

KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BALANGAN

Norlaily Rezekia¹, Arif Budiman², Saidah Hasbiah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: norlailyrezekia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji lebih dalam tentang kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. menggunakan pendekatan kualitatif berdasar informan jumlah 10 orang. Hasil dari penelitian cukup baik, dengan melihat dimensi sebagai berikut: Berwujud (*Tangible*) Dimensi berwujud (*tangible*) dengan indikator fasilitas fisik pelayanan, penampilan petugas, kedisiplinan petugas belum baik, kemudahan dalam proses pelayanan, dan. Keandalan (*Reliability*) Dimensi keandalan (*reliability*) dengan indikator standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas untuk menggunakan alat bantu, peningkatan kemampuan petugas dan keahlian sudah baik. Ketanggapan (*Responsiveness*) Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator daya tanggap petugas, pelayanan yang diberikan tepat dan cermat, ketersediaan sarana pengaduan serta terdapat pengawasan dari pihak internal maupun eksternal dapat menunjukkan sudah baik. Jaminan (*Assurance*) Dimensi jaminan (*assurance*) dengan indikator memberikan jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Empati (*Empathy*) Dimensi empati (*emphathy*) dengan indikator petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai masyarakat sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi menjadi 2, faktor pendukung: Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan dan adanya SOP, faktor penghambat: keterbatasan sumber daya manusia dan pelayanan lambat.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Kendaraan*

ABSTRACT

This study examines in more depth the quality of service and testing of motor vehicles at the Balangan Regency Transportation Agency and the factors that influence it. using a qualitative approach with 10 informants. The results of the study are quite good, by looking at the following dimensions: Tangible Tangible dimension with indicators of physical service facilities, officer appearance, officer discipline is not good, ease of service process, and. Reliability Reliability dimension with indicators of clear service standards, officer ability to use assistive devices, improvement of officer ability and expertise is good. Responsiveness Responsiveness dimension with indicators of officer responsiveness, services provided are appropriate and careful, availability of complaint facilities and there is supervision from internal and external parties can show that it is good. Assurance Assurance dimension with indicators of providing service time guarantees, providing service cost guarantees, providing legality guarantees (success) in services and providing cost certainty in the service process. Empathy Empathy dimension with indicators of officers serving with a friendly attitude, officers serving with a polite and courteous attitude, officers serving without discrimination and officers serving and respecting the community is good. The influencing factors are divided into 2, supporting factors: Employees are careful in providing services and the existence of SOPs, inhibiting factors: limited human resources and slow service.

Keywords: *Quality, Service, Vehicles*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha yang dilakukan pemerintah atau swasta dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga Negara, maka pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat meliputi banyak hal, yakni kebutuhan akan barang, jasa, administrasi, dan

keamanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan hasil sehingga pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif dan efisien serta sesuai dengan aturan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia 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 penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan adanya pelayanan publik 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 apartur dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas. (Sinambela, 2017:152).

Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan juga sangat menentukan kepuasan penerima jasa kepada penyedia pelayanan guna mencapai tujuan dari indikator kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh instansi juga masih banyak menggunakan sistem pelayanan manual tanpa menggunakan sistem *online* berbasis aplikasi, hal tersebut dapat membuat pelayanan menjadi kurang efektif dan menghambat pekerjaan lain disebabkan penggunaan waktu yang tidak efisien (lamban) sehingga kualitas pelayanan masih kurang.

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 karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan 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 ketentuan yang berlaku.

Melalui Peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor, terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2020 tentang 3 pengujian tipe kendaraan bermotor yaitu dilakukan terhadap fisik kendaraan bermotor sebagai upaya memeriksa secara teknis dan melihat kondisi kendaraan baik angkutan barang maupun angkutan penumpang yang beroperasi di 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.

Pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu pemeriksaan keadaan atau kondisi kendaraan yang akan melakukan pengujian, dalam hal ini sudah memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak. Pengujian kendaraan bermotor juga dilakukan melalui prosedur yang berlaku dengan melakukan pendaftaran, pemeriksaan persyaratan administrasi dan penetapan biaya. Pemeriksaan kelengkapan berkas merupakan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan dalam melakukan pemeriksaan kondisi fisik kendaraan agar pelanggan transportasi merasa aman dan nyaman.

Tetapi berdasarkan hasil observasi penulis Kualitas Pelayanan Registrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan mengalami beberapa hambatan seperti:

1. Pelayanan lamban

Pelayanan lamban, hal ini dapat dilihat dari pegawai pengujian kendaraan bermotor belum cepat dilakukan karena kurangnya petugas dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor

2. Kurangnya tanggung jawab pegawai dalam kedisiplinan
Pegawai kurang disiplin dalam kehadiran seperti datang dan pulang tidak sesuai jadwal, namun agar menghindari pemotongan gaji karena terlambat datang maka pegawai menggunakan fake gps agar absen sesuai jadwal, Fake GPS merupakan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengubah atau memanipulasi informasi lokasi GPS yang diberikan oleh perangkat mereka. Ini dapat dilakukan dengan beberapa langkah sederhana, dan hasilnya adalah perangkat menunjukkan lokasi palsu yang telah ditentukan pengguna. (Sumber: *Observasi Awal*)
3. Keterbatasan sumberdaya manusia
Kurangnya sumberdaya manusia atau petugas dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan terlihat dari jumlah petugas yang ada belum cukup dalam menunjang pelayanan. Saat ini hanya ada 3 orang petugas Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan”. (Sumber: *Observasi Awal*)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui informan dengan teknik *Snowball Sampling* berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian kredibilitas data melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan *member check*.

PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan khususnya dalam melayani masyarakat di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, maka dapat dilihat dengan menggunakan teori menurut Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63). Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. **Tangible (Berwujud)**

Tangible merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

a. **Ruang Tunggu**

Ruang tunggu adalah area yang disediakan di berbagai tempat seperti kantor, rumah sakit, bandara, atau tempat umum lainnya untuk memfasilitasi orang yang menunggu..

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan terkait ruang tunggu dalam proses pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup baik, ruang tunggu yang ada terdiri ruang tunggu dalam dan luar untuk menunjang pelayanan.

Hal tersebut sudah sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63) dalam hal indikator ruang tunggu diperlukan untuk menunjang pelayanan.

b. **Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana adalah istilah yang digunakan untuk merujuk kepada fasilitas fisik atau infrastruktur yang dibutuhkan dalam suatu lingkungan atau kegiatan tertentu.

Hasil wawancara, uraian dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa untuk sarana dan prasarana di balai pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan disimpulkan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari lengkapnya sarana-prasarana yang ada dalam menunjang.

Hal tersebut sudah sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana diperlukan dalam menunjang pelayanan.

c. **Kedisiplinan**

Disiplin adalah kemampuan untuk mengendalikan perilaku yang berasal dari dalam diri seseorang menurut peraturan eksternal dan norma yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan terkait kedisiplinan pegawai belum baik karena pegawai ada yang tidak disiplin dengan datang terlambat namun menggunakan fake gps agar tetap bisa absen diluar kantor.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63) dalam hal indikator kedisiplinan bahwa kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

2. **Reliability (Kehandalan)**

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan atau kecermatan petugas penguji dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

a. **Kecermatan**

Kecermatan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat berdasarkan prosedur dan memuaskan pelanggan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan indikator kecermatan pelayanan cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Zeithaml, et al, dalam Hardiansyah (2018:63) bahwa kecermatan pegawai sudah dimiliki dan dijalankan sesuai SOP oleh pegawai balai pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

b. **Keahlian**

Keahlian adalah kemampuan karyawan dalam menggunakan alat pengujian kendaraan bermotor dan alat bantu lain yang digunakan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan indikator keahlian cukup baik. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dapat dilihat dari keahlian pegawai saat melayani masyarakat di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan khususnya pada bagian PKB, dimana pegawai sudah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan kemampuan pegawai sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.

Hal ini sesuai seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml et al dalam (Ardiansyah, 2018:63) yang mengatakan bahwa kemampuan dan kehandalan dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. **Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness (ketanggapan), yaitu sikap pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas..

a. **Cepat**

Cepat adalah bentuk kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan dengan segera mungkin.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai pengujian kendaraan bermotor belum cepat dalam melakukan karena kurangnya petugas dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Maka hal tersebut tidak sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018) dalam hal indikator kecepatan diperlukan dalam menunjang pelayanan.

b. **Tepat**

Tepat adalah kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dalam melayani masyarakat dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan

mengenai indikator pelayanan dengan tepat cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

Hal tersebut sudah sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63) bahwa ketepatan dalam pelayanan sangatlah penting terlebih lagi dalam melakukan pemeriksaan kendaraan karena jika tidak tepat dalam melakukan pengujian dapat membahayakan.

c. **Respon (daya tanggap)**

Respon adalah kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan respon yang baik kepada pengguna jasa pengujian kendaraan. Adapun masalah terkait pendaftaran dan perpanjangan buku KIR sudah dijelaskan berdasarkan mekanisme prosedur yang berlaku.

Hal ini sesuai seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml et al dalam (Ardiansyah, 2018:63) yang mengatakan bahwa kesanggupan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, serta keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas sehingga masyarakat merasa puas.

4. **Assurance (Jaminan)**

Assurance merupakan kemampuan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dalam memberikan jaminan biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.

a. **Jaminan biaya**

Jaminan biaya adalah jaminan yang diberikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 9 Tahun 2012 tentang biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya retribusi kendaraan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan dari tahun 2012 dan tidak pernah ada perubahan sampai sekarang.

Dari hal tersebut belum sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam (2018) dalam indikator jaminan biaya diperlukan dalam menunjang pelayanan.

b. **Jaminan waktu**

Jaminan waktu adalah kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan dan pengadaan buku uji kendaraan bermotor.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan tergantung pada cepatnya pengguna jasa pengujian kendaraan datang ke Kantor Dinas Perhubungan karena pada waktu siang hari lebih banyak masyarakat yang datang mendaftar dan melakukan pemeriksaan kendaraan. Adapun jaminan waktu pengadaan buku uji kendaraan tidak langsung ada pada saat pengguna jasa melakukan pendaftaran, masyarakat juga tidak mendapatkan jaminan waktu yang jelas perihal pengadaan buku KIR.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai UPT PKB belum memberikan jaminan waktu perihal pengadaan buku uji kendaraan bermotor sehingga masyarakat masih perlu menunggu sampai pegawai PKB menghubungi masyarakat tersebut. Jika dilihat dari segi *Assurance* (jaminan) pegawai atau petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) sudah memberikan jaminan biaya sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 9 Tahun 2012 tentang biaya retribusi pengujian kendaraan bermotor.

Hal ini belum sesuai seperti yang dikemukakan Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63) bahwa kualitas pelayanan juga tergantung dari jaminan biaya yang diberikan dalam pelayanan, namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan bermotor sehingga masyarakat belum merasa puas. Pegawai juga perlu untuk menerapkan pelayanan berbasis online baik dari segi pendaftaran, registrasi maupun peralihan buku uji KIR ke *Smart Card* agar pelayanan bisa lebih efektif dan bisa menjamin ketepatan waktu.

5. **Empathy (Empati)**

Empathy merupakan bentuk kepedulian pegawai kepada pelanggan yang sifatnya tulus dan dapat memahami kebutuhan serta keinginan masyarakat..

a. **Ramah**

Ramah yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani pelanggan dengan senang hati dan menunjukkan respon yang baik serta mendahulukan kepentingan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tingkat keberhasilan pelayanan salah satunya tergantung pada pemberian perhatian kepada masyarakat, sebagai contohnya menyapa dan tersenyum kepada pengguna jasa/masyarakat dengan begitu masyarakat akan merasa dirinya sudah diperhatikan dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor). Keramahan pegawai merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta menjamin hubungan yang baik antar masyarakat dan pegawai.

Dari hal tersebut sudah sesuai dengan teori Zeithaml et al Hardiansyah (2018) dalam indikator ramah.

b. **Tidak deskriminatif**

Tidak deskriminatif adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara merata serta tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan lainnya sehingga masyarakat yang menikmati pelayanan pengujian kendaraan merasa lebih dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah dapat dikatakan baik, respon pegawai terhadap masyarakat juga baik dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat tanpa membedakan.

Berdasarkan hal ini maka dapat dilihat bahwa pada dasarnya petugas atau pegawai menunjukkan sikap empati yaitu ramah dan tidak deskriminatif kepada masyarakat sudah sesuai seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018:63) bahwa kualitas pelayanan dari segi empati yakni menghargai setiap pelanggan dan memiliki sikap yang adil antara pelanggan yang satu dengan pelanggan lain.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan

1. **Faktor Pendukung**

a. **Pegawai Teliti dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Faktor Pendukung kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah pegawai teliti dalam bekerja serta tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Zeithaml, et al, dalam Hardiansyah (2018:63) bahwa kecermatan pegawai sudah dimiliki dan dijalankan sesuai SOP oleh pegawai balai pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

b. **Adanya SOP yang Jelas Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan**

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Faktor Pendukung kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah adanya SOP yang menjadi acuan dalam pegawai untuk memberikan pelayanan lebih baik dan memudahkan pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang ada.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Zeithaml, et al, dalam Hardiansyah (2018:63) bahwa kecermatan pegawai sudah dimiliki dan dijalankan sesuai SOP oleh pegawai balai pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada sumber daya yang terkait dengan tenaga kerja atau karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM mencakup berbagai aspek terkait dengan tenaga kerja, termasuk kualifikasi, pengalaman, keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan yang lamban .

a. Pelayanan Lamban

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah pelayanan lamban, hal ini dapat dilihat dari pegawai pengujian kendaraan bermotor belum cepat dilakukan karena kurangnya petugas dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan cukup baik, dengan melihat dimensi sebagai berikut: Berwujud (*Tangible*) Dimensi berwujud (*tangible*) dengan indikator fasilitas fisik pelayanan, penampilan petugas, kedisiplinan petugas belum baik, kemudahan dalam proses pelayanan, dan. Kehandalan (*Reliability*) Dimensi kehandalan (*reliability*) dengan indikator standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas untuk menggunakan alat bantu, peningkatan kemampuan petugas dan keahlian sudah baik. Ketanggapan (*Responsiviness*) Dimensi ketanggapan (*responsiviness*) dengan indikator daya tanggap petugas, pelayanan yang diberikan tepat dan cermat, ketersediaan sarana pengaduan serta terdapat pengawasan dari pihak internal maupun eksternal dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan sudah baik. Jaminan (*Assurance*) Dimensi jaminan (*assurance*) dengan indikator memberikan jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Empati (*Emphathy*) Dimensi empati (*emphathy*) dengan indikator petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai masyarakat wajib uji dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan terbagi menjadi 2 faktor pendukung: Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan dan adanya SOP, adapun faktor penghambat terdiri dari: keterbatasan sumber daya manusia dan pelayanan lamban. Berdasarkan hal tersebut disarankan Bagi Petugas Teknis: Meningkatkan kemampuan petugas teknis guna menciptakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih baik. Menambah jumlah petugas teknis agar peralatan 2line yang dimiliki oleh Unit Pengujian Uji Berkala Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dapat digunakan secara optimal. Tetap melakukan kalibrasi secara periodik untuk menjamin keakuratan peralatan uji sehingga tercipta ketertiban dalam pelaksanaan uji berkala Kendaraan bermotor. Bagi Kepala Dinas Perhubungan kabupaten Balangan : Hendaknya menambah tenaga sumber daya manusia (pegawai) khususnya pada Pengujian Uji berkala Kendaraan Bermotor agar pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat. Meningkatkan kemampuan petugas administrasi guna menciptakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015a) *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia..
- Anonim (2018) 'Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 33 Tahun 2018 *Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor*, (2), p. 51.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- STIA AMUNTAI (2022) 'Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Publik', *Pedoman Penyusunan Skripsi*.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- .