor *drive thru* di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Denpasar ini, empati petugas sudah cukup baik hal itu dapat dilihat dari petugas yang melakukan pelayanan tidak memandang status apapun terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan dan semua masyarakat dilayani sama rata tanpa memandang status sosial apapun sehingga dapat disimpulkan indikator empati ini sudah berjalan dengan cukup baik.

#### Assurance (Jaminan)

Penerapan assurance dapat dikatakan sukses jika tercapainya beberapa poin seperti jaminan ketepatan waktu dan jaminan keamanan saat melakukan pengujian ini, maka assurance merupakan dimensi yang cukup penting karena jaminan ini membuat masyarakat percaya dengan layanan yang diberikan. Jaminan ini sangat penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga ketika masyarakat percaya maka kualitas pelayanan akan meningkat.

Dalam pengujian kendaraan bermotor *drive thru* di Dinas Perhubungan Kota Denpasar ini indikator jaminan seperti jaminan ketepatan waktu nampaknya masih belum dipenuhi karena menurut beberapa wawancara yang dilakukan peneliti masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lama waktu pengujian, hal itu juga dikarenakan sumber daya manusia saat melakukan pengujian kendaraan bermotor masih kurang memadai seperti beberapa alat dipegang oleh satu petugas uji sehingga lama waktu pengujian menjadi bertambah karena petugas harus memegang 3 alat dalam pengujian dan juga masih banyak kendala seperti jaringan internet yang tiba-tiba mati total dan sudah terjadi beberapa kali sehingga menyebabkan waktu saat melakukan pengujian menjadi lebih dari inovasi yaitu 26 menit, sehingga dimensi ketepatan waktu belum memenuhi standar inovasi sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator assurance atau jaminan ini belum terpenuhi dengan baik.

Faktor pendukung kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor *drive thru*.

Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh UPT pengujian kendaraan bermotor *drive thru* akan lebih optimal jika didukung oleh faktor yang mendorong kemudahan serta ketepatan suatu kinerja organisasi. Pada penelitian ini, faktor pendukung dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ada beberapa faktor.

Pertama alat yang sudah lengkap sesuai dengan SOP yang ada di UPT Pengujian kendaraan bermotor *drive thru* Denpasar, Penggunaan peralatan dan teknologi terbaru yang terhubung dengan sistem yang efisien dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam proses pengujian, Pemeliharaan berkala serta kalibrasi yang teratur pada peralatan uji menjadi faktor penting dalam memastikan keakuratan dan

keandalan hasil pengujian. dan petugas juga sudah berpenampilan dengan sangat baik dalam melayani masyarakat

*Kedua* keraamah tamahan petugas di UPT Pengujian kendaraan bermotor *Drive thru* di Dinas Perhubungan Kota Denpasar petugas sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan kir *drive thru* ini, hal itu dapat dilihat saat ada keluhan dari masyarakat, petugas menanggapi dengan sangat ramah dan penuh kesabaran, dan juga petugas tidak pernah memandang status sosial mereka, semua dilayani dengan sama rata sehingga dapat disimpulkan empati / perhatian petugas dalam pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini sudah dikatakan baik

*Ketiga* daya tanggap petugas dalam melayani keluhan masyarakat secara langsung menunjukkan bahwa meskipun jumlah petugas terbatas, mereka tetap memberikan layanan yang responsif dan berkomitmen. Dengan profesionalisme yang tinggi, mereka mampu memberikan informasi yang akurat dan membantu pengguna layanan dalam memahami regulasi serta prosedur yang berlaku. Meskipun dalam kondisi sumber daya yang terbatas, kesediaan mereka dalam memberikan bantuan menunjukkan dedikasi terhadap kualitas layanan. Respons yang diberikan juga mencerminkan kesadaran mereka akan standar keselamatan dalam pengujian kendaraan.

*Keempat* semua petugas telah terlatih dengan baik dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor. Namun, keterampilan mereka harus didukung oleh sertifikat kompetensi ahli dalam pengujian kendaraan. Hal ini memastikan bahwa hanya mereka yang memiliki kompetensi sesuai yang dapat melakukan pengujian.

Faktor penghambat kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor *drive thru*.

Selain faktor pendukung yang menjadi pendorong, terdapat juga faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Faktor penghambat dalam pengujian kendaraan bermotor ini. penelitian ini berasal dari sumber internal organisasi dan eksternal organisasi. Penghambat internal cenderung memperlambat kualitas pelayanan dalam uji kendaraan bermotor *drive thru* ini, sedangkan dari eksternal organisasi terlahir dari luar organisasi. Adapun faktor penghambat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung dalam pelaksanaan peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten, yakni

*Pertama* alat pengujian masih sering mengalami kesalahan atau error ketika dilakukan oleh petugas menjadi permasalahan yang sangat serius. Situasi ini membuat ketidakpastian dan ketidakmampuan untuk memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan kepada pemilik kendaraan. Ketika kesalahan terjadi, proses pengujian terhenti atau menghasilkan data yang tidak sesuai, mengakibatkan penundaan dan kemungkinan diperlukan pengujian ulang, yang tentunya menjadi tidak efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Kondisi ini juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap keandalan proses pengujian kendaraan, yang seharusnya dijalankan dengan akurasi dan konsistensi tinggi untuk memastikan keamanan serta kepatuhan kendaraan terhadap standar yang berlaku. Diperlukannya peninjauan dan perbaikan dalam sistem serta pelatihan petugas menjadi krusial untuk meminimalisir kesalahan yang sering terjadi selama proses pengujian.

*Kedua* jumlah SDM petugas pengujian masih sangat kurang, petugas penyelia seharusnya ada 8 orang untuk mengoperasikan semua alat namun fakta dilapangan petugas pengujian kendaraan bermotor *drive thru* denpasar hanya ada 4 orang petugas pelaksana. hal ini mengakibatkan ada beberapa petugas yang mengoperasikan 2-3 alat untuk menutupi kekurangan SDM yang ada di UPT pengujian kendaraan bermotor

*Ketiga* masih adanya ketidaktepatan waktu belum memenuhi standar. karena inovasi yang dijanjikan adalah 26 menit, namun karena ada beberapa kendala seperti sarana dan prasarana fisik seperti bangunan, alat, dan juga SDM penguji yang terbatas yang menyebabkan lamanya waktu pengujian. hal hasil jaminan ketepatan waktu ini masih sangat sering melenceng dari inovasinya yaitu bisa lebih dari 26 menit. hal ini tentu saja sangat penting karena dikarenakan ketidak tepatan waktu ini yang mengakibatkan banyaknya

calo yang berkeliaran di sekitar UPT untuk mengambil peluang dari masalah yang ada di UPT pengujian kendaraan bermotor ini

#### Rekomendasi peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan penelitian terkait pengujian kendaraan bermotor *drive thru* di dinas perhubungan kota Denpasar telah berjalan cukup baik namun ditemukan beberapa hal agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih optimal. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas layanan agar pelayanan menjadi semakin optimal. Adapun beberapa rekomendasi yang dapat peneliti berikan untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor *drive thru* di Dinas Perhubungan Kota Denpasar ini yaitu:

*Pertama* dari segi Indikator tangibel atau bukti fisik Harus ada pergantian alat pengujian dikarenakan alat pengujian sudah usang karena sudah terpakai dari 2015 sehingga banyak terjadinya error saat melakukan pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini karena alat merupakan komponen penting dalam pengujian, sangat disayangkan sekali alatnya kurang memadai sehingga pengujian kendaraan bermotor ini kurang optimal dan juga UPT harus Mengoptimalkan jaringan internet dengan memasang beberapa perangkat internet supaya saat terjadinya internet error, bisa ada internet cadangan untuk mencadangi internet utama yang mati, sehingga proses pengujian kendaraan bermotor menjadi tidak terhambat karena internet error, sangat disayangkan sekali masih sering terjadinya error internet, padahal internet merupakan faktor yang cukup penting dalam pengujian ini dikarenakan hasil uji harus dikirim kepusat dulu setelah itu baru masyarakat dapat menerima surat uji kir nya, dan juga harus adanya pembuatan ventilasi udara supaya petugas nyaman saat bekerja

*Kedua* dari segi Indikator reability atau kehandalan petugas di Unit pelaksana teknis pengujian kendaraan bermotor melalui *drive thru* ini harus melakukan perekrutan karyawan untuk menambah penguji kendaraan bermotor karena jumlah penguji kendaraan bermotor *drive thru* ini masih tidak sesuai harapan karena jika kurangnya penguji dalam pengujian kendaraan bermotor akan menyebabkan antrian yang panjang sehingga inovasi uji kir hanya 26 menit akan tidak sesuai harapan. Hal ini sangat disayangkan karena sumber daya manusia merupakan aspek oaling penting dalam program pengujian kendaraan bermotor melalui *drive thru* ini, agar dapat menjalankan program secara optimal.

*Ketiga* Dari segi asurance atau jaminan ketepatan waktu UPT harus memperketat calo calo yang ada di depan UPT dengan membuat regulasi seperti jika ada calo yang melakukan pengujian maka harus ditolak supaya jaminan masyarakat yang mengantri tidak terdahului dan semuanya sama rata.

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan observasi lapangan yang dilakukan peneliti dengan judul kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor melalui inovasi *drive thru* studi kasus pada UPT pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Denpasar, penulis menguraikan melalui konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2001). Untuk konsep tersebut menyimpulkan bahwa

1. Tangibel (Bukti fisik)  
Pada dimensi ini penerapannya belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat terlihat dari fasilitas alat uji kendaraan bermotor yang sudah usang dan juga dapat dilihat dari beberapa kali masalah tentang koneksi internet yang membuat terhambatnya proses uji kendaraan bermotor *drive thru* ini
2. Reability (kehandalan)  
Pada bagian ini kehandalan petugas sudah sangat baik sekali. Hal itu dapat dilihat dari semua petugas harus ada sertifikasi untuk melakukan uji kendaraan bermotor *drive thru* ini, Jadi semua petugas kehandalannya sudah dijamin akan tetapi memang ada sedikit kendala di SDM nya dikarenakan petugas penguji kendaraan bermotor masih sangat minim.
3. Responsivitas (ketanggapan)

Dimensi ini sudah berjalan dengan baik hal itu dapat dilihat dari kemudahan proses pengujian yang dikatakan masyarakat sudah mudah, hal itu dikarenakan petugas sudah tanggap dalam melayani masyarakat.

4. Empaty

Pada dimensi ini tampaknya sudah memenuhi harapan. Hal itu dapat dilihat perhatian petugas saat melakukan pelayanan dan mampu memberikan respon permintaan masyarakat yang sudah baik, dan petugas juga tidak memandang status social apapun saat melakukan pelayanan, hal itu menjadikan masyarakat yang melakukan pelayanan itu sama rata tanpa memandang status mereka. Oleh karena itu rasa empati dan perhatian petugas sudah memenuhi standar dalam dimensi ini

5. Asurance (jaminan)

Pada dimensi ini tampaknya belum sesuai harapan. Hal itu dapat dilihat dari ketepatan waktu saat melakukan pengujian masih lewat dari inovasi yang dijanjikan. Inovasi yang dijanjikan adalah 26 menit. Hal ini juga dikeluhkan masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan bermotor *drive thru* ini.

## Daftar Pustaka

- Afrizal, Larasati, Hariani (2015), Studi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Jurnal Administrasi Publik, vol 4 no 2. Diakses pada tanggal 5 februari 2023, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/8280>
- Erlambang, Haryono, Hermawan (2020). Policy Implementation in Transportation Office of Kediri City Regarding to Motor Vehicle Testing, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). Diakses pada tanggal 10 februari 2023 dari <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/1028>
- <https://www.setda.denpasarkota.go.id/berita/berhasil-tingkatkan-inovasi-pelayanan-pengujian-kendaraan-bermotor>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2015). Top 25 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2015. Penerbit: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jln. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta 12190.
- Kesuma (2019). Inovasi pengujian kendaraan bermotor sistem *drive thru* sebagai upaya untuk mengurangi praktik percaloan. Jurnal Hukum Saraswati, vol 1 no 1. Diakses pada tanggal 15 januari 2023 <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/JHS/article/view/649>
- Moleong, J. Lexy, Prof. DR, M.A. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2008
- Nurulaini , Rachmawati , Alamyah (2020). The efforts to improve quality of public services in implementing motor vehicle testing : a case study at transportation office of sukabumi city, VOL 2 NO 6 . Diakses pada tanggal 10 februari 2023 dari <https://multisciencejournal.com/index.php/ijm/article/download/193/145>
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Peraturan daerah Kota Denpasar Nomor 26 tahun 2001 tentang penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor

- Rachmawati (2017). Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal administrasi publik, hlm 13-20, Diakses pada tanggal 2 februari 2023, <https://abdulhamid.id/wp-content/uploads/2020/09/Mengumpulkan-Data-Penelitian-kualitatif.pdf>
- Sugiyono. (2014) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Syaifuddin, Winart, Sekar (2020). Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan kabupaten Sukoharjo. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Diakses pada tanggal 2 februari 2023, <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/view/3789>
- Tjiptono Fandy, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, 1997.
- Tri Utami, R., Suharsono, A., & Budi H, S. Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Diakses pada tanggal 2 <https://repository.unej.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/59023/Rizqi%20Tri%20Utami.pdf?sequence=1>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public