



Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang

Vivie Lensyiana Pratiwi^{1*}, Lukman Samboteng², Firdaus³

¹Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Terbuka, Jl. Cabe Raya, Tangerang Selatan, Banten 14437

²Magister Terapan, Politeknik STIAN LAN Makassar, Jl. A.P. Petarani, Kecamatan Rappocini, Makassar Sulawesi Selatan 90231

³Magister Administrasi Publik, Universitas Sjakhyakirti, Jl. Sultan Muhammad Mansyur 32, Kecamatan Ilir Barat 2, Palembang, Sumatera Selatan 30145

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30/08/2024

Revised 26/09/2024

Accepted 02/11/2024

Abstract

The number of public participants in motor vehicle testing at the Pangkalpinang City Transportation Service has decreased. This decline resulted from multiple factors, one among them being the level of quality of service provided. The goal of the research is to determine the quality of motor vehicle testing services at the Pangkalpinang City Transportation Service based on five dimensions, including real dimensions, reliability, responsiveness, guarantee, and empathy. The employed research method is descriptive, utilizing a quantitative approach. The analysis of data employed is the Servqual method. The research results show that the real dimension gap value is -0.316 or negative, with the weakest indicator being the availability of supporting facilities and infrastructure. The reliability dimension gap value is 0.000 or positive, with the weakest indicator being officer accuracy. The positive responsiveness dimension gap value is 0.074, and the weakest indicator is the officer's level of concern. The positive guarantee dimension gap value is 0.117, with the weakest indicators being the officers' skills and knowledge. The gap value for the positive empathy dimension is 0.138, with the weakest indicator being intense and effective communication. A positive gap value indicates that the dimension is in line with customer expectations, while a negative gap value indicates that the dimension is not in line with customer expectations.

Keywords: Service Quality, Vehicle Testing, Pangkalpinang City

Abstrak

Jumlah partisipasi masyarakat dalam menjalankan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang mengalami penurunan. Penurunan ini disebabkan berbagai faktor salah satunya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ialah memahami mutu pelayanan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang menurut lima dimensi diantaranya empathy, tangible, responsiveness, reliability dan assurance. Metode penelitian yang dimanfaatkan ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisa data yang dimanfaatkan yaitu metode servqual. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya nilai gap dimensi tangible sebesar -0,316 atau bernilai negatif dengan indikator terlemah yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Nilai gap dimensi reliability sebesar 0,000 atau positif dengan indikator terlemah yaitu ketelitian petugas. Nilai gap dimensi responsiveness positif sebesar 0,074 n indikator terlemah yaitu



tingkat kepedulian petugas. Nilai gap dimensi assurance positif sebesar 0,117 dengan indikator terlemah yaitu keterampilan dan pengetahuan petugas. Nilai gap dimensi empathy positif sebesar 0,138 dengan indikator terlemah yaitu komunikasi yang intens dan efektif. Nilai gap positif mengindikasikan bahwasanya dimensi tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan sedangkan nilai gap negatif menandakan bahwa dimensi tersebut tidak sejalan dengan keinginan konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Kota Pangkalpinang*

*Penulis Korespondensi

E-mail : lensyianavivi@gmail.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan laporan Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang menunjukkan adanya fluktuasi penurunan jumlah pengujian kendaraan bermotor pada tahun 2020 sebanyak 3.422 pemilik dan tahun 2021 mencapai 3.642 pemilik akan tetapi di tahun 2022 mengalami penurunan jumlah pemilik kendaraan bermotor sebanyak 3.276 pemilik dan di tahun 2023 terjadi penurunan signifikan sebanyak 2.963 pemilik atau sebesar 9,6% dan menurun kembali sebanyak 1.380 pemilik di pertengahan tahun 2024. Penurunan jumlah pemilik kendaraan bermotor dikarenakan beberapa faktor diantaranya kurangnya tingkat kesadaran masyarakat, terjadinya fluktuasi pendapatan ekonomi masyarakat, rendahnya pengetahuan masyarakat akan aturan hukum dan sanksi pelanggaran yang berlaku dan kualitas pelayanan yang diberikan pada saat pengujian kendaraan bermotor.

Menurut Mutia (2020) cara mengatasi kendala efektivitas pelayanan dalam uji berkala kendaraan bermotor dengan meningkatkan kualitas dan keterampilan petugas, melakukan sosialisasi terkait aturan yang berlaku serta kejelasan struktural organisasi dalam mekanisme kerja. Jonris, *et al.*, (2021) menjabarkan bahwa terdapat dua faktor penghambat dalam peningkatan kinerja pengujian kendaraan bermotor terdiri dari

faktor internal seperti keterbatasan anggaran dan kurangnya jumlah petugas sedangkan faktor eksternal adalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat.

Kurniawan dan Indrayana (2023) menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor yaitu kompetensi sumberdaya manusia atau petugas, ketersediaan fasilitas utama dan penunjang, penggunaan teknologi modern dan terpadu, tingkat kesadaran masyarakat dan ketersediaan informasi publik.

Menurut Ichsan dan Karim (2021); Anggraini, (2023) mengatakan kualitas pelayanan dapat dikategorikan sudah baik jika memenuhi harapan pelanggan artinya apa yang diharapkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diinginkan. Pelayanan yang baik diartikan sebuah pencapaian atau tolak ukur atas kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa yang dapat diartikan pelayanan tersebut sudah mencapai kepuasan pelanggan atau sebaliknya (Dewi dan Suparno, 2022).

Permasalahan diatas masih menjadi catatan dalam mewujudkan visi dan misi Uji Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang. Langkah yang bisa dijalankan saat ini dengan menganalisis salah satu faktor penurunan partisipasi masyarakat yaitu berdasarkan kualitas pelayanan

pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024 di Uji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang. Metode penelitian ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden sebanyak 95 orang dengan teknik pengambilan sampel mengutamakan pertimbangan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Kriteria karakteristik responden, diantaranya:

1. Kepemilikan kendaraan bermotor;
2. Memenuhi persyaratan;
3. Domisili Kota Pangkalpinang.

Instrumen penelitian ini berupa lembar kuesioner yang berisikan pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Penilaian menggunakan skala likert yaitu range 1 artinya sangat tidak setuju hingga range 7 berarti sangat setuju kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan pendekatan SPSS (Budiaji, 2013; Dewi dan Sudaryanto, 2020; Chairani, *et al.*, 2022). Analisis data pada studi ini terbagi dari analisis kuantitatif yang kemudian dideskripsikan.

Analisis kuantitatif terdiri dari: Pertama, Perhitungan Rata-Rata Nilai Persepsi dan Harapan. Perhitungan frekuensi (F) dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang melakukan penilaian terhadap skor jawaban (N) kemudian dilakukan persentase (%) dengan rumus $(F \times \text{Total Responden}/100)$ dan dilakukan total skor dengan rumus $(F \times N)$.

Kedua, Perhitungan Nilai Gap dengan Metode *Servqual*. Fikri dan Nawangsari (2023) mendefinisikan analisis nilai gap digunakan untuk melihat kesenjangan dari kualitas

pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Gap (G)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan(H)}$$

Gap dalam penelitian ini untuk mengetahui indikator pertanyaan pada setiap dimensi yang menunjukkan kontribusi tertinggi dan terendah. Apabila nilai *gap* bernilai positif berarti persepsi atau apa yang dirasakan pelanggan lebih besar atau sesuai dengan harapan pelanggan sedangkan apabila nilai *gap* bernilai negatif berarti persepsi atau apa yang dirasakan pelanggan lebih kecil atau tidak sesuai atau tidak terpenuhi dengan harapan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang dilihat berdasarkan lima dimensi *servqual* menunjukkan bahwa bernilai positif yang berarti sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Dimensi Tangible

Tabel 1. Nilai Gap

No.	Pertanyaan	P	H	Gap
1	Ruang pelayanan nyaman dan bersih	6,179	6,558	-0,379
2	Fasilitas ruang tunggu, tempat parkir, toilet dan mushola	6,326	6,853	-0,527
3	Penampilan petugas	6,358	6,505	-0,147
4	Ketersediaan media informasi yang menarik dan lengkap	6,389	6,600	-0,211
	Rata-rata	6,313	6,629	-0,316

Sumber: Data Penelitian, 2024

Hasil analisis menunjukkan rata-rata nilai gap pada dimensi *tangible* bernilai negatif sebesar -0,316 dengan nilai persepsi sebesar 6,313 sedangkan nilai harapan sebesar 6,629 hal ini menandakan kualitas layanan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan

Kota Pangkalpinang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut pertanyaan nomor tiga sebesar -0,147 sedangkan nilai gap terendah pada atribut pertanyaan nomor dua sebesar -0,527.

Menurut Kurniawan dan Indrayana (2023) mengatakan bahwa faktor pendukung dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor diantaranya penggunaan teknologi terpadu, kelengkapan dan kesiapan fasilitas pengujian kendaraan bermotor, penggunaan kartu pintar yang dapat memberikan informasi kendaraan, penggunaan pelayanan digital sedangkan faktor penghambat diantaranya kurangnya jumlah sumber daya manusia atau petugas dan kurangnya area parkir.

Indikator *tangible* dilihat berdasarkan kenyamanan dan kebersihan sarana dan prasarana pada atribut pertanyaan nomor satu menunjukkan nilai gap negatif berarti pada indikator tersebut tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, ruang pelayanan dapat dikatakan sudah bersih dan nyaman serta setiap ruang diberikan penanda seperti tempat administrasi, ruang pelayanan loket, ruangan ber-AC dan tertata rapi. Sarana dan prasarana alat pengujian kendaraan bermotor dapat dikatakan cukup baik dikarenakan sudah mulai usang dan seharusnya diganti karena sudah beroperasi dari tahun 1992 namun meskipun demikian alat pengujian kendaraan bermotor selalu dikalibrasi. Selain itu, alat pengujian yang digunakan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 pada Bab V pasal 16 mengatakan bahwa terdapat 11 peralatan uji

berkala kendaraan bermotor paling sedikit yang harus ada dalam pelaksanaan teknis.

Nilai gap berdasarkan indikator ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pada atribut pertanyaan nomor dua juga memiliki nilai negatif hal ini menandakan bahwa pada ruang tunggu, tempat parkir, toilet dan mushola tidak sesuai atau tidak memenuhi dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, responden mengemukakan bahwa kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yaitu ruang tunggu diluar yang dilengkapi dengan tempat duduk dan kawasan bebas merokok serta mushola yang dibuka untuk umum. Adanya pengaruh positif ketersediaan sarana dan prasarana terhadap peningkatan jumlah pelanggan hal ini dikarenakan bagi pelanggan jika sarana dan prasarana yang diberikan sudah memadai dan modern hasil yang diberikan sudah ada jaminan dan baik (Suardi, *et al.*, 2022; Maulidiah, *et al.*, 2023).

Selanjutnya, indikator berdasarkan etika penampilan pada atribut pertanyaan nomor tiga bernilai negatif maka berarti penampilan petugas pelayanan tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut hasil wawancara, etika penampilan petugas pengujian kendaraan bermotor memiliki seragam khusus sehingga menjadi ciri khas tersendiri untuk penanda petugas sebagai penguji dan petugas pada bagian administrasi. Menurut Utami, *et al.*, (2020) mengatakan bahwa indikator kerapihan dan kebersihan penampilan petugas memberikan penilaian yang berbeda pada setiap pelanggan dikarenakan pelanggan merasa segan, berwibawa dan nyaman. Pada Indikator atribut pertanyaan nomor empat dilihat

berdasarkan ketersediaan media informasi menunjukkan nilai gap negatif maka ketersediaan media informasi yang menarik dan memuat informasi secara lengkap seperti *banner*, spanduk dan papan pengumuman tidak sesuai atau tidak memenuhi dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dimensi *Reliability*

Tabel 2. Nilai Gap

No.	Pertanyaan	P	H	Gap
1	Waktu pengujian kendaraan ditetapkan selama 30 menit	6,463	6,442	0,021
2	Kompetensi petugas	6,537	6,579	-0,042
3	Kemampuan petugas dalam penggunaan teknologi modern	6,621	6,463	0,158
4	Pelayanan petugas sesuai dengan standar operasional pelayanan	6,600	6,600	0,000
5	Pelayanan bebas dari kesalahan	6,474	6,611	-0,137
	Rata-rata	6,539	6,539	0,000

Sumber: Data Penelitian, 2024

Tabel 2 diatas nilai rata-rata gap pada dimensi *reliability* sebesar 0,000 atau bernilai positif dengan nilai persepsi dan harapan sama sebesar 6,539 hal ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut pertanyaan nomor ketiga petugas mampu melakukan proses pengujian kendaraan bermotor menggunakan teknologi modern dan sesuai dengan standar operasional pelayanan sedangkan terendah pada atribut pertanyaan nomor lima yaitu petugas selalu mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Indikator atribut pertanyaan nomor satu pada dimensi *reliability* dilihat berdasarkan ketepatan waktu yang ditetapkan menunjukkan nilai gap positif berarti indikator tersebut sudah sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan. Indikator pada atribut pertanyaan nomor dua mempunyai nilai gap negatif hal ini mengindikasikan bahwasanya

kompetensi petugas tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Pendapat Antrasena, *et al.*, (2024) mengatakan bahwa kehandalan petugas dilihat berdasarkan kepemilikan sertifikasi kompetensi merupakan indikator yang penting dikarenakan petugas akan memastikan kendaraan itu layak jalan atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara, rata-rata sudah berkompeten dan merupakan pegawai negeri sipil. Terdapat 20 orang pegawai diantaranya 11 orang merupakan pegawai negeri sipil dan 9 orang pegawai honorer.

Nilai gap pada atribut pertanyaan nomor tiga dilihat berdasarkan kemampuan petugas dalam penggunaan teknologi modern yaitu bernilai positif dengan demikian indikator tersebut sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Menurut Antrasena, *et al.*, (2024) mengatakan terdapat faktor pendukung kualitas layanan uji kendaraan bermotor diantaranya fasilitas sudah lengkap dan sesuai dengan penggunaan pembaharuan teknologi, pemeliharaan sarana dan prasarana, sikap keramahan dan kesabaran petugas, kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan atau daya cepat tanggap dan keterampilan dan kompetensi petugas.

Indikator atribut pertanyaan pada nomor empat berdasarkan kesesuai prosedur pelayanan menunjukkan nilai gap positif berarti indikator tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Tahapan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor harus dilakukan pada setiap tahapan karena dapat menjamin keamanan dan keselamatan pengendara (Budiharjo *et al.*, 2021). Antrasena, *et al.*, (2024) mengatakan bahwa alur uji kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar

terdiri dari loket pendaftaran verifikasi berkas, uji rem, pra uji, emisi gas buang, uji speedometer, uji slipt, uji lampu dan hasil kartu uji.

Prosedur pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang terdiri dari administrasi pengecekan berkas persyaratan, pelaksanaan pengujian teknis dan laik uji dan hasil uji bagi pelanggan yang sudah melakukan pengujian akan diberikan bukti lulus uji berupa sertifikat dan stiker hologram yang ditempel pada depan kaca mobil sebagai penanda bahwa sudah lulus uji sedangkan bagi kendaraan yang belum lulus uji akan diberikan waktu selama 14 hari untuk diwajibkan perbaikan dan diuji kembali tanpa biaya apapun karena berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 terkait Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dari Pemerintah Daerah mulai dari 01 Januari 2024 tidak melakukan pemungutan retribusi.

Dimensi *Responsiveness*

Tabel 3. Nilai Gap

No.	Pertanyaan	P	H	Gap
1	Pelayanan cepat dan tanggap	6,347	6,358	-0,011
2	Petugas segera memberikan bantuan	6,474	6,589	-0,115
3	Petugas dapat menyelesaikan keluhan	6,547	6,158	0,389
4	Sikap perhatian terhadap pelanggan	6,589	6,558	0,031
	Rata-rata	6,489	6,416	0,074

Sumber: Data Penelitian, 2024

Nilai rata-rata gap pada dimensi *responsiveness* sebesar 0,074 atau positif dengan nilai persepsi 6,489 dan nilai harapan 6,416 maka berarti mutu pelayanan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut pertanyaan nomor tiga yaitu petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan sedangkan terendah pada atribut pertanyaan nomor dua yaitu petugas dengan

segera membantu pelanggan/pemilik kendaraan saat memerlukan bantuan.

Indikator *responsiveness* pada atribut pertanyaan nomor satu dilihat berdasarkan pelayanan cepat dan tanggap menunjukkan nilai gap negatif sedangkan pada atribut pertanyaan nomor dua dilihat berdasarkan tingkat kepedulian petugas yang mempunyai nilai gap negatif. Hal ini menandakan bahwasanya indikator atribut Dimensi *responsiveness* pertanyaan nomor satu dan dua tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Indikator atribut pertanyaan nomor tiga berdasarkan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah dan bentuk perhatian memiliki nilai gap positif hal ini menunjukkan indikator tersebut sudah memenuhi dan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Zaini (2022) mengatakan bahwa dimensi yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan yaitu dimensi *responsiveness* terutama pada indikator kemampuan petugas dan bentuk kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Pada indikator atribut pertanyaan nomor empat dilihat berdasarkan kesabaran petugas dalam pelayanan menunjukkan nilai gap positif berarti indikator kesabaran petugas sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dimensi Assurance

Tabel 4. Nilai Gap

No.	Pertanyaan	P	H	Gap
1	Petugas cepat dan tanggap menghadapi setiap masalah dan keluhan	6,558	6,663	-0,105
2	Kepemilikan sertifikasi kompetensi	6,547	6,326	0,221
3	Tersedia fasilitas keamanan setiap ruangan	6,611	6,347	0,264
4	Terbukanya informasi publik	6,568	6,621	-0,053
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas	6,505	6,247	0,258
	Rata-rata	6,558	6,441	0,117

Sumber: Data Penelitian, 2024

Menurut tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata gap dimensi *assurance* sebesar 0,117 atau memiliki nilai positif dengan nilai persepsi 6,558 sedangkan nilai harapan 6,441 maka kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang telah sesuai dengan harapan pelanggan. Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut pertanyaan nomor ketiga yaitu tersedianya fasilitas CCTV pada setiap ruangan pengujian kendaraan bermotor sedangkan terendah pada atribut pertanyaan nomor satu yaitu petugas dengan cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap masalah atau keluhan dari pelanggan.

Indikator atribut pertanyaan nomor satu dilihat berdasarkan keterampilan dan pengetahuan petugas dengan nilai gap negatif hal ini menandakan bahwa pada indikator tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Zalelawati, *et al.*, (2023) mengatakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya kelengkapan fasilitas yang memadai dan cepat tanggap petugas dalam memberikan pelayanan.

Atribut pertanyaan nomor dua dilihat berdasarkan kepemilikan sertifikasi kompetensi petugas yang mempunyai nilai gap positif hal ini menunjukkan indikator tersebut sudah sesuai dengan keinginan yang diinginkan oleh pelanggan. Menurut hasil wawancara, kepemilikan sertifikasi kompetensi terdapat 9 petugas sudah memiliki sertifikat kompetensi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Nomor 113 Tahun 2015 pada Bab VI Pasal 25 mengatakan bahwa tenaga penguji kendaraan bermotor harus memiliki sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji yang

diberikan oleh Direktur Jenderal dan telah lulus mengikuti diklat bidang pengujian kendaraan bermotor.

Indikator pada atribut pertanyaan nomor tiga dilihat berdasarkan jaminan keamanan yang diberikan petugas memiliki nilai gap negatif berarti indikator tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, jaminan keamanan sudah tersedianya fasilitas CCTV pada setiap ruangan pengujian kendaraan bermotor hal ini akan membuat kenyamanan bagi pelanggan maupun petugas pada saat melakukan pengujian berlangsung.

Indikator *assurance* dilihat berdasarkan keterbukaan informasi publik pada atribut pertanyaan nomor empat memiliki nilai gap negatif maka dapat disimpulkan indikator tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Terbukanya informasi publik seperti pemberitahuan pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak dikenakan biaya dan structural wewenang dan tanggung jawab petugas yang sudah tersampaikan pada banner yang ditempelkan pada ruang pelayanan administrasi. Menurut Saputra dan Fitriarsi (2022) mengatakan bahwa salah satu faktor penurunan jumlah pengujian kendaraan bermotor yakni dikarenakan kurangnya pemahaman dan pengetahuan akan pentingnya melakukan pengujian kendaraan bermotor maka dapat dilakukan dengan memberikan sosialisasi dan edukasi bagi masyarakat mengenai keselamatan dan keamanan berlalu lintas. Atribut pertanyaan nomor lima juga memiliki nilai gap positif yang berarti indikator kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Dimensi *Emphaty*

Tabel 5. Nilai Gap

No.	Pertanyaan	P	H	Gap
1	Komunikasi yang intens dan efektif antara petugas dan pelanggan	6,589	6,547	0,042
2	Kemudahan dalam berkomunikasi	6,611	6,347	0,264
3	Pelayanan yang adil, setara tanpa deskriminatif	6,758	6,576	0,182
4	Sikap keramahan petugas	6,474	6,411	0,063
	Rata-rata	6,608	6,470	0,138

Sumber: Data Penelitian, 2024

Nilai rata-rata gap pada dimensi *emphaty* sebesar 0,138 atau bernilai positif dengan nilai persepsi 6,608 sedangkan nilai harapan 6,470 yang berarti kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pangkalpinang telah sesuai dengan harapan pelanggan. Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut pertanyaan nomor kedua yaitu petugas memberikan kemudahan dalam berkomunikasi sedangkan terendah pada atribut pertanyaan nomor empat yaitu petugas bersikap ramah terhadap pelanggan.

Atribut pertanyaan nomor satu pada dimensi *emphaty* dilihat berdasarkan komunikasi yang intens dan efektif menunjukkan nilai gap positif maka indikator tersebut sudah memenuhi dan sesuai dengan harapan pelanggan. Nilai gap dilihat berdasarkan kemudahan dalam komunikasi pada atribut pertanyaan nomor dua juga positif berarti indikator tersebut sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Indikator *emphaty* atau empati dilihat berdasarkan kemudahan akses berkomunikasi, bentuk sikap ramah, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan (Safuan, 2021).

Nilai gap pada atribut nomor tiga dilihat berdasarkan keadilan dan kesetaraan petugas dalam pelayanan memiliki nilai positif dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas sudah

memberikan kemudahan dan keterbukaan dalam melayani pelanggan. Selain itu, petugas sudah bersikap dengan baik dan sopan diantaranya menunjukkan sikap ramah dan perhatian, mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak deskriminatif antara pelanggan. Amalia, *et al.*, (2022) mengatakan kualitas pelayanan yang baik pada dimensi *empathy* ketika pegawai menunjukkan sikap keterbukaan, keramahan, ketulusan serta adil pada setiap pelanggan dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor. Indikator *emphaty* dilihat berdasarkan sikap keramahan terhadap pelanggan pada atribut nomor empat menunjukkan nilai gap positif berarti indikator tersebut sudah memenuhi dengan apa yang diinginkan pelanggan.

KESIMPULAN

1. Dimensi *tangible* adanya memberikan fasilitas penunjang tambahan seperti ruang tunggu diluar yang dilengkapi dengan tempat duduk dan kawasan bebas merokok serta mushola yang dibuka untuk umum sehingga pelanggan merasa nyaman pada saat menunggu proses pengujian kendaraan bermotor.
2. Dimensi *reliability* memberikan informasi lebih jelas dapat diaplikasikan pada papan informasi dan *banner* yang berisi kewenangan dan tanggung jawab pada setiap petugas sehingga pelanggan dapat mengetahui tugas pokok dari setiap petugas.
3. Dimensi *responsiveness* melakukan pelatihan dan pengembangan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Dimensi *assurance* melakukan sosialisasi dan program pelatihan dan keterampilan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
5. Dimensi *emphaty* melakukan pendekatan internal anantara petugas dan pemilik kendaraan bermotor atau pelanggan agar dapat berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.

REFERENSI

- Amalia, A. R., Razak, A. R. & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*. 3(2), 395-409.
- Anggraini, N. (2023). Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (JADBISFISH)*. 2(1), 1-14.
- Antrasena, I. P. G., Prabawati, P. A., & Wirantari, D. A. P. (2024). Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Bussines and Notary*. 2(1), 14-28.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Penelitian dan Perikanan*. 2(2), 127-133.
- Budiharjo, A., Iqbal, M., & Maulyda, M. (2021). Analisis Bahaya dan Resiko Pada Unit Pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kesehatan*. 12 (1), 1-11.
- Chairani, A., Simanihuruk, Aditya, M. K., Agung, A. A. G., & Amin, J. (2022). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk Pada Kepuasan Pelanggan di Restoran Byurger. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 6(6), 667-672.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*. 7(1), 78-90.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP)*, 73-79.
- Fatrunisah, I., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende). *Respon Publik*. 15(4), 30-38.
- Fikri, A. F., & Nawangsari, E. R. (2023) Gap Analysis to Measure Service Quality at Public Service Mall (MPP). *Jurnal GOVERNANSI*. 9(1), 18-34.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*. 6(1), 54-57.
- Jonris, B. K., Rustan., & Masyhadiah. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa. *Jurnal Pegguruang: Conference Series*. 3(2), 840-846.
- Kurniawan, B. A., & Indrayana, S. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 dalam Menunjang Pengujian KIR Berkala Kendaraan Bermotor di Jawa

- Timur. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*. 6(2), 631-636.
- Maulidiah, E. P., Survival & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*. 2(3): 727-737.
- Mutia, F. (2020). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Sawahlunto. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*. 4(2), 14-19.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 pada Bab V Pasal 16.
- Peraturan Menteri Nomor 113 Tahun 2015 pada Bab VI Pasal 25.
- Safuan, F. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Transportasi Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung. *Jurnal MODERAT*. 7(3), 534-546.
- Saputra, D., & Fitriyasari, E. T. (2022). Peran Dinas Perhubungan Bagi Keselamatan Berkendara Melalui Uji KIR dan Edukasi Kepada Kendaraan Wajib Uji Kabupaten Sekadau. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*. 2(1), 76-81.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet. ISSN: 1098-6596.
<https://www.mendeley.com/catalouge/9c257f60-b857-3d80-ac91-e7ccdd16194d/>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dari Pemerintah Daerah mulai dari 01 Januari 2024 Tidak Melakukan Pemungutan Retribusi.
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal GOVERNANSI*. 6(2), 104-113.
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsume (Studi pada Konsumen "Warung Bek Mu 2" Banjaranyar Paciran Lamongan). *Al Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*. 2(2): 47-54.
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*. 2(6): 1020-1026.