JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Istiqomah[1], Reno Affrian[2], Saidah Hasbiyah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: istiqmh566@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena permasalahan pelayanan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara diantaranya kurangnya disiplin petugas, kurangnya tenaga profesional dibidang pengujian, dan kurangnya kerapian dan kekompakan penampilan petugas. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian inimenyatakan bahwa (1) Kualitas pelayanan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, (2) Faktor pendukung berupa komunikasi yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif, (3) Faktor penghambat kurangnya disiplin petugas, kurangnya tenaga profesional dibidang pengujian, dan kurangnya kerapian dan kekompakan penampilan petugas.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor

ABSTRACK

The phenomenon of service problems at the UPT PKB office of the Hulu Sungai Utara Regency Transportation Service includes lack of the officer's discipline, lack of professional staff in the field of testing,and lack of neatness in the appearance and cohesiveness of officers. The aim of this research is to determine the quality of service at the UPT PKB office of the Hulu Sungai Utara Regency Transportation Service and to find out the factors that influence the quality of service. This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques using data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research state that (1) The quality of service at the UPT PKB office of the Hulu Sungai Utara Regency Transportation Service is quite good, (2) Supporting factors in the form of good communication and a conducive work environment, (3) Inhibiting factors lack of the officer's discipline, lack of professional staff in the field of testing, and lack of neatness in the appearance and cohesiveness of officers.

***Keyword**: Quality, Service, Motor Vechile Testing*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelanggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai tugas memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung

jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yakni "Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dan memenuhi hak serta kewajiban sebagai tanggung jawab dalam penyelengaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan adanya pelayanan pubik yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokratis, hak asasi manusia dapat terpenuhi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik".

Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas sebagai upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas yakni pelayanan yang bersifat transparansi, akuntabilitas dan pelayanan yang bersifat partisipasi sehingga dapat mendorong aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas. (Sinambela, 2017:43).

Kualitas pelayanan sangat penting sebagai barometer dalam pemberian pelayanan dan sinkron dengan ketentuan dalam undang-undang. Pelayanan oleh instansi kepada pengguna jasa, dalam hal tersebut kualitas pelayanan yang diberikan sangat menetukan persepsi pengguna jasa layanan uji KIR terhadap kinerja pegawai. Kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kesan positif bagi pegawai untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Jika kualitas pelayanannya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan tetap mengacu pada ketentu yang beraku.

Melalui peraturan pengujian kendaraan bermotor, terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang pengujian tipe kendaraan bermotor yaitu dilakukan terhadap fisik kendaraan bermotor sebagai upaya memeriksa secara teknisdan melihat kondisi kendaraan baik angkutan barang maupun angkutan penumpang yang beroperasidi jalan. Uji KIR dilakukan setiap enam bulan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu pelayanan publik yang sangat berperan penting dalam kelancaran lalu lintas masyarakat ketika bepergian. Dinas Perhubungan selaku unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya kepada pemilik kendaraan bermotor jenis angkutan barang maupun angkutan penumpang.

Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layananuntuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segala hal. Setiappegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Dinas Perhubungan selaku instansi yang memberikan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna kendaraan bermotor angkutan barang agar mereka mau melakukan uji kelayakan kendaraan. Pelayanan kepadamasyarakat dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor angkutan barang diperlukan suatu

kinerja pelayanan publik yang baik agar tercipta tujuan yaitu kepuasaan pengguna jasa pengujian kendaraanbermotor.

Penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan dijalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada dijalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat atau lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan. Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang berperan penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat untuk beraktivitas di sektor-sektor lain.

Dalam Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan langkah preventif. Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara menempatkan transportasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. Kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan, termasuk bidang transportasi merupakan tantangan dan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Perhubungan dalam menciptakan keterbukaan dan megoptimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini dirasakan cukup penting sebagai aspek yang harus dilakukan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan dibidang perhubungan transportasi darat.

Pengujian kendaraan bermotor memang penting dan juga berpengaruh pada transportasi jalan yang diselenggarakan oleh negara dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional.

Untuk mendukung pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor juga dikeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 7 Tahun 2021 tentang pengujian kendaraan bermotor. UPT Pengujian Kendaraaan Bermotor mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Pengumpulan, menyiapkan dan menginventarisasi bahan dan data guna penyusunan program kegiatan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.
b. Penyusunan perencanaan program, kegiatan dalam rangka pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolahan, penerbitan, dan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.
c. Pelaksanaan program kerja dan kebijakan teknis yang menyangkut administrasi umum maupun uji berkala pertama dan proses untuk kendaraan mutasi keluar/masuk dan numpang uji keluar/masuk.
d. Pelaksanaan program tindak lanjut dan kebijakan teknis yang ditetapkan Dinas Perhubungan meliputi: Pendataan, penetapan, pengawasan, pelaporan hasil Pengujian Kendaraan Bermotor.
e. Pelaksanaan penelitian terhadap persyaratan administrasi bagi proses uji berkala dan penelitian teknis berupa pemeriksaan dan pengujian mengenai persyaratan-persyaratan khusus berupa kelengkapan teknis yang dimiliki kendaraan bermotor.
f. Penyelesaian proses pengujian dengan memberikan tanda bukti lulus berupa buku uji dan tanda uji serta pelaksanaan pemungutan retribusi jasa pengujian sesuai ketentuan perundang-

undangan.

g. Pelaksanaan, pembinaan terhadap pemilik kendaraan bermotor wajib uji, agar menjaga kondisi kendaraan sebagai persyaratan minimal untuk menjamin kesalamatan dan mencegah pencemaran lingkungan.
h. Pelaksanaan, pengendalian dan perawatan kelayakan sarana uji berkala kendaraan bermotor, penilaian pengoperasian untuk menjamin agar bangunan dan fasilitas teknis lainnya tetap bersih dan siap pakai.
i. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan berkaitan dengan program dan kegiatan di Pengujian Kendaraan Bermotor.
j. Pelaksanaan mengelola tugas ketatausahaan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.
k. Melaksanakan tugas-tugas lain Dinas Perhubungan.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan permasalahan yang penting yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebab inti dari penyelenggaraan pemerintahan daerah ialah bagaiamana memberikan pelayanan yang baik sehingga penerimaan pendapatan asli daerah berjalan lancar serta kepentingan masyarakat pengguna kendaraan bermotor dapat terpenuhi. Petugas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor hendaknya mengkonfirmasi atau memberikan penjelasan secara cepat dan terbuka kepada masyarakat mengenai pelayanan agar pemohon/masyarakat memperoleh sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan unit penyelenggara Pengujian Kendaraan Bermotor di Kab. Hulu Sungai Utara yang dalam memberikan pelayanan terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang yaitu jenis mobil penumpang, mobil bus, dan mobil barang. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian berkala terhadap setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan. Maksud dan tujuan dilakukan pengujian untuk mengetahui kondisi dari kendaraan tersebut, apakah memenuhi spesifikasi teknis atau tidak, sehingga setiap kendaraan wajib uji yang tidak lulus uji tidak diperbolehkan untuk beroperasi di jalan raya dan harus diperbaiki. Apabila kendaraan tersebut sudah diperbaiki, maka akan dilakukan pengujian ulang dengan waktu dan tempat yang sudah ditetapkan. Selain itu apabila kendaraan tersebut tidak diperbaiki maka kondisinya akan semakin buruk yang pada akhirnya menjadi salah satu pemicu kecelakaan.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode penelitian kualitatif, karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitiannya yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif langkah kerjanya untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau latar sosial sasaran penelitian dalam tulisan naratif. Tipe penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *video tape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memproses analisis data terdapat tiga proses, yaitu: kondensasi data, *display*/penyajian data, dan mengambil kesimpulan lalu diverifikasi. Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan/keajegan pengamatan, triangulasi, pengecekan teman sejawat, analisis kasus negatif, ketercukupan referensial,dan pengecekan anggota, keteralihan, kebergantungan, dan ketegasan.

Penelitian dilakukan di Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian adalah: (1) Kualitas pelayanan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, (2) Faktor pendukung berupa komunikasi yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif, (3) Faktor penghambat kurangnya disiplin petugas, kurangnya tenaga profesional dibidang pengujian, dan kurangnya kerapian dan kekompakan penampilan petugas.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjoanoto dan Kunto 2013) dengan lima dimensi, yaitu: Berwujud *(Tangible)*, Kehandalan *(Reliability)*, Ketanggapan *(Responsiviness)*, Jaminan *(Assurance)*, dan Empati *(Empathy)*.

a. Dimensi Berwujud *(Tangible)*

1) Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya dengan menyediakan sarana informasi yang memuat syarat atau prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa akses informasi pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat menjelaskan bahwa mereka sudah merasa puas tentang kemudahan akses informasi.

2) Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan merupakan tempat pelayanan yang bersih, rapi, teratur, tertib, adanya ruang tunggu dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan merasakan kenyaman dalam melakukan pelayanan yang dilengkapi fasilitas penunjang pelayanan. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara bahwa tempat pelayanan sudah baik tapi kerapian dan kekompakan penampilan petugas kurang baik dikarenakan tidak kompak ketika menggunakan seragam yang mempengaruhi penilaian masyarakat tentang kualitas pelayanan.

b. Dimensi Kehandalan *(Reliability)*

1) Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani

Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan yaitu dimana pegawai tidakmembuat pengguna layanan menunggu terlalu lama dan pegawai disiplin dalam kehadiran atau jam kerja. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara bahwa kedisiplinan pegawai kurang baikkarena ada pegawai yang masih kurang disiplin atau tidak hadir sesuai jam kerja.

2) Kecermatan Petugas dalam Melayani Masyarakat

Kecermatan petugas yaitu petugas harus cermat dalam melayani pengguna layanan, karena kecermatan pegawai diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam mengerjakan tugas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tingkat kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik.

3) Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu

Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada seseorang. Keahlian yang diperlukan seorang pegawai pelayanan adalah dapat menggunakan alat teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang dimiliki pegawai pelayanan tersebut dapat membantu

memperlancar proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat penunjang atau alat bantu pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Hal ini dilihat dari pengamatan peneliti dan masyarakat yang menilai sudah baik dan memuaskan.

c. Dimensi Ketanggapan *(Responsiviness)*

1) Merespon Setiap Masyarakat yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Memberikan tanggapan terhadap pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Tanggapan ini dibutuhkan agar pelanggan merasa senang dan merasa dihargai ketika melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa respon pegawai pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, hal ini terlihat ketika pegawai langsung memberikan arahan dan jawaban dari pertanyaan masyarakat tentang pengujian kendaraan bermotor.

2) Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan harus cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas segera memproses keperluan pengguna layanan. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat akan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara diketahui bahwa kecepatan melayani kurang baik karena terkendala kurangnya tenaga profesional dibidang pengujian yang bersertifikat pengujian sehingga bisa menghambat proses pengujian kendaraan bermotor yang mengakibatkan penginputan data uji keaplikasi sedikit terlambat. Selain itu juga bisa dikarenakan gangguan jaringan internet, listrik mati yang mengakibatkan aplikasieror, hal itu diluar kendali petugas.

d. Dimensi Jaminan *(Assurance)*

1) Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan

Jaminan waktu dalam pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan pada pegawai layanan. Jaminan tepat waktu adalah berupa kepastian waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaminan tepat waktupada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik karena ada kepastian waktu dari pegawai, semua disesuaikan dengan situasi dan kondisi.

2) Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan

Jaminan biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian biaya pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena ada kepastian biaya yang sesuai dengan jenis kendaraan.

e. Dimensi Empati *(Empathy)*

1) Petugas Melayani dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun

Dalam melayani pengguna laynan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan sopan santun pegawai pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, hal ini terlihat dari penilaian masyarakat yang merasakan.

2) Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif

Petugas pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang ada keperluan. Petugas harus melayani semua pengguna layanan sesuai dengan antrian. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada tindakan deskriminasi atau membeda-bedakan pada kantor UPT PKB Dinas PerhubunganKabupaten Hulu Sungai Utara.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terbagi menjadi dua, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

a. Faktor Pendukung

1) Komunikasi yang Baik

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena telah dilakukan komunikasi dan koordinasi dalam pemecahan masalah antara pegawai dengan atasan ataupun pegawai satu dengan pegawai lainnya.

2) Lingkungan Kerja yang Kondusif

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa lingkungankerja pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, dimana lingkungan kerja sangat nyaman dan menyenangkan serta terjalin keakrabanantar pegawai yang dilandasi dengan rasa kekeluargaan.

b. Faktor Penghambat

1) Kurangnya Tenaga Profesional di Bidang Pengujian

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti memang benar bahwa tenaga profesional di kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara hanya memenuhi standar minimum terbukti hanya satu orang penguji yang sekaligus menjabat sebagai kepala UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2) Kurangnya Kerapian dan Kekompakan Penampilan Petugas

Kerapian dan kekompakan tampilan petugas tentu saja sangat diperhatikan dalam bekerja, hal itu mempengaruhi cara pandang masyarakat tentang petugas layanan sehingga menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti memang benar bahwa kerapian dan kekompakan petugas di kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, hal ini dapat dilihat pada indikator kemudahan akses sudah baik karena masyarakatmerasa tidak ada kendala ketika mencari informasi mengenai pengujian kendaraan bermotor. Indikator kecermatan petugas sudah baik karena tidak ada kesalahan dalam penginputan data atau pekerjaan lainnya. Indikator keahlian dalam menggunakan alat bantu sudah baik karena petugas sudah bisa diandalkan dalam menggunakan komputer, alat uji, dan lainnya. Indikator merespon masyarakat sudah baik karena petugas langsung tanggap menjawab dan sigap melakukan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat. Indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan cukup baik karena ada kepastian waktu penyelesaian hasil uji

kendaraan bermotor kecuali ketika ada kendala disistem aplikasi, jaringan internet, listrik mati ataupun masalah lainnya. Indikator jaminan kepastian biaya sudah baik karena ada sudah ada batasan dan aturan dalam pemungutan retribusi. Indikator pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun sudah baik karena penilaian masyarakat yang merasakan juga baik. Indikator pelayanan dengan tidak diskriminatif sudah baik, petugas tidak membeda-bedakan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan karena semua dianggap sama. Indikator kenyamanan tempat pelayanan kurang baik karena kurangnya kerapian dan kekompakan penampilan petugas. Indikator kedisiplinan pegawai masih kurang baik karena ada pegawai yang kadang-kadang tidak tepat waktu dalam kehadiran. Indikator pelayanan cepat dan tepat kurang baik, karena kurangnya tenaga penguji yang bersertifikasi sehingga proses pengujian sedikit terhambat.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari:
   1) Faktor pendukung, komunikasi yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif.
   2) Faktor penghambat, kurangnya tenaga profesional dibidang pengujian, kurangnya kedisiplinan petugas, dan kurannya kerapian serta kekompakkan penampilan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021) 'Metode Penelitian Kualitatif', *Syakir Media Press*.

Dahlan (2023) 'Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi', *PT. Nasya Expanding Management*, 1.

Darmawan, D. (2021) 'Dinamika Riset Kualitatif (Diskusi Praktis & Contoh Penerapannya)', *PT. Remaja Rosdakarya*, 1.

Dwi Kristanto, Y. and Sri Padmi, R. (2020) 'Analisis data kualitatif: Penerapan analisis jejaring untuk analisis tematik yang cepat , transparan , dan teliti', *Jurnal Koridor*, 1(5).

Emzir (2012) 'Metodologi penelitian kualitatif analisis data', *Jakarta: Raja Grafindo*.

Fadilla, A. R. and Wulandari, P. A. (2023) 'LITERATURE REVIEW ANALISIS DATA KUALITATIF: TAHAP PENGUMPULAN DATA', *Mitita Jurnal Penlitian*, 1(3).

Fauziah, U. R. (2018) 'PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SUKABUMI', *JURNAL PENDIDIKAN ILMU SOSIAL*, 27(2). doi: 10.17509/jpis.v27i2.12189.

Hajar, S. (2021a) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', *UMSU PRESS*.

Hajar, S. (2021b) 'METODE PENELITIAN KUALITATIF', *Umsu Press*.

Handayany, G. N. (2020) 'Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien', *Media Nusa Creative*.

Hardiyansyah (2018) 'Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)', *PENERBIT GAVA MEDIA*.

Haryono, C. G. (2020) 'Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi', *CV. JEJAK ANGGOTA IKAPI*.

Hayat (2017) 'MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK', *PT. Raja Grafindo Persada*.

Helaluddin and Wijaya, H. (2019) 'Analisis Data Kualitatif (Sebuah Tinjauan Teori & Praktik)', *Sekolah Tinggi Theologia Jaffray*.

Helmi, S. (2022b) 'Urgensi Pemasaran Internal untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internal', *Jejak Pustaka*, 1.

Herlinda, S. A. A. (no date) 'Manajemen Pelayanan Publik', *CV. Hemat Publishing*.

Huberman and Miles (1992) 'Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 02(1998).

Al Idrus, S. (2019a) 'Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian', *Media Nusa Creative*, 1.

Al Idrus, S. (2019b) 'KUALITAS PELAYANAN (KONSEP DAN TEORI)', *Media* .

Irfadat, T. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', *CV. Jakad Media Publishing*.

Kusmagi, M. A. (2022) 'Standar Kelengkapan Teknis dan Kelaikan Kendaraan Bermotor', *Raih Asa Sukses*.

Maulidah, S. (2014) 'Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu)', *CV. Indra Prahasta*.

Mu'ah and Masram (2014) 'LOYALITAS PELANGGAN', *Zifatama Publisher*.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Noviana, N. and Noor, M. (2021) 'IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG', *Public Service and Governance Journal*, 2(02). doi: 10.56444/psgj.v2i02.2279.

Nurchotimah, A. S. I. (2021) 'Pengawasan Pelayanan Publik', *Jejak Pustaka*.

Pintar, K. (2020) 'Jenis-Jenis Teknik Pengumpulan Data Kualitatif', *Kelas Pintar*.

Pradistya, R. M. (2021) 'Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif', *Dqlab*.

Rachmawati, I. N. (2007) 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1). doi: 10.7454/jki.v11i1.184.

Rahmadana, M. F. *et al.* (2020) 'Pelayanan Publik', *Yayasan Kita Menulis*.

Rohani, I. and Roni Ekha Putra (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman', *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 2(2). doi: 10.55850/simbol.v2i2.82.

Sellang, K., Jamaluddin and Mustanir, A. (2019) 'STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', *CV. PENERBIT QIARA MEDIA*.

Sulistiyowati, W. (2018) 'Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya', *UMSIDA PRESS*, 1.

Syarifudin, S. and Amri, A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah', *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2). doi: 10.55542/gpjer.v3i2.73.

Utami, A. A., Hernawan, D. and Purnamasari, I. (2020) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG', *Jurnal Governansi*, 6(2). doi: 10.30997/jgs.v6i2.3042.