

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PANGKEP

Anita Reski Amalia<sup>1\*</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>2</sup>, Ahmad Taufik<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*This study purposed to analyze the quality of motor vehicle testing services. This study used qualitative by using direct interviews with reated informants and qualitative discriptive research aimed to provide an overviewbased on phenomena and facts that occured. The results showed that the tangible dimension had not funny met thequality of service in terms of the provision of facilities and the cleanliness of the environment where the vehicle was tested. The dimensions of employee reliability in providing services were good by carrying out predetermined service standards and procedures. From the dimension of responsiveness, employees are responsive to the needs of the community in helping and providing services quickly, precisely, carefully. The service assurance dimension obtained y the community wasin acordance with the cost guarantee because it was in accordance with the cost guarantee because it was regulated in the Pangkep Regency Regional Regulation Number 1 of 2012, but the certainty of time was not certain, there wasa guarantee given regarding the procurement of vehicle test books and from the empathy dimension employess has shown good service quality with provide friendly, sincere, and non-discriminatory service.*

**Keywords:** *quality, service, vehicle testing*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode wawancara secara langsung dengan informan terkait dan tipe penelitian deskriptif kualitatif yakni untuk memberikan suatu gambaran berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dimensi *tangible* belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana dan kebersihan lingkungan tempat pengujian kendaraan. Dimensi *reliability* pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik dengan menjalankan standar dan prosedur layanan yang sudah ditentukan. Dari dimensi *responsiveness* pegawai sudah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam membantu dan pemberian pelayanan dengan cepat, tepat, cermat. Dimensi *assurance* pelayanan yang didapatkan masyarakat sudah sesuai dengan jaminan biaya karena sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012, namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan dan dari dimensi *empathy* pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang ramah, tulus, serta tidak deskiminatif.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan, pengujian kendaraan

---

\* anitareskiamalia@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha yang dilakukan pemerintah 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.

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.

Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep memiliki struktur organisasi dalam mengurus pengujian kendaraan bermotor disebut juga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang bertugas untuk melakukan uji kelayakan kendaraan secara berkala yang bertujuan untuk menghindari dari bahaya lalu lintas, lingkungan sekitar dan memberikan keamanan serta kenyamanan bagi penumpang. UPTD

(Unit Pelaksana Teknis Dinas) memiliki kewenangan melaksanakan kegiatan teknis secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.

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.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa jumlah pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep pada tahun 2020 mengalami penurunan bahkan pada bulan februari tidak ada pengujian kendaraan disebabkan pembaharuan alat uji kendaraan. Dari segi tangible pemenuhan sarana dan prasarana belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan, sedangkan segi jaminan belum adanya ketepatan waktu yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan dan juga sistem pelayanan pengujian kendaraan seharusnya sudah menggunakan sistem *online* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan

agar lebih efektif dan efisien akan tetapi pegawai selaku pelaksana pengujian kendaraan bermotor belum menerapkan pelayanan berbasis *online* baik dari segi pendaftaran maupun registrasi dan belum pasti kapan diterapkan pada kantor tersebut.

Menurut Gaspersz dalam Sinambela (2017:6) mengemukakan bahwa kualitas pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk baik itu keistimewaan langsung maupun atratif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kenyamanan dalam penggunaan produk.

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Adapun ukuran kualitas pelayanan publik secara teoritis menurut Sinambela (2017:6) yaitu: (1) Transparansi yaitu memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta memberikan pemahaman yang mudah dipahami, (2) Akuntabilitas yaitu pemberian pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan, (3) Kondisional yaitu pemberian pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip yang bersifat efektif dan efisien, (4) Partisipatif yaitu

memberikan pelayanan dengan mendorong masyarakat untuk ikut dengan cara berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, (5) Kesamaan hak yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan, tanpa harus membeda-bedakan orang lain, (6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu memberikan pelayanan dengan melihat aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Thoha dalam Putra (2019:94) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: (a) Faktor individual, yang merujuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, semakin tinggi kemampuan SDM dalam organisasi maka semakin besar pula kemampuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, (b) Faktor sistem, yang merujuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin rumit dan sukar mekanisme dan prosedur yang digunakan maka semakin sulit dalam mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya semakin sederhana dan terarahnya suatu pelayanan maka semakin mudah mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Ngorang (2020:16) pelayanan publik merupakan usaha mencukupi kebutuhan masyarakat meliputi banyak hal yaitu kebutuhan akan barang, jasa, administrasi dan keamanan.

Adapun kebutuhan akan barang meliputi kebutuhan sandang, pangan dan papan. Kebutuhan untuk jasa yaitu kebutuhan akan pendidikan dan kesehatan sedangkan kebutuhan administrasi meliputi identitas dan legalitas kepemilikan atas barang dan jasa. Serta kebutuhan keamanan meliputi ketertiban dan kedamaian (bebas dari berbagai macam ancaman).

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21) pelayanan publik adalah suatu kepercayaan publik. Pelayanan publik juga dilaksanakan berdasarkan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yaitu dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diupayakan dengan menetapkan sistem pelayanan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan karena kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut Kotler dalam Sinambela (2017:4) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Rasyid dalam Hutahayan (2019:49) pelayanan publik adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tidak diberikan kepada diri sendiri melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan kemampuan yang dimiliki demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab memberi pelayanan terbaik, dengan adanya tujuan maka suatu program akan terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu: (a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab dan kewajiban seluruh pihak yang ikut dalam pemberian pelayanan publik, (b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan usaha yang baik, (c) Terwujudnya pelayanan publik berdasarkan peraturan undang-undang, (d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian

hukum bagi masyarakat dalam pengguna pelayan publik.

Menurut Hayat (2019:39) standar pelayanan merupakan bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Standar pelayanan publik meliputi: (1) Standar waktu penyelesaian adalah pemberian pelayanan terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia maka kecepatan waktu pelayanan menjadi hal utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan memberikan kesan positif dari masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut. Oleh sebab itu perlu untuk membangun budaya inovasi dan kreativitas dalam sebuah organisasi atau lembaga publik dalam rangka memberikan pelayanan terbaik yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan. (2) Standar biaya menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Biaya yang murah menjadi tumpuan dan harapan bagi penerima pelayanan. Namun standar biaya bukan menjadi hal yang mutlak dalam pemberian pelayanan tetapi hal tersebut disertai dengan standar pembiayaan yang rasional dan kualitas pelayanan yang diberikan. (3) Standar persyaratan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan, jika syaratnya

lengkap dan memenuhi prosedur maka dapat berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan serta dapat mempermudah dalam penerima pelayanan. (4) Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Dasar hukum pelayanan minimal harus mudah ditemui oleh masyarakat dititik sentral pelayanan. Masyarakat perlu mengetahui tentang dasar hukum pelayanan lebih baik, tertib dan patuh dalam penerima pelayanan sebagai bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah dalam mencapai *good governance*.

Menurut Sellang (2019:1) strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dijalankan dengan cara memperbaiki suatu manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yaitu usaha meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat pelayanan yang disediakan organisasi dengan keinginan dan harapan *customer* (masyarakat pengguna). Dalam hal tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan, manajemen harus bisa menerapkan teknik manajemen yang menyesuaikan pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan *citizen's charter* (maklumat pelayanan) yakni suatu pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menaruh pengguna layanan sebagai pusat pelayanan dalam arti kebutuhan pengguna layanan harus

dijadikan pertimbangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Rahmadana (2020:5) mengemukakan bahwa unsur-unsur yang mencirikan sebuah pelayanan publik yang baik yakni: (1) Tersedianya karyawan yang baik, (2) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, (3) Dapat bertanggung jawab kepada pelanggan sebagai pengguna jasa, (4) Mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat, (5) Memberikan jaminan dalam pemberian pelayanan, (6) Memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik (7) Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Indikator dalam mengukur suatu kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Malkisedek 2020), dapat di analisis berdasarkan indikator, yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), yaitu bukti kemampuan instansi dalam melayani pelanggan, kenyamanan, kedisiplinan dan kemudahan dalam proses pemberian pelayanan. Baik dalam bentuk fisik, fasilitas, komunikasi maupun perlengkapan yang tersedia. (2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan atau kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan dalam pemberian pelayanan

dengan cepat, tepat dan cermat serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. (4) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan, memberikan jaminan biaya dan legalitas serta ketepatan waktu pelayanan. (5) *Empathy* (empati), yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah dan sopan serta menghargai setiap pelanggan.

Menurut Miharja (2019:164) pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR merupakan serangkaian kegiatan dalam menguji dan memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandeng dan juga kendaraan khusus dalam rangka memenuhi suatu persyaratan teknis layak pakai. Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993 disebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR dilakukan dalam rangka untuk menjamin keselamatan dan keamanan. Sesuai peraturan bahwa semua kendaraan bermotor dan kereta yang diimpor di Indonesia akan diproduksi massal harus diuji kelaikannya, tetapi pada praktiknya hanya kendaraan angkutan umum dan angkutan barang yang wajib uji secara berkala.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan yang berbunyi: “Pengujian kendaraan bermotor adalah kegiatan

menguji atau memeriksa bagian komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Uji kendaraan bermotor adalah menguji terhadap fisik kendaran dan memeriksa terhadap rangka bangun dan rekayasa kendaraan bermotor, adapun uji berkala atau uji KIR dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan”.

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam pasal 49 ayat (2) disebutkan bahwa pengujian kendaraan bermotor terdiri dari dua yaitu: (1) Uji tipe merupakan uji kendaraan yang dilakukan sebelum kendaraan tersebut di jual ke masyarakat dan (2) Uji berkala merupakan pengujian kendaraan bermotor setelah kendaraan tersebut dijual ke masyarakat dan sistem uji KIR ini dilakukan setiap enam bulan sekali sebagai upaya pemeriksaan kondisi kendaraan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Metode penelitian ini adalah kualitatif sedangkan Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan acuan pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat

dalam pemberian pelayanan publik. Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif yakni untuk memberikan suatu gambaran berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi, menganalisis serta mengobservasi sehingga mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

Informan penelitian ini yakni menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu penentuan informan tidak berdasarkan pada strata, kedudukan ataupun wilayah tetapi berdasarkan pada tujuan yang tepat dan berkaitan dengan penelitian, adapun jumlah informan ini sebanyak 9 orang.

Penelitian menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni: 1) Wawancara (*Interview*), 2) Studi Dokumentasi, 3) *Media Review*, 4) Observasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, teknik analisis ini memaparkan kenyataan yang peneliti peroleh dari lapangan. Adapun komponen dalam analisis data yaitu: 1) Reduksi Data, dilakukan dengan memilih dan meringkas informasi yang dianggap sesuai atau tidak sesuai dari hasil wawancara informan maupun dokumentasi yang berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan peneliti. 2)

Penyajian Data, dilakukan dengan membuat uraian penjelasan atau narasi serta tabel agar dapat memudahkan untuk mengetahui apa yang terjadi. 3) Penarikan Kesimpulan, dilakukan secara teliti dan cermat dengan menggunakan teknik verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan sehingga data tersebut dapat diuji validasi. Dimana penelitian *valid* yang bersifat masuk akal, kredibel dan dapat dipercaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya dalam melayani masyarakat di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, maka dapat dilihat dengan menggunakan teori menurut Zeithaml (Malkisedek 2020). Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

### **Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

*Tangible* merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak bisa dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk indikator *tangible*. Ketersediaan sarana dan

prasarana sebagai bukti kemampuan instansi dalam melayani masyarakat, memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Baik itu dalam bentuk fisik seperti ruang tunggu, kursi dan meja pelayanan, perlengkapan pelayanan lainnya serta media komunikasi dalam pelayanan. Terkait perlengkapan saran dan prasarana di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.

Dimana dari indikator *tangible* (berwujud) pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep belum sepenuhnya memenuhi dimensi *tangible* dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan (*Side Slip Tester*) yang tidak berfungsi, kurangnya kursi dan juga kondisi gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya karena kondisi ruang tempat pengujian masih terlihat kotor. Sedangkan dari segi pelayanan yang diberikan sudah baik, penampilan pegawai rapi, serta ruangan pegawai PKB sudah dilengkapi berbagai fasilitas.

**Tabel 1.**  
**Alat Pengujian Kendaraan Bermotor**

No.	Jenis Alat>Nama Alat Pengujian Kendaraan	Keadaan Barang	
		Baik	Rusak
1	Komputer PC	√	
2	<i>Brake Tester</i> (Alat Uji Rem)	√	
3	<i>Speedometer</i> (Alat Uji Kecepatan)	√	
4	<i>Slide Slip Tester</i> (Alat menilai jumlah slip roda depan (kanan dan kiri))		√
5	<i>Compressor</i>	√	
6	<i>Emission Analyzer</i> (Alat mengukur ketebalan asap kendaraan)	√	
7	Genset	√	

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep Tahun 2021

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 Pasal 58 ayat (3) dan (4) yakni berbunyi “Fasilitas (alat) pengujian fisik kendaraan bermotor harus dilakukan perawatan, pemeliharaan, perbaikan dan mengganti secara rutin atau berkala dalam hal ini dilaksanakan oleh Direktur Jenderal dan dapat bekerja sama dengan pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Sudah semestinya sarana dan prasarana dalam melakukan pengujian kendaraan dilakukan kalibrasi (diperbaharui) agar alat yang digunakan dapat berfungsi sebagaimana mestinya sebagai upaya tercapainya salah satu indikator kualitas pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor.

### **Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

*Reliability* merupakan bukti kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu berdasarkan prosedur yang ditetapkan agar dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas harus memiliki kehandalan dan kemampuan (profesionalisme) dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat, dan memuaskan pelanggan, hal tersebut sangat diperlukan agar dapat terciptanya kepuasan masyarakat. Adapun kehandalan yakni kemampuan dalam menggunakan alat bantu dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dapat diterima masyarakat dengan baik. Berdasarkan kesimpulan dari hasil wawancara bahwa

kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dapat dilihat dari keahlian pegawai saat melayani masyarakat dan kemudahan akses masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB, dimana pegawai sudah mampu dan handal dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan kemampuan pegawai sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

#### **Dimensi *Responsiveness* (Tanggap)**

*Responsiveness* (ketanggapan) yaitu sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan semua keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. Kecepatan dalam pelayanan merupakan sikap tanggap yang diinginkan oleh pengguna jasa/konsumen, sikap tanggap juga berhubungan dengan cara menjalankan pelayanan apakah sudah sesuai dengan prosedur/standar pelayanan yang ada dan pelayanan dilakukan dengan cepat.

Ketepatan dalam pelayanan sangatlah penting terlebih lagi dalam melakukan pengujian kendaraan karena jika tidak tepat dalam melakukan pemeriksaan dapat membahayakan pengemudi kendaraan. Tujuan adanya pengujian kendaraan yakni untuk meminimalisir resiko kecelakaan lalu lintas dan meminimalisir pencemaran lingkungan dengan melakukan pemeriksaan sistem ketebalan asap kendaraan dengan menggunakan alat khusus.

Adapun pelayanan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar dapat berjalan lancar dan cepat apalagi jika masyarakat yang datang ke kantor lumayan banyak maka keahlian pegawai dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan segera agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, masyarakat juga merasa senang jika pelayanan yang diberikan itu tepat dan tidak mengecewakan pelanggan. Dimana pelayanan yang dilakukan dengan tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan kebutuhan masyarakat sehingga

kebutuhan yang diinginkan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan mencapai kepuasan masyarakat

Dari indikator *responsiveness* dapat disimpulkan bahwa pegawai PKB sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat atau pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat serta keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas.

#### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

*Assurance* yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan, memberikan jaminan biaya dan legalitas serta ketepatan waktu dalam pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sangat menginginkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dalam pemberian pelayanan sangat dibutuhkan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai, seperti yang terjadi ketika masyarakat ingin melakukan pendaftaran dan melengkapi berkas administrasi lainnya maka perlu adanya komunikasi yang baik dan bagaimana petugas memberikan kepercayaan, jaminan biaya, legalitas

dan jaminan ketepatan waktu pelayanan.

Pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB dilaksanakan setiap hari senin sampai jum'at yang dibuka pada pukul 08.00 – pukul 16.00. Adapun ketepatan waktu pelayanan pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep sudah tepat waktu dan biaya pengujian kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan yang dimiliki masyarakat

Jaminan biaya retribusi kendaraan sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep dari tahun 2012 dan tidak pernah ada perubahan sampai sekarang. Akan tetapi, Kepala Seksi PKB Kabupaten Pangkep ingin mengusulkan kenaikan tarif retribusi kendaraan karena sudah 9 tahun biaya registrasi tersebut belum ada perubahan sedangkan seiring perkembangan teknologi dan alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan juga semakin modern.

Pelayanan yang seharusnya sudah berbasis *online* baik dalam hal pendaftaran dan registrasi pembayarannya, tetapi masyarakat tetap membawa kendaraannya untuk diperiksa di Kantor tapi sampai saat ini pegawai PKB belum bisa menerapkan sistem tersebut karena terkendala

anggaran yang seharusnya sudah ada tapi dihapuskan kembali oleh pemerintah karena peralihan *refocusing* akibat *covid-19* yang berimbas juga pada pengadaan *Smart Card*. Pegawai PKB mengusahakan untuk memberikan pelayanan berbasis *online* sesuai tuntutan dari pusat pada bulan Agustus tahun ini.

Teknologi yang semakin berkembang juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik, dimana pegawai juga dituntut memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Maka dari itu Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) seharusnya sudah menetapkan sistem pelayanan berbasis aplikasi online dalam hal registrasi berkas maupun pembayaran dan juga pengadaan *Smart Card* tetapi pegawai masih mengalami hambatan dalam penerapan sistem berbasis *online* tersebut.

Sedangkan jaminan waktu yang diberikan petugas sesuai dengan keadaan dan kondisi kendaraan saat dilakukan pemeriksaan, adapun kendaraan yang tidak lulus pengujian diharuskan untuk kembali memeriksa kendaraanya dalam jangka 1 bulan lebih dari itu maka pengguna jasa akan dikenakan biaya kembali. Petugas PKB

juga memberikan jaminan keselamatan kepada pengguna jasa pengujian kendaraan yang telah melakukan uji kendaraan pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa petugas pengujian kendaraan bermotor sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat atau pengguna jasa uji kendaraan bermotor namun perlu untuk ditingkatkan dalam hal jaminan waktu pengadaan buku uji kendaraan karena sebagian masyarakat belum merasa puas. Pegawai juga perlu untuk menerapkan pelayanan berbasis *online* baik dari segi pendaftaran, registrasi maupun peralihan buku uji kendaraan ke *Smart Card* agar pelayanan bisa lebih efektif dan bisa menjamin ketepatan waktu. Sedangkan jaminan biaya yang diberikan Sudah sesuai dengan PERDA yang berlaku.

### **Dari Segi *Empaty* (Empati)**

*Empathy* merupakan bentuk kepedulian pegawai kepada pelanggan yang sifatnya tulus dan dapat memahami kebutuhan serta keinginan masyarakat. Empati adalah peduli kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang tulus dan mendahulukan kepentingan pelanggan yang ingin melakukan pengujian

kendaraan bermotor, menunjukkan perhatian dengan bersikap ramah, sopan dan menghargai setiap pelanggan serta tidak diskriminatif (membeda-bedakan) pelanggan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat dilihat dari sikap baik petugas dalam pemberian pelayanan.

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.

Jika dilihat segi *empaty* dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan/masyarakat yaitu pegawai menghargai setiap pelanggan dengan cara merespon masyarakat dengan ramah, mendahulukan kepentingan masyarakat dan yang penting tidak diskriminatif (membeda-bedakan) antara masyarakat yang satu dengan

yang lain. Dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas berupa pelayanan kepada masyarakat perlu adanya rasa peduli (empati) agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep khususnya pada bagian PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) sudah memberikan pelayanan yang adil tanpa adanya deskriminatif antara masyarakat dan pegawai ketika melayani sudah ramah dan baik.

Berdasarkan hal ini maka dapat dilihat bahwa pada dasarnya petugas/pegawai menunjukkan sikap empati yaitu ramah dan sopan terhadap masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (Malkisedek 2020) bahwa kualitas pelayanan dari segi empati yakni menghargai setiap pelanggan dan memiliki sikap yang adil tidak deskriminatif antara pelanggan yang satu dengan pelanggan lain.

Dinas Perhubungan atau bisa disingkat Dishub Kabupaten Pangkep yang terletak di lingkungan terminal baru yang beralamat di Jalan Poros Makassar Pare-Pare km 52 Kelurahan Samalewa Kecamatan Bungoro diperkirakan dibangun pada Tahun 1995 dimana pada saat itu Kabupaten Pangkep masih dipimpin oleh Andi Baso Amirullah. Dinas Perhubungan

Kabupaten Pangkep bersamaan dengan pembentukan terminal baru yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat tertentu dengan mengikuti Peraturan Bupati Pangkep tentang Otonomi Perangkat Daerah. Dinas perhubungan memiliki tugas dan kewajiban untuk melaksanakan kebijakan dilingkup perhubungan atau transportasi pada wilayah Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan.

Adapun Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep yakni terwujudnya pelayanan jasa perhubungan yang prima untuk mendukung terciptanya struktur wilayah dan ekonomi yang kuat dengan nilai-nilai keagamaan. Dari visi tersebut, mengandung sebuah makna yang dijabarkan antara lain: (1) Pelayanan jasa perhubungan yang prima yakni suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang Perhubungan yang meliputi: transportasi darat maupun laut. (2) Terciptanya struktur wilayah dan ekonomi yang kuat sangat memungkinkan untuk dapat dikembangkan secara optimal ke seluruh tatanan kehidupan masyarakat melalui peningkatan kualitas. (3) Nilai-nilai keagamaan dengan mengembangkan potensi ekonomi yang didukung dengan tersedianya sarana dan

prasarana Perhubungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Dinas perhubungan merupakan instansi pelaksana tugas Pemerintah Daerah khususnya dilingkup Perhubungan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dari segi (1) *Tangible* belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, kursiyang masih perlu ditambah dan juga gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya. (2) *Reliability* dari indikator ini pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik sesuai dengan yang dijanjikan, mampu menggunakan alat bantu penguji kendaraan dan pegawai sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan menjalankan standar dan

prosedur layanan yang tersedia berdasarkan ketentuan yang berlaku. (3) *Responsiveness* dari indikator ini pegawai sudah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat. (4) *Assurance* (jaminan) dari indikator ini, pelayanan yang didapatkan masyarakat sudah sesuai dengan jaminan biaya karena sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012 tentang biaya retribusi kendaraan bermotor, namun kepastian waktu belum adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan. (5) *Empathy* bahwa dari indikator tersebut, pegawai (petugas penguji kendaraan) sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, ramah, tulus, serta tidak deskriminatif kepada pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arbangi. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Hutahayan, J. F. (2019). *Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Miharja, M. (2019). *Khasanah Pemikiran Hukum Di Indonesia*. Rappang: Qiara Media.
- Neolaka, M. N. B. C. (2020). *Pendidikan Dasar Di Daerah Perbatasan: Potret Dan Upaya Peningkatan Kualitasnya*. Malang: Inteligencia Media.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali P.
- PM No 33 tahun 2018. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. *Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor*, 1–100.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Republik Indonesia (2012). *Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 tentang Kendaraan*.
- Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang RI Nomor 22 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang RI Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.