

**EVALUASI PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH :

KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI

2101016

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2024

**EVALUASI PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Teknik



DISUSUN OLEH:

KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI

2101016

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**EVALUASI PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN**

Disusun Oleh :

KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI

2101016

Disetujui untuk diajukan pada Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


M. Benny Dwifa, S.Pd., M.T.
NIP. 19880929 202321 1 014
Tanggal :


Surya Aji Ermanto, M.Si
NIP. 19910207 201902 1 002
Tanggal :

Ditetapkan di : Tabanan



HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB
EVALUASI PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN





Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI

2101016

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 07 AGUSTUS 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

 <u>Ir. Aris Budi Sulistyono, S.T., M.T.</u> NIP. 19850402 201012 1 006	 <u>M. Bero Dwiarta, S.Pd., M.T.</u> NIP. 19880929 202321 1 014
 <u>Ari Hesti Dwiandana, S.T., M.M.</u> NIP. 19851102 201902 1 003	 <u>Surya Ari Ermanto, M.Si.</u> NIP. 19910207 201902 1 002

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF**


Adrian Pradana, S.T., M.Si.

NIP. 19900130 201012 1 005


PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, **KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI**, Notar. 2101016, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul "**Evaluasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Secara *Drive Thru* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di UPTD PKB Kabupaten Sleman**" merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuannya saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 29 Juli 2024

Pemulis,


KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI
NOTAR. 2101016

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Menuntaskan Perjalanan, Mengukir Masa Depan"

Om Swasthastu. Om Awighnam Astu Namo Sidhham

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas asung kerta wara nugraha-Nya saya dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul **"EVALUASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN"**.

Terimakasih saya ucapkan kepada keluarga tercinta, Bapak dan Alm. Mamak, serta kakak dan adik saya, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.

Orang tua penulis yang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, tetapi mereka mampu mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai saat ini.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama ini baik sahabat maupun keluarga baru selama pelaksanaan magang yang belum dapat saya sebutkan satu per satu. Tanpa dorongan dan dukungan yang kalian berikan kepada saya, mungkin saya bukan apa-apa sampai saat ini.

Kertas Kerja Wajib ini saya persembahkan untuk kalian semua yang selalu ada disisi saya dan bahkan tidak bisa saya jelaskan betapa bersyukurya saya mempunyai kalian dalam hidup saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga Kertas Kerja Wajib yang berjudul **"EVALUASI PELAYANAN PENGUJIAN BERKALA KENDARAAN BERMOTOR SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UPTD-PKB KABUPATEN SLEMAN"** ini dengan lancar tanpa hambatan apapun. Dalam penyelesaian laporan ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- a. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM, selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
- b. Bapak Adrian Pradana, S.T., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif;
- c. Bapak M. Beny Dwifa, S.Pd., M.T. dan Bapak Surya Aji Ermanto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing;
- d. Bapak Taufan, Ma PKB., S.E, selaku pembimbing di lapangan;
- e. Seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman khususnya Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor yang turut mendukung dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini;
- f. Seluruh Dosen di Program Studi D-III Teknologi Otomotif dan Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Bali;
- g. Orang tua, kakak, adik dan sahabat yang selalu mendoakan dan memberikan penulis motivasi dalam pembuatan Kertas Kerja Wajib ini;
- h. Rekan-rekan Taruna/i angkatan II serta kakak tingkat dan adik tingkat Politeknik Transportasi Darat Bali
- i. Serta semua pihak yang membantu dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan, sehingga berharap kritik dan saran yang dapat membangun demi penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini. Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat dan menginspirasi perkembangan ilmu khususnya di bidang Transportasi Darat.

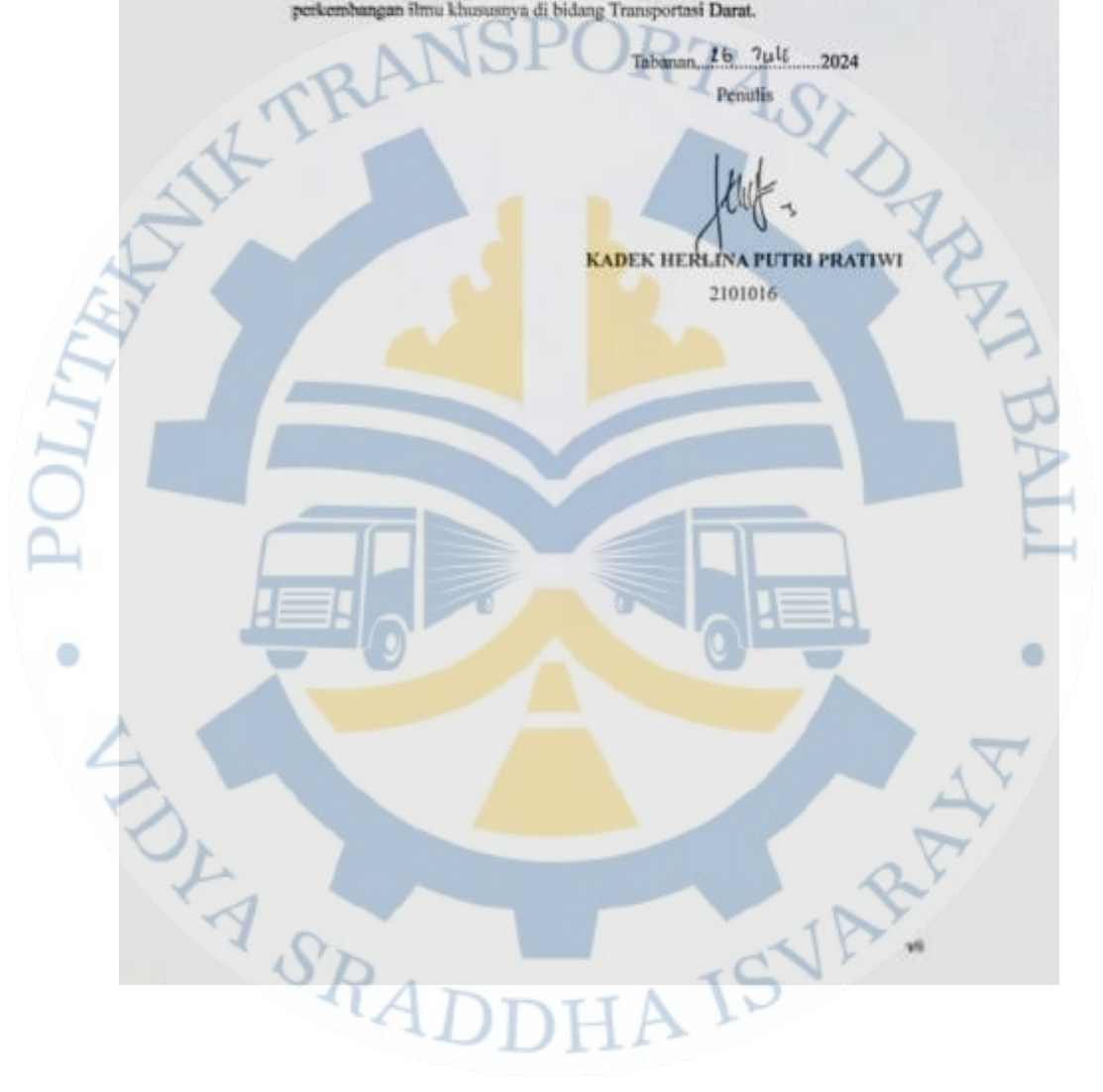
Tabanan, 26 Juli 2024

Penulis



KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI

2101016



DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Lokasi Penelitian.....	5
2.2 Kondisi Objek Penelitian.....	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	7
3.1 Tinjauan Pustaka.....	7
3.2 Penelitian Terdahulu.....	12

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	21
4.1. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
4.2. Metode Analisis Data	27
4.3. Uji Instrumen.....	27
4.4. Bagan Alir Penelitian	30
4.5. <i>Timeline</i> Kegiatan.....	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
5.1 Hasil Uji Instrumen	33
5.2 Deskripsi Masing-Masing Indikator Penelitian.....	45
BAB VI PENUTUP	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 SOP Pengujian Kendaraan Bermotor Secara <i>Drive Thru</i>	6
Tabel 3.1 Penjelasan Indikator Evaluasi.....	10
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Skor Penilaian Skala.....	22
Tabel 4.2 Pertanyaan Kuesioner.....	23
Tabel 4.3 Tingkat Nilai Reabilitas.....	29
Tabel 4.4 <i>Timeline</i> Kegiatan Penelitian.....	31
Tabel 5.1 Jumlah Skor Responden.....	33
Tabel 5.2 <i>rtabel product moment</i>	34
Tabel 5.3 <i>rhitung</i>	35
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Manual.....	37
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas SPSS Efektifitas.....	38
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas SPSS Efisien.....	38
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas SPSS Kecukupan.....	38
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas SPSS Ketepatan.....	38
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas SPSS Responsivitas.....	38
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas SPSS Pemerataan.....	38
Tabel 5.11 Tingkat Nilai Reabilitas.....	39
Tabel 5.12 Skor Jawaban Responden.....	40
Tabel 5.13 Tabel Penolong.....	41
Tabel 5.14 Hasil Reabilitas Indikator Efektivitas.....	44
Tabel 5.15 Hasil Reabilitas Indikator Efisien.....	44

Tabel 5.16 Hasil Reabilitas Indikator Kecukupan.....	44
Tabel 5.17 Hasil Reabilitas Indikator Ketepatan.....	44
Tabel 5.18 Hasil Reabilitas Indikator Responsivitas.....	44
Tabel 5.19 Hasil Reabilitas Indikator Pemerataan	44
Tabel 5.20 Skor Pertanyaan per Indikator.....	45
Tabel 5.21 Interpretasi skor tiap indikator.....	46
Tabel 5.22 Indikator Efektivitas	49
Tabel 5.23 Indikator Efisien	51
Tabel 5.24 Indikator Kecukupan	53
Tabel 5.25 SOP Waktu Pelayanan.....	55
Tabel 5.26 Sampel Waktu Lapangan.....	55
Tabel 5.27 Indikator Ketepatan	55
Tabel 5.28 Indikator Responsivitas	57
Tabel 5.29 Indikator Pemerataan.....	59

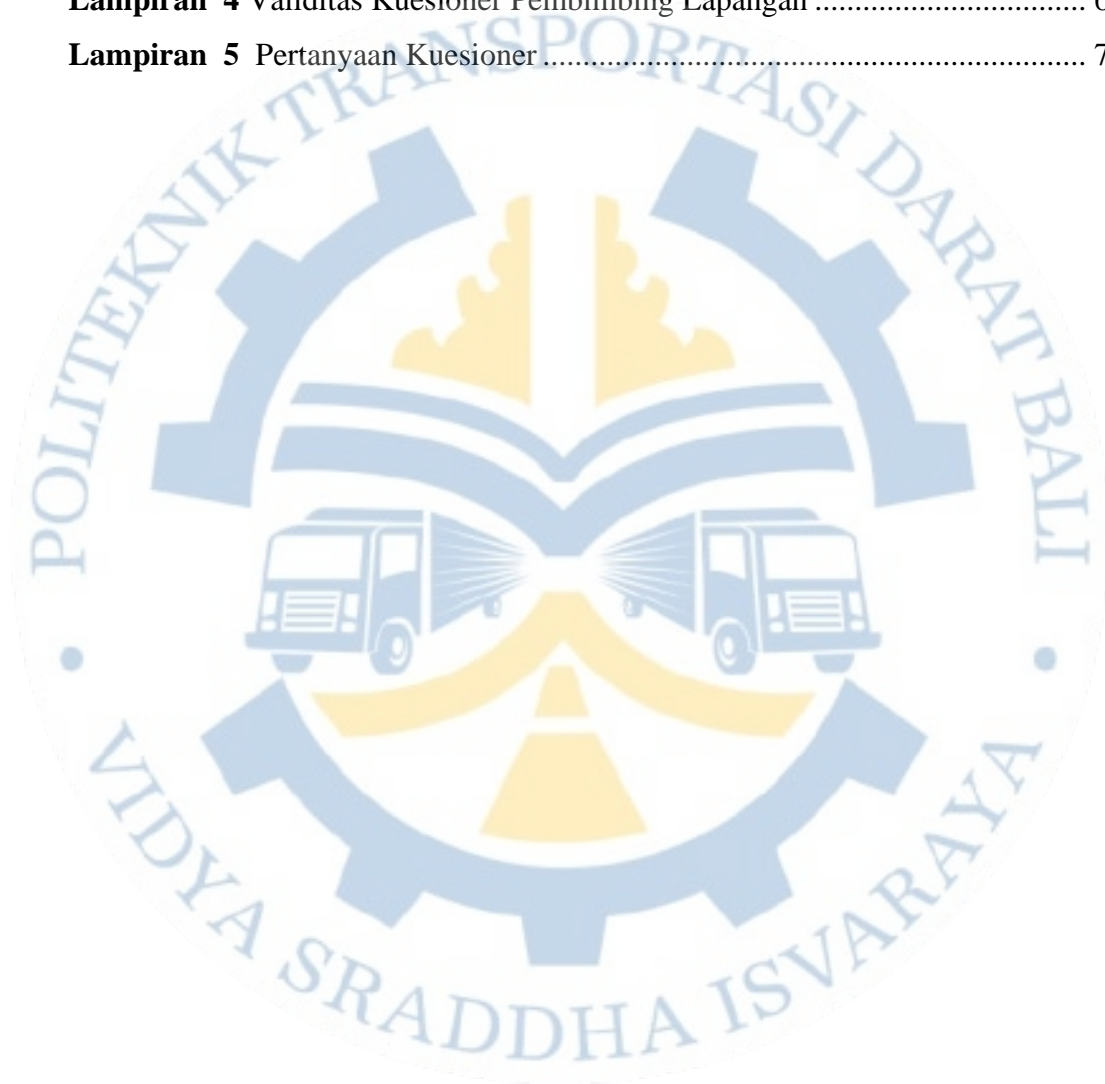
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman.....	5
Gambar 2. Data KBWU Tahun 2023.....	22
Gambar 3. Bagan Alir Penelitian.....	306



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Penyebaran Kuesioner.....	66
Lampiran 2 Kondisi Antrian Kendaraan	67
Lampiran 3 Kegiatan Membantu Daftar <i>Online</i>	68
Lampiran 4 Validitas Kuesioner Pembimbing Lapangan	69
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner	74



INTISARI

EVALUASI PELAYANAN

PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS

PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN

Oleh
KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI
2101016

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB) Kabupaten Sleman merupakan unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang berada di dalam organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman yang telah terakreditasi A. Pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman sudah menjalankan pengujian secara *drive thru* atau layanan pengujian tanpa turun dari kendaraannya. Melihat fungsi dari pelayanan *drive thru* untuk mempercepat waktu, memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan, tetapi dalam pelaksanaannya belum optimal sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami kualitas pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dalam bentuk angket/kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan dari para responden atau pemohon yang sudah melaksanakan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*, menyebarkan kuesioner berisi 6 indikator, dengan masing-masing indikatornya berisi 4 buah pertanyaan. Penyebaran kuesioner kualitas pelayanan pengujian kendaraan secara *drive thru* menghasilkan adanya faktor pendukung maupun faktor penghambat terhadap pelaksanaan pengujian kendaraan secara *drive thru* yang akan berdampak dengan tingkat kepuasan pengguna layanan, jika sudah terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung, maka

perlu melakukan perbaikan pada faktor-faktor yang menjadi penghambat layanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*, dan perlu meningkatkan kembali layanan yang sudah menjadi faktor pendukung layanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*.

Kata Kunci : peningkatan kualitas, evaluasi kebijakan, keselamatan transportasi



ABSTRACT

SERVICE EVALUATION

MOTOR VEHICLE TESTING

DRIVE THRU TO IMPROVE THE QUALITY

OF SERVICES AT UPTD PKB SLEMAN DISTRICT

By

KADEK HERLINA PUTRI PRATIWI

2101016

The Regional Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Testing (UPTD PKB) of Sleman Regency is a motor vehicle testing service unit within the Sleman Regency Transportation Service organization that has been accredited A. Motor vehicle testing in Sleman Regency has carried out drive-thru testing or testing services without getting out of the vehicle. Seeing the function of the drive-thru service to speed up time, provide convenience to service users, but in its implementation it has not been optimal so this study aims to find out and understand the quality of drive-thru motor vehicle testing at the UPTD PKB of the Sleman Regency Transportation Service and analyze the supporting and inhibiting factors for the implementation of drive-thru motor vehicle testing.

The method used in this study is descriptive with a quantitative approach, this study uses data collection techniques in the form of questionnaires to determine the quality of service from respondents or applicants, distributing questionnaires containing 6 indicator. The distribution of the questionnaire on the quality of drive-thru vehicle testing services resulted in supporting factors and inhibiting factors for the implementation of drive-thru vehicle testing which will have an impact on the level of user satisfaction. If there are inhibiting and supporting factors, it is necessary to make improvements to the factors that inhibit drive-thru motor vehicle testing services, and it is necessary to improve the services that have become supporting factors for drive-thru motor vehicle testing services.

Keywords: quality improvement, policy evaluation, transportation safety

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945, terdapat tujuan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif, ini artinya negara bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta membantu meningkatkan keselamatan seluruh warga negara Indonesia. Pelayanan publik merupakan suatu yang dilakukan oleh instansi ataupun organisasi dengan upaya dalam pemenuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan terhadap aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan oleh suatu instansi dan organisasi yang tentunya dengan kualitas yang baik. Kualitas pelayanan publik artian belum memenuhi harapan dari masyarakat dengan maksud tingkat kepuasan dari masyarakat masih rendah dan ditandai dengan masih banyak keluhan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Perhubungan merupakan salah satu dari penyelenggaraan publik yang memiliki tanggungjawab penuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi, yang difokuskan dalam memastikan keselamatan transportasi yaitu pengujian kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan pengujian dan memeriksa bagian dari kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan. Kabupaten Sleman mempunyai unit Pelaksana Teknis Pengujian kendaraan bermotor yang memiliki tugas untuk menguji secara berkala kendaraan bermotor dan dalam pelaksanaannya sudah menjalankan program layanan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor secara *drive thru*.

Sistem *drive thru* adalah pelayanan dimana pelanggan tetap menunggu dalam kendaraannya, ini memungkinkan pengemudi kendaraan untuk tetap berada di dalam kendaraannya saat pengujian, mengurangi waktu menunggu, dan memastikan layanan yang lebih mudah, cepat. Dalam pelaksanaannya masih belum optimal, masih terjadi beberapa permasalahan. Pertama, masih terjadinya penumpukan antrian pada loket verifikasi yang bisa terjadi karena tidak ada sesi waktu pada riwayat pendaftaran *online* di website sikresno yang menyebabkan pemohon uji datang untuk melaksanakan uji tetapi tidak teratur dan berakhir datang pada awal jam kantor. Kedua, dalam pelaksanaan pengujian masih ditemukan pelayanan yang melebihi batas waktu SOP selama 27 menit, ini terjadi bisa karena pemohon uji yang mengalami kerusakan pada bagian kendaraannya dan dapat diperbaiki hari itu juga, sehingga pemohon uji harus memperbaiki terlebih dahulu dan kemudian melakukan uji kembali di hari itu. Ketiga, sering terjadinya *error* pada alat uji ini dikarenakan tidak adanya SOP perawatan alat pengujian, menyebabkan saat terjadinya masalah pada alat uji, petugas belum paham betul cara menangani masalah tersebut tanpa perlu memanggil orang teknis.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut, perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mencari tahu permasalahan lainnya yang di alami pemohon uji selama melaksanakan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*. Menurut teori kebijakan evaluasi dari William N. Dunn, terdapat 6 indikator yang dapat mengevaluasi kebijakan yaitu efektivitas, efisien, kecukupan, ketepatan, responsivitas, dan pemerataan. Dari tiap- tiap indikator tersebut, wajib diperhatikan, dengan adanya indikator tersebut, dapat menggambarkan persepsi tiap pengguna layanan. Program pengujian kendaraan bermotor ini sudah cukup baik tapi perlu ditingkatkan lagi dengan perbaikan dari faktor penghambat yang akan di analisa. Evaluasi ini bisa diinterpretasikan dengan memberikan angka dan menilai seberapa baik program ini berjalan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"EVALUASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR SECARA *DRIVE THRU* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PKB KABUPATEN SLEMAN"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bisa diambil beberapa rumusan masalah. Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* di UPTD PKB Kabupaten Sleman?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* di UPTD PKB Kabupaten Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dijabarkan diatas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

3. Mengetahui dan memahami kualitas pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* di UPTD PKB Kabupaten Sleman.
4. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian tersebut, diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya untuk satu pihak, namun juga kepada pihak-pihak terkait, anatar lain:

1. Bagi Taruna/i:
 - a. Manfaat Bagi Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali mendapatkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*. Kemudian dapat memberikan rekomendasi dan saran dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru*.
 - b. Manfaat bagi penulis sebagai langkah untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Pengujian kendaraan bermotor serta untuk memperoleh suatu pengalaman tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman.

2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali:
 - a. Menjalin kerja sama dan hubungan yang baik dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman.
3. Bagi UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman
 - a. Memperoleh rekomendasi dan saran terkait kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* Kabupaten Sleman menjadi lebih baik.
4. Bagi Masyarakat:
 - a. Dapat memberikan masyarakat kenyamanan dalam melaksanakan proses pengujian kendaraan bermotor terkhusus secara *drive thru* di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman.

1.5 Batasan Masalah

Penulis membatasi topik pembahasan agar penulisan tetap fokus dan tidak menyimpang. Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara *drive thru* secara umum, melainkan bukan proses pengujiannya.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Lokasi Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB) Kabupaten Sleman merupakan unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang berada di dalam organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman yang telah terakreditasi A. UPTD PKB Kabupaten Sleman berlokasi di Jl. Parasamya, Beran, Kecamatan Tridadi, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 5551. UPTD PKB Kabupaten Sleman. Lokasi ini berada di tengah pusat kota yang menjadikannya lokasi yang strategis. Pengujian ini masih menggunakan 1 lajur sembari menunggu proses pembangunan gedung baru untuk lajur kendaraan dengan JBB dibawah 3,5 ton yang dalam pembangunan. Adapun visualisasi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Gedung Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman
(Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman)

UPTD PKB Kabupaten Sleman melaksanakan jenis pengujian sebagai berikut:

1. Pengujian berkala pendaftaran kendaraan bermotor wajib uji berkala;
2. Pengujian berkala pertama;
3. Pengujian berkala perpanjangan masa berlaku;
4. Numpang uji masuk;
5. Numpang uji keluar;
6. Mutasi uji masuk; dan
7. Mutasi uji keluar.

2.2 Kondisi Objek Penelitian

Objek penelitian yang penulis teliti sebagai berikut:

2.2.1 UPTD PKB Kabupaten Sleman

UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) adalah unit yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengujian kendaraan di wilayah Kabupaten Sleman.

2.2.2 Sistem *drive thru*

Sistem *drive thru* adalah system yang dioperasikan dengan tujuan pemilik kendaraan dalam melakukan serangkaian pengujian kendaraan bermotor tanpa harus turun dari kendaraannya, sistem ini memungkinkan proses pengujian lebih cepat dan efisien. Adapun standar operasional persyaratan (SOP) secara *drive thru* dapat dilihat pada **Tabel 2.1**

Tabel 2.1 SOP Pengujian Kendaraan Bermotor Secara *Drive Thru*

No	Jenis Kegiatan	Waktu
1	Verifikasi Persyaratan Uji/Berkas	120 detik
2	Penyerahan Lembar Bukti Pendaftaran	30 Detik
3	Pengujian Persyaratan Teknis (<i>Upper Carriage</i>)	120 detik
4	Pengujian Emisi Gas Buang/Ketebalan asap gas buang (<i>smoke tester</i>)	120 detik
5	<i>Headlight Tester</i>	120 detik
6	<i>Sound Level Meter</i>	30 Detik
7	<i>Side Slip Tester</i>	60 detik
8	<i>Axle Load dan Brake Tester</i>	240 detik
9	<i>Speedometer Tester</i>	60 detik
10	<i>Axle Play Detector</i> dan Pemeriksaan Bawah (<i>Under Carriage</i>)	240 detik
11	Keterangan Perbaikan dan Perhitungan Daya Angkut	180 detik
12	Pengesahan Hasil Uji	30 Detik
13	Verifikasi Akhir dan Pencetakan Tanda Bukti Lulus Uji	240 detik
14	Penyerahan Tanda Bukti Lulus Uji	30 Detik
	Total Waktu	1.620 detik

(Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman)

2.2.3 Pengguna layanan

Kemudian objek yang penulis teliti adalah pengguna layanan terhadap pelayanan pengujian, lalu analisis kualitas pelayanan serta upaya perbaikan dan inovasi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka

3.1.1 Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengatakan bahwa evaluasi merupakan penilaian, proses untuk menemukan nilai layanan informasi atau berarti pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, proram, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut House dan Howe (1999) mengatakan bahwa evaluasi adalah proses evaluasi kualitas dan efektivitas suatu kegiatan atau program dilakukan dengan mempertimbangkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi dapat dikatakan evaluasi adalah proses penilaian kualitas dan efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau program yang dilakukan melalui pengumpulan dan pengamatan berbagai macam bukti. Tujuannya adalah untuk mengukur dampak dan efektivitas terhadap program yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan mempertimbangkan standar operasioanal prosedur yang telah ditetapkan.

3.1.2 Standar operasional prosedur (SOP)

SOP merupakan pedoman atau panduan untuk dapat melakukan tugas pekerjaan sesuai dengna peran instrumen evaluasi kinerja dengan mempertimbangkan indikator teknis, administrasif, dan prosedural sesuai dengan prosedur kerja yang bersangkutan. SOP digunakan untuk mengukur kinerja yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu. Tujuan SOP adalah untuk menegaskan komitmen unit-unit kerja dan mewujudkan *good governance* (Rohman, 2019). Sedangkan menurut (Arini, 2004) SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasioanal organisasi atau perusahaan berjalan dengan konsisten, efektif, efisien, sistematis dan terkelola dengan baik. Jadi dapat dikatakan SOP adalah pedoman atau panduan yang digunakan untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik. SOP ini berfungsi sebagai instrumen evaluasi

kinerja pengujian dengan mempertimbangkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan standar kerja yang bersangkutan. SOP digunakan untuk mengukur kinerja pengujian yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, serta memastikan bahwa semua tahapan pengujian kendaraan bermotor dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Tujuan dari penerapan SOP dalam pengujian kendaraan bermotor adalah untuk menegaskan komitmen unit-unit kerja terhadap kualitas dan keamanan, serta untuk mewujudkan *good governance* dalam operasional pengujian.

3.1.3 *Drive thru*

Sistem *drive thru* menurut KBBI disebut juga dengan singkatan lantatur, yang berarti layanan tanpa turun. Jadi sistem *drive thru* merupakan layanan di mana pelanggan dapat memperoleh produk secara cepat tanpa harus keluar dari kendaraannya. Dapat dikatakan bahwa *drive thru* adalah layanan di mana pemilik kendaraan dapat melakukan proses pengujian secara cepat tanpa harus keluar dari kendaraannya. Sistem ini mencakup tahapan pemesanan melalui sistem komunikasi dua arah, pembayaran dengan berbagai metode, dan penyerahan pesanan langsung di samping kendaraan pengguna layanan. Adapun proses *drive thru* di UPTD PKB Kbuaten Sleman sebagai berikut:

1. Loker verifikasi: pada loket ini, pemohon uji membawa berkas sesuai dengan jenis uji yang akan dilakukan yang kemudian akan langsung diverifikasi oleh petugas selama 2 menit, pada loket ini sistem *drive thru* sudah dimulai jika sudah melakukan pendaftaran *online* dan menyerahkan lembar pendaftaran dengan waktu selama 2 menit/120 detik;
2. Lalu setelah melakukan verifikasi berkas, kendaraan melakukan pemeriksaan persyaratan teknis (*upper carriage*) yang dilakukan di depan loket verifikasi, pelaksanaan ini selama 2 menit/120 detik;
3. Kemudian pemohon uji beserta kendaraannya menuju gedung uji yang saat pelaksanaan pengujian dari alat uji awal sampai akhir di pengesahan itu pelaksanaannya dihitung per alatnya, seperti pengujian CO/HC maupun ketebalan asap gas buang (*smoke tester*) selama 2

- menit/120 detik lalu beralih pada alat uji intensitas cahaya (*headlight tester*) selama 2 menit/120 detik;
4. Setelah itu, bersamaan dengan uji headlight tester juga dilakukan uji kebisingan suara (*sound level meter*) selama 30 detik;
 5. Lalu, pada alat kincup roda depan (*side slip tester*) itu pelaksanaannya selama 1 menit/60 detik;
 6. Kemudian, masuk pada alat uji berat (*axle load*) dan alat uji efisiensi rem (*brake tester*) itu selama 4 menit/240 detik;
 7. Lalu masuk pada alat uji keakurasian speedometer (*speedometer tester*) yang pelaksanaannya selama 1 menit/60 detik;
 8. Setelah itu, kendaraan melakukan uji *axle play detector* dan pemeriksaan persyaratan teknis bawah kendaraan (*under carriage*) selama 4 menit/240 detik;
 9. Kemudian pemberian keterangan perbaikan dan perhitungan daya angkut selama 3 menit/180 detik;
 10. Lalu kendaraan menuju loket pengambilan hasil uji selama 30 detik, dan kemudian petugas memverifikasi berkas akhir dan pencetakan tanda bukti lulus uji selama 4 menit, dan terakhir penyerahan tanda bukti lulus uji selama 30 detik, dan pada saat itu pelaksanaan *drive thru* selesai dengan SOP waktu total 27 menit/1.620 detik.

3.1.4 Kualitas

Kualitas menurut (Tjiptono, 2001) adalah kesesuaian untuk digunakan atau menekankan orientasi harapan pengguna layanan. Sedangkan menurut (Kotler, 1997) kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk maupun jasa yang mendukung kemampuan dalam memuaskan kebutuhan. Serta menurut (ISO-8402, 2001) kualitas merupakan totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk maupun jasa yang memenuhi dalam kebutuhan, tersurat maupun tersirat.

Jadi dapat disimpulkan kualitas adalah kesesuaian produk atau jasa dengan harapan dan kebutuhan pengguna, mencakup karakteristik yang memastikan produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan yang diinginkan.

3.1.5 Teori William N.Dunn

Berdasarkan teori William N. Dunn, ia mengembangkan 6 indikator dalam mengevaluasi yaitu efektivitas, efisien, kecukupan, ketepatan, responsivitas, dan pemerataan. responsivitas, dan pemerataan. William. Dunn mengembangkan 6 indikator evaluasi atau indikator yang mencakup sebagai berikut:

Tabel 3.1 Penjelasan Indikator Evaluasi

No	Kriteria	Penjelasan
1	Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai
2	Efisien	Apakah mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya, waktu, atau tenaga seminimal mungkin
3	Kecukupan	Seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah
4	Ketepatan	Apakah hasil yang dicapai bermanfaat
5	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan membuat preferensi/nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka
6	Pemerataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda

(Sumber: William N.Dunn)

3.1.6 Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif

Metode penelitian merupakan cara kerja dalam mengumpulkan data dan kemudian di olah sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan masalah penelitian (Surakhmad, 1985). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif . Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah dan memecahkan permasalahan yang terjadi (M. Ali, 1982). Metode pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang diperlukan dalam penelitian dengan indikator-indikator penelitian untuk memberikan gambaran terhadap suatu objek penelitian (Winarno S, 1998). Jadi penelitian deskriptif dengan kuantitatif adalah penelitian yang digunakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan ataupun menjelaskan suatu peristiwa atau kejadian dalam bentuk angka yang bermakna (Sudjana, 1997).

3.1.5 Analisis statistik deskriptif

Menurut (Ghozali, 2019) statistik deskriptif merupakan data yang memberikan deskripsi atau gambaran mengenai suatu data yang terlihat dari nilai rata-rata (*mean*, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, dan *skewness* (pelencengan distribusi). Tujuan dari analisa statistika deskriptif kuantitatif adalah untuk dapat memberikan gambaran yang jelas dan secara rinci terhadap data-data yang telah terkumpulkan, sehingga memudahkan pengambilan keputusan terhadap data yang ada. Statistik deskriptif juga bisa digunakan untuk membuat diagram atau grafik yang menggambarkan data secara visual seperti diagram batang, diagram garis, dan histogram.



3.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
1	Meka Fadlalul Akbar dan Moch (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus	Deskriptif kuantitatif Dengan melibatkan 100 responden.	Pengujian kendaraan bermotor di PT Departemen Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kudus memiliki kualitas layanan yang secara umum dinilai memuaskan, dengan sebagian besar tingkat kinerja layanan melebihi standar minimum yang telah ditetapkan. Namun, terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja layanan, seperti perilaku kepemimpinan, komunikasi organisasi, motivasi kerja, dan kontrol sosial.
2	Syarief Abdallah Umar (2019)	Evaluasi Desain <i>User Interface</i> Berdasarkan <i>User Experience</i> Pada i-Jateng	Desain Penelitian Kuantitatif	Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa aplikasi iJateng merupakan aplikasi perpustakaan digital yang dikemas dalam bentuk media sosial. iJateng dilengkapi fitur chat, <i>Ebook reader</i> , dan koleksi bacaan yang bisa dibaca dimana saja dan kapan saja. Hasil evaluasi desain <i>user interface</i> berdasarkan <i>user experience</i> pada aplikasi iJateng yaitu dengan skor rata-rata 3,5 dengan kategori Cukup yang dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi desain <i>user interface</i> berdasarkan <i>user experience</i> pada aplikasi i-Jateng terbilang cukup baik, penilaian itu berdasarkan dari nilai skor rata-rata yang terdiri dari 10 indikator menurut teori dari Zamri dan Nasser (2015: 48).

No.	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
3	Rokiah (2021)	Efektivitas Kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh Masa Pandemi (Studi Di Smp N 1 Tulang Bawang Udik	Deskriptif Kualitatif Teori William N.Dunn (2006:430)	Berdasarkan hasil analisis dalam pembahasan, menunjukkan bahwa Kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh Masa Pandemi (Studi di SMP N 1 Tulang Bawang Udik, Kabupaten Tulang Bawang Barat) efektif. Hal tersebut ditandai dengan terpenuhi nilai-nilai efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, ketepatan. Terdapat 3 nilai yang terpenuhi pertama kecukupan, kedua pemerataan dan ketiga ketepatan.
4	Ninin Adeliya Citra et al., (2024)	Evaluasi Kebijakan Distribusi Pupuk Bersubsidi di Kabupaten Gresik	Metode Kualitatif	Dari hasil penelitian di atas dapat di simpulkan bahwa Evaluasi kebijakan distribusi pupuk subsidi dapat disimpulkan bawah penyaluran pupuk subsidi sudah efektif, tetapi masih ada sedikit kendala untuk scan KTP buat aplikasi T-PUBRES. Dinas Pertanian kabupaten Gresik mengatakan bahwa tidak ada kekurangan pupuk subsidi di kabupaten Gresik melainkan memang jatah pupuk subsidi kabupaten Gresik dari kementerian pertanian hanya sebagian dari e-alokasi. Pengiriman pupuk subsidi ke kios juga sudah bagus di mana penyalurannya juga sesuai dengan kebijakan. Untuk kecukupan pupuk subsidi belum terpenuhi karena memang petani sangat membutuhkan dan mereka hanya mengandalkan pupuk subsidi.

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
5	Tri Widodo (2014)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengujian kendaraan bermotor Dengan Metode <i>Servqual</i>	Teknik <i>sampling</i> Teori Parasuraman et al.,	Kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengujian kendaraan bermotor. Dimensi <i>reliability</i> , terutama ketepatan waktu pendaftaran dan pemeriksaan berkas, paling mempengaruhi persepsi pelanggan. Ada enam atribut layanan penting yang harus diprioritaskan karena meskipun dianggap sangat penting oleh pelanggan, kinerjanya masih rendah: kenyamanan ruang tunggu, ketepatan waktu pendaftaran, ketepatan waktu pemeriksaan kendaraan, ketepatan waktu pemeriksaan berkas, pemberian informasi yang jelas, dan waktu tunggu proses layanan.
6	Pristi Sukmasetya et al., (2020)	Penggunaan <i>Usability Testing</i> Sebagai Alat Evaluasi Website KRS Online Pada Perguruan Tinggi	Metode gabungan (<i>Mix Method</i>) Kualitatif dan Kuantitatif	Dari hasil uji reliabilitas seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner juga memiliki nilai <i>Cronbach's Alpha</i> sebesar 0.93, yang berarti seluruh pernyataan sesuai. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dari kelima indikator yang ada <i>Website KRS Online</i> memiliki nilai paling tinggi pada indikator memorability sebesar 3.97 ini berarti bahwa <i>Website KRS Online</i> mudah diingat navigasi dan tata letaknya untuk mendapatkan informasi. Sedangkan untuk nilai terendah dari kelima indikator adalah pada indikator error dengan nilai sebesar 3 ini berarti bahwa pada <i>Website KRS Online</i> masih ditemukan banyak kesalahan atau error baik itu pada brokenlink, atau pada navigasi yang ada.

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
7	Abdul Hakim (2014)	Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang	Metode kualitatif bentuk desain penelitian	Dari uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan kinerja pelayanan Aparat Pemerintah Desa Tandam Hulu II sudah akuntabel. Hal ini didasarkan alasan bahwa ketidakakuntabelan kinerja yang dinilai masyarakat, tidak hanya disebabkan oleh faktor aparat saja tetapi juga pengaruh lingkungan baik intern maupun ekstern. Pengaruh tersebut antara lain pada ketidakefisienan kinerja didasarkan alasan kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia serta minimnya tingkat SDM baik aparat maupun masyarakat. Sementara ketidakefektivan tidak hanya dipengaruhi oleh lemahnya semangat aparat, tetapi peran masyarakat juga sangat menentukan seperti saat pembayaran PBB maupun pungutan desa. Sedangkan ketidakadilan aparat belum akuntabel disebabkan karena tidak adanya standar penilaian kinerja berikut dengan sanksi hukuman serta minimnya anggaran dalam upaya pemberian penghargaan.

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
8	Anjar Mahardika et al., (2016)	Evaluasi Kuantitatif Penggunaan Antibiotik pada Pasien <i>Caesarean</i> <i>Section</i> di RSUD se-Kabupaten Banyumas	Observasional analitik rancangan penelitian <i>cross</i> <i>sectional</i>	Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa penggunaan antibiotika paska caesarian section di tiga rumah sakit di Kabupaten Banyumas masih tidak rasional. Hal ini ditunjukkan dengan sangat rendahnya nilai DDD/100 pasien-hari dari masing-masing antibiotik yang tepat sebagai terapi paska caesarian section, yakni antibiotik sefotaksim dan baktessin, dan sebaliknya DDD/100 pasien-hari dari antibiotika antibiotika yang tidak tepat, yaitu ampisilin dan amoksisilin, justru tinggi. Untuk terapi empirik paska caesarean section, disarankan untuk dilakukan penegakkan terapi empirik agar penggunaan antibiotik <i>paska caesar</i> lebih selektif dan kuantitas penggunaan antibiotik tidak berlebihan (<i>overuse</i>), dengan demikian dapat meningkatkan rasionalitas penggunaan antibiotik.

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
9	R. Gagak Eko Baskoro (2018)	Evaluasi Kinerja Instalasi Pengolahan Air Minum (IPAM) Karangpilang I Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Secara Kuantitatif	Penelitian Kuantitatif	<p>Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Terdapat beberapa parameter yang tidak sesuai dengan kriteria desain menurut AWWA. Meski begitu hasil dari pengolahan masih cukup bagus. Parameter yang tidak sesuai kriteria yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Koagulasi : Gradien kecepatan (G) pada unit koagulasi sebesar 458,21 detik-1 kurang sesuai range 500-1000 detik-1. Sedimentasi : Beban Permukaan Internal dan Tinggi vertikal pipe settler. Beban permukaan internal So' sebesar 0,46 m³/m²/jam kurang sesuai kriteria dengan kriteria 0,5-0,8 m³/m²/jam, dan tinggi plat settler kurang sesuai kriteria yaitu sebesar 1,3 m kriteria yang diijinkan sebesar (1-1,2). Filtrasi : tebal media pasir sebesar 50 cm <i>range</i> (60-90 cm). Kualitas air produksi IPAM Karangpilang I sudah sesuai dengan dengan Permenkes No 492 tahun 2010 tentang Kualitas air.

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Analisa
10	Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Oservasi pendekatan Puposive Sampling	Dapat disimpulkan bahwa terdapat dua temuan penelitian untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan perusahaan dalam mengembangkan dan mempertahankan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas produk telah membuktikan hubungan dan signifikan variasi dari kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan belum dapat membuktikan keterikatan dari kepuasan pelanggan. Sehingga dalam hal ini, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengevaluasi kembali kendala-kendala ataupun melakukan perbaikan secara kontinuitas agar dapat memberikan citra kepuasan atas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

Perbedaan dari masing-masing penelitian yaitu:

1. Meka Fadlalul Akbar dan Moch (2015) : Metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data Penggunaan analisis statistik untuk menilai kualitas layanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kinerja layanan.
2. Syarief Abdallah Umar (2019) : Metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan evaluasi user experience (UX) berdasarkan 10 indikator dengan skor rata-rata untuk menilai desain antarmuka aplikasi i-Jateng.
3. Rokiah (2021) : Metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan analisis data berdasarkan nilai-nilai efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan untuk menilai efektivitas kebijakan pembelajaran jarak jauh.
4. Ninin Adeliya Citra dkk (2024) : Metode kualitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan distribusi pupuk subsidi, dengan meninjau masalah teknis dan kecukupan distribusi.
5. Tri Widodo (2014) : Metode kuantitatif deskriptif. Teknis analisis data menggunakan analisis regresi untuk mengevaluasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Pristi Sukmasetya dkk (2020) : Metode kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi indikator, serta analisis deskriptif untuk menilai performa Website KRS Online berdasarkan lima indikator utama.
7. Abdul Hakim (2014) : Metode kualitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif untuk mengevaluasi akuntabilitas kinerja pelayanan aparat pemerintah, dengan mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal.
8. Anjar Mahardika dkk (2016) : Metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan metode *Defined Daily Dose* (DDD) per 100 pasien hari mengevaluasi rasionalitas penggunaan antibiotik pasca *caesarean section*.

9. R. Gagak Eko Baskoro (2018) : Metode kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis teknis terhadap parameter desain pengolahan air yang dibandingkan dengan standar AWWA, serta evaluasi kualitas air berdasarkan Permenkes No. 492 Tahun 2010.

10. Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) : Metode kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik untuk mengukur hubungan antara kualitas produk dan layanan dengan kepuasan pelanggan, dengan fokus pada evaluasi perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini bahwa kualitas layanan, efektivitas kebijakan, dan implementasi teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keberhasilan program. Meskipun beberapa aspek layanan dan kebijakan sudah memadai, masih ada kendala yang perlu diatasi, seperti ketidaksempurnaan teknis, ketidakefisienan sumber daya, dan kurangnya keterlibatan masyarakat. Perbaikan berkelanjutan dan evaluasi yang mendalam diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan yang diharapkan secara lebih efektif.