

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPATUHAN UJI BERKALA (STUDI KASUS: UPT PKB
KULON PROGO)**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH:

NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI

2201036

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2025

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPATUHAN UJI BERKALA (STUDI KASUS: UPT PKB
KULON PROGO)**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DISUSUN OLEH:

NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI

2201036

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

2025

**HALAMAN PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPATUHAN UJI BERKALA (STUDI KASUS: UPT PKB
KULON PROGO)**

Disusun oleh:

NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI
2201036

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

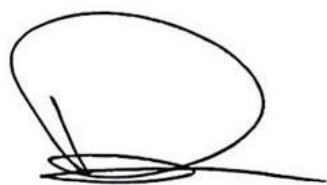
Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng.
NIP. 19861014 201902 1 002
Tanggal: 1 Juli 2025

DOSEN PEMBIMBING II



Adrian Pradana, S.T., M.Si.
NIP. 19900130 201012 1 005
Tanggal: 1 Juli 2025

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN
UJI BERKALA (STUDI KASUS: UPT PKB KULON PROGO)**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI


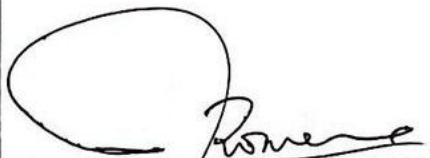

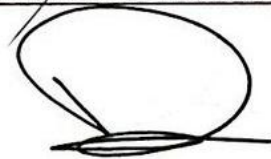
2201036

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI


PADA TANGGAL: 16 JULI 2025

DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

 <u>M. Beny Dwifa, S.Pd., M.T.</u> NIP. 19880929 202321 1 014	 <u>Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng.</u> NIP. 19861014 201902 1 002
 <u>Surya Aji Ermanto, M.Si.</u> NIP. 19910207 201902 1 002	 <u>Adrian Pradana, S.T., M.Si.</u> NIP. 19900130 201012 1 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma III Teknologi Otomotif


Adrian Pradana, S.T., M.Si.
NIP. 19900130 201012 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Komang Ayu Sri Mahendra Dani, Notar. 2201036, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul **“Analisis Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Uji Berkala (Studi Kasus: UPT PKB Kulon Progo)”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja wajib ini merupakan hasil dari penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu 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 kesarjanaan 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, 01 Juli 2025

Penulis



Ni Komang Ayu Sri Mahendra Dani

2201036

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

PERSEMBAHAN

“Karmanye vadhikaraste ma phaleshu kadachana”

(Bhagavad Gita 2.47)

“Kerjakan tugasmu dengan sepenuh hati, jangan takut hasilnya. Aku akan menyempurnakannya”

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia yang mendalam, terima kasih sebesar-besarnya kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan anugerah serta cinta kasih-Nya, menyertai setiap proses yang sudah saya lalui hingga saat ini.

Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak I Nyoman Nawa, S.Pd dan Ibu Ni Made Sukapti, S.Pd. Sebagai tanda bakti dan hormat, saya persembahkan karya kecil ini untuk bapak dan ibu. Terima kasih yang sedalam-dalamnya karena sudah mendoakan setiap langkah saya, mendukung serta mengusahakan segalanya demi pendidikan saya, dan juga selalu berusaha membuat saya aman dan nyaman dalam setiap situasi. Terima kasih juga karena sudah merawat saya dari kecil dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk putri bungsunya. Anak bungsu yang kalian rawat dengan penuh cinta dan kasih ini berjanji untuk terus dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk kalian serta berusaha untuk selalu membuat kalian bangga.

Terima kasih juga saya persembahkan kepada kedua kakak saya, Ni Putu Ayu Sri Sanjiwani dan I Made Sidhi Indrajati, yang selalu mendukung saya serta selalu mendoakan saya di dalam setiap langkah saya, selalu ada setiap adiknya memerlukan bantuan dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk adik bungsunya. Terima kasih juga kepada sahabat serta teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih karena kalian selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian kepada saya dari awal masa pendidikan hingga saat ini. Terakhir, kepada seseorang yang sedang menempuh pendidikan juga di luar sana, terima kasih karena sudah memberikan dukungan serta perhatiannya kepada saya

di saat penyusunan Kertas Kerja Wajib ini, semoga sukses pendidikannya. Saya tidak bisa membalas perbuatan baik kalian, tapi saya selalu mendoakan kalian, semoga kalian semua selalu ada di dalam lindungan Ida Sang Hyang Widhi Wasa.

Kepada diri sendiri, Ayu Sri terima kasih karena sudah bertahan dan berjuang hingga saat ini. Setelah berkali-kali tangisan yang sudah dirasakan dan dilalui, saya yakin, Tuhan menghantarkan saya sampai sejauh ini bukan untuk gagal. Semua tangisan itu sekarang dan seterusnya akan membuahkan hasil yang manis, percayalah dan ikhlaskan yang sudah terjadi. Percayalah hadiah Tuhan jauh lebih indah di depan sana, cukup sabar dan lapangkan dada untuk menerima semuanya. Terima kasih, diri sendiri.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi limpahan berkah, Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul **“ANALISIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN UJI BERKALA (STUDI KASUS: UPT PKB KULON PROGO)”** tepat pada waktunya. Selama penyusunan Kertas Kerja Wajib ini, penulis mendapatkan banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik itu dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bapak R. Catur Jawoto, S.Pd. selaku Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kulon Progo;
3. Bapak Adrian Pradana, S.T., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif;
4. Bapak Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T.,M.Eng, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
5. Bapak Adrian Pradana, S.T., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Bali;
7. Seluruh pegawai dan penguji kendaraan bermotor yang bertugas di UPT PKB Kabupaten Kulon Progo atas ilmu yang telah diajarkan dan diberikan di kantor maupun lapangan;
8. Orang Tua dan kakak yang telah memberikan motivasi dan dorongan yang sangat berarti bagi penulis, baik secara moral dan material;
9. Rekan-rekan tim Magang II Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kulon Progo.

Penulis menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan segala kritik dan saran membangun untuk

penyempurnaan Kertas Kerja Wajib ini. Akhir kata, penulis berharap segala sesuatu yang tersirat maupun tersurat pada Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat kepada semua pembaca serta untuk instansi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kulon Progo.

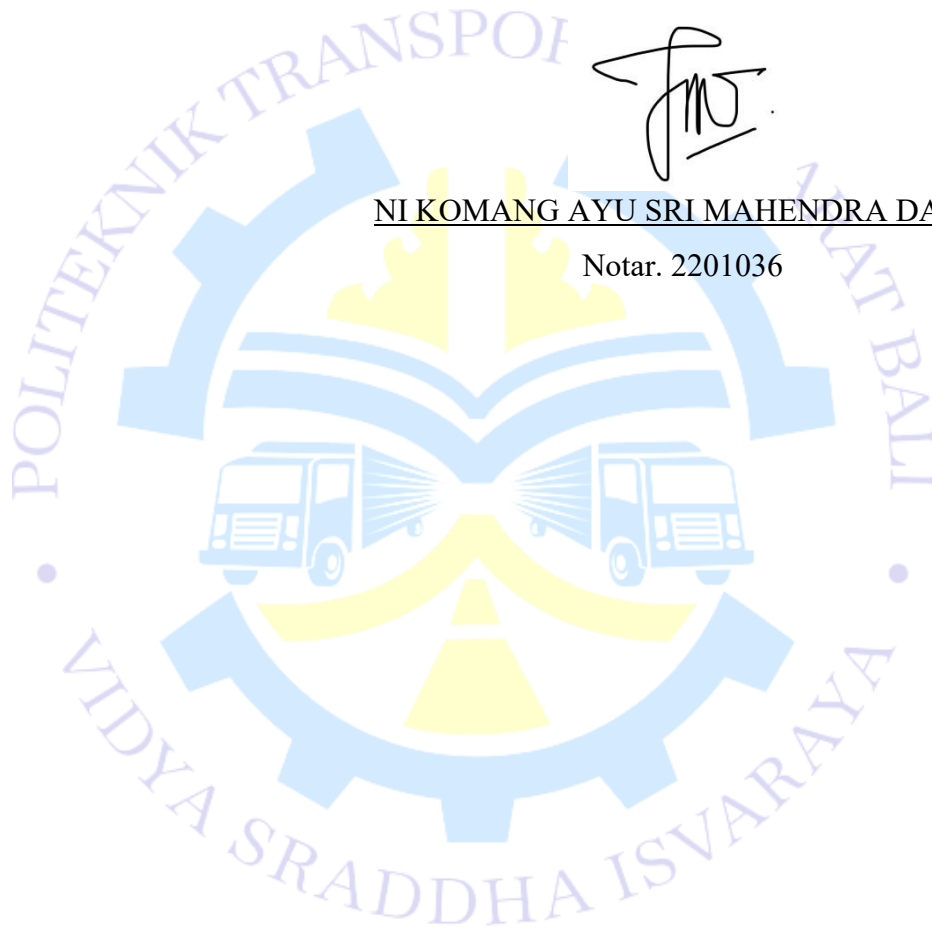
Tabanan, 01 Juli 2025

Penulis



NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI

Notar. 2201036



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Kondisi Wilayah.....	5
2.2 Objek Yang Dikaji	9
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	12
3.1 Uji Berkala Kendaraan Bermotor.....	12
3.2 Pelayanan Publik	14
3.3 Kepatuhan.....	17
3.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	17
3.5 Metode <i>SERVQUAL</i>	18
3.6 Deskriptif Kualitatif.....	20
3.7 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN.....	24

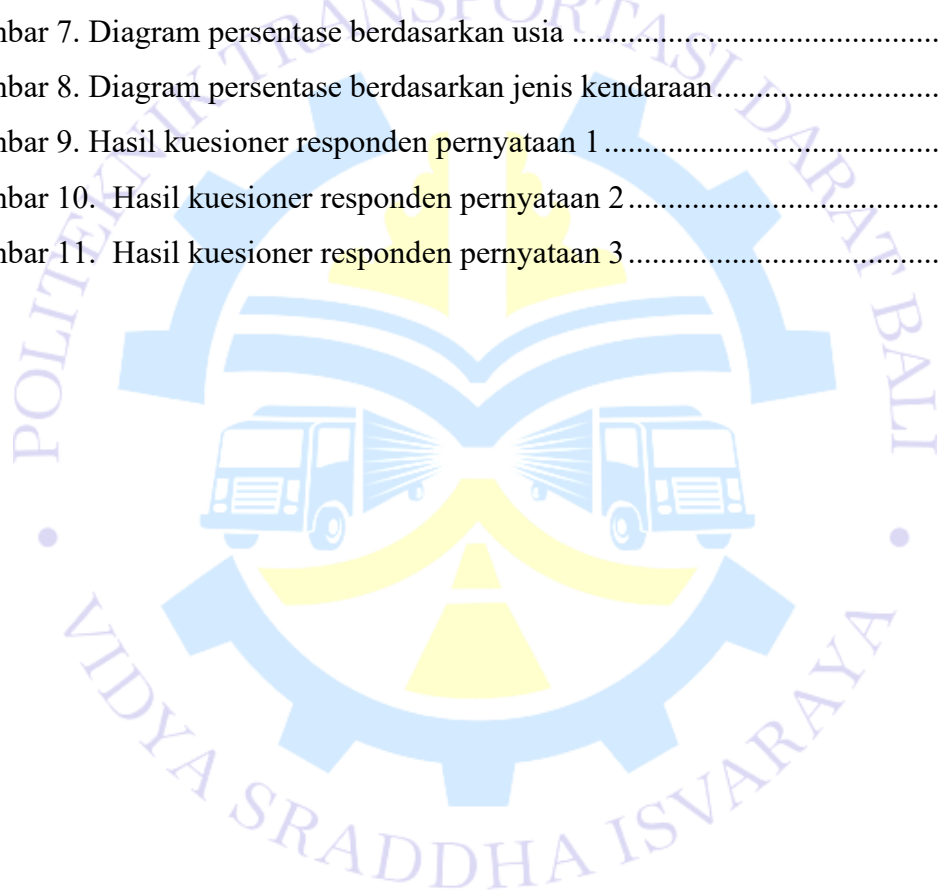
4.1. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
4.2. Metode Analisis Data.....	31
4.3. Bagan Alir Penelitian.....	33
4.4. <i>Timeline</i> Penelitian	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
5.1 Hasil Observasi	36
5.2 Karakteristik Responden	38
5.3 Hasil Wawancara.....	41
5.4 Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan Responden <i>SERVQUAL</i>	42
5.5 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i>	54
5.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepatuhan Pegguna Terhadap Uji Berkala	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data pegawai di UPT PKB Kulon Progo.....	8
Tabel 2.2 Jadwal pelayanan UPT PKB Kulon Progo	10
Tabel 3.1 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Daftar pertanyaan wawancara.....	26
Tabel 4.2 <i>Skala likert</i> untuk penilaian skor kuesioner	27
Tabel 4. 3 Dimensi kuesioner kinerja dan harapan kualitas layanan	27
Tabel 4.4 Kuesioner kepatuhan pemilik kendaraan	29
Tabel 4.5 <i>Input</i> data kuesioner untuk dimensi kinerja/harapan	29
Tabel 4.6 <i>Timeline</i> penelitian.....	35
Tabel 5.1 Alur kegiatan pengujian pelayanan berkala kendaraan bermotor.....	37
Tabel 5.2 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 5.3 Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia.....	39
Tabel 5.4 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan.....	40
Tabel 5.5 Hasil wawancara penguji UPT PKB Kulon Progo	41
Tabel 5.6 Hasil kuesioner kinerja.....	47
Tabel 5.7 Hasil kuesioner harapan	52
Tabel 5.8 Interval pengukuran gap <i>SERVQUAL</i>	54
Tabel 5.9 Hasil <i>gap</i> lima dimensi <i>SERVQUAL</i>	55
Tabel 5.10 Hubungan antara kualitas dengan tingkat kepatuhan.....	58

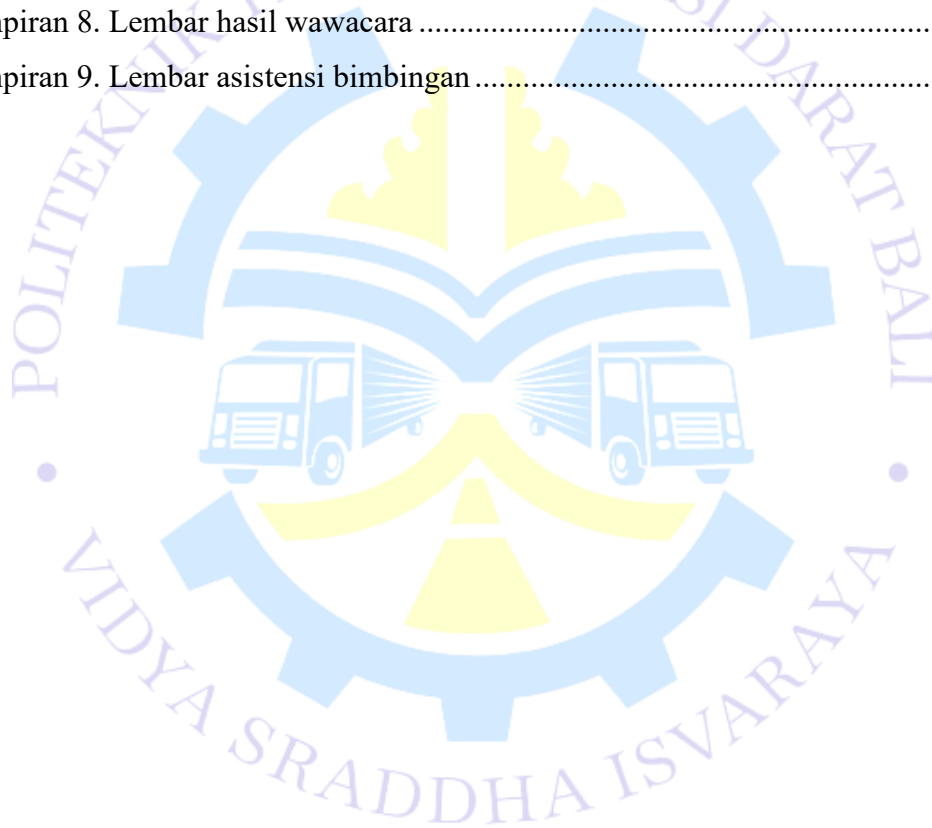
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi UPT PKB Kulon Progo	5
Gambar 2. Struktur organisasi UPT PKB Kulon Progo.....	8
Gambar 3. Pengujian kendaraan bermotor Kulon Progo	9
Gambar 4. Alur pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo.....	11
Gambar 5. Diagram alir penelitian.....	34
Gambar 6. Diagram persentase berdasarkan jenis kelamin	38
Gambar 7. Diagram persentase berdasarkan usia	39
Gambar 8. Diagram persentase berdasarkan jenis kendaraan.....	40
Gambar 9. Hasil kuesioner responden pernyataan 1	59
Gambar 10. Hasil kuesioner responden pernyataan 2	60
Gambar 11. Hasil kuesioner responden pernyataan 3	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekap jumlah KBWU mulai dari 2021-2024	67
Lampiran 2. Pemasangan spanduk informasi uji berkala	69
Lampiran 3. Dokumentasi kegiatan	70
Lampiran 4. Kuesioner penelitian	71
Lampiran 5. Hasil kuesioner kinerja	75
Lampiran 6. Hasil kuesioner harapan	80
Lampiran 7. Lembar validasi	85
Lampiran 8. Lembar hasil wawancara	89
Lampiran 9. Lembar asistensi bimbingan	91



INTISARI

“Analisis Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Uji Berkala (Studi Kasus: UPT PKB Kulon Progo)”

Oleh

NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI

2201036

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan uji berkala di UPT PKB Kulon Progo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 98 responden pengguna layanan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi mengalami *gap* negatif, dengan *gap* terbesar pada dimensi *tangible* (-0,82), *assurance* (-0,76) dan *responsiveness* (-0,76), yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik, rasa nyaman serta ketanggapan pelayanan belum memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, dimensi *empathy* menunjukkan *gap* terkecil (-0,68). Penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat kepatuhan pengguna terhadap uji berkala dipengaruhi oleh keterbatasan informasi, minimnya sosialisasi, dan kurangnya dukungan sarana prasarana. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, penguatan komunikasi informasi, serta penambahan SDM dan digitalisasi layanan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap uji berkala kendaraan bermotor.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Uji Berkala, *SERVQUAL*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Masyarakat

ABSTRACT

“Analysis of Motor Vehicle Testing in an Effort to Improve Periodic Test Compliance (Case Study: UPT PKB Kulon Progo)”

By

NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI

2201036

This study aims to analyze the quality of motor vehicle inspection services in improving periodic inspection compliance at UPT PKB Kulon Progo. The research employed a quantitative approach using a survey method involving 98 service users. Service quality was measured using five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The analysis revealed that all dimensions showed negative gaps, with the highest found in tangible (-0.82, assurance (-0.76) and responsiveness (-0.76), indicating that physical facilities and service responsiveness did not meet user expectations. Meanwhile, the empathy dimension had the smallest gap (-0.68). The study also found that user compliance with periodic inspections was influenced by limited information, lack of outreach, and inadequate facilities. Therefore, improving service quality, strengthening information dissemination, increasing personnel, and optimizing digital services are essential strategies to enhance public compliance with periodic motor vehicle inspections.

Keywords: *Public Service, Periodic Inspection, SERVQUAL, Service Quality, Public Compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengujian kendaraan bermotor secara berkala merupakan salah satu bentuk pengawasan teknis untuk menjamin keselamatan kendaraan yang beroperasi di jalan raya. Tujuan dari uji berkala ini adalah memastikan bahwa kendaraan yang digunakan oleh masyarakat, khususnya angkutan umum dan barang, telah memenuhi standar teknis dan laik jalan, ketentuan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan dan diperkuat melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor mewajibkan kendaraan yang digunakan untuk angkutan umum dan barang untuk menjalani uji berkala guna memastikan bahwa kendaraan tersebut tetap dalam kondisi aman dan layak digunakan.

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kulon Progo merupakan unit teknis yang melaksanakan pengujian kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Kulon Progo. Layanan ini seharusnya mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam menjaga keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, ditemukan fakta bahwa tingkat kepatuhan masyarakat terhadap uji berkala cenderung menurun. Berdasarkan data dari UPT PKB Kulon Progo, pada tahun 2021 tercatat sebanyak 6.355 unit kendaraan melakukan uji berkala, dan jumlah tersebut terus menurun hingga hanya mencapai 5.849 unit pada tahun 2024. Penurunan ini menjadi indikator awal bahwa pelayanan yang diberikan mungkin belum sepenuhnya efektif dalam mendorong partisipasi masyarakat serta penurunan ini mengindikasikan adanya masalah yang mungkin berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan yang tidak berjalan optimal, seperti kurangnya kejelasan informasi, prosedur yang dianggap rumit, atau pengalaman tidak menyenangkan saat mengakses layanan, dapat memengaruhi minat masyarakat untuk patuh

terhadap uji berkala. Gunawan & Purwoko (2024), menyatakan bahwa pelayanan yang baik harus didasarkan pada kejelasan alur, kemudahan akses, serta kenyamanan proses. Selanjutnya, kepercayaan masyarakat terhadap layanan juga dibangun dari konsistensi pelaksanaan dan komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna (Putra & Yoga, 2022)

Dalam konteks peningkatan kepatuhan, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang perlu dievaluasi dari sudut pandang pengguna, bukan hanya dari sisi teknis pelaksana. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL (Service Quality)* untuk mengukur dan menganalisis *gap* antara harapan (E) dan persepsi/kinerja (P) masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Model *SERVQUAL* mencakup lima dimensi utama *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman pengguna (Yudita, 2024).

Model *SERVQUAL* pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada awal tahun 1990-an sebagai alat untuk mengukur perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Pendekatan ini menilai kualitas pelayanan melalui lima aspek penting, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), serta empati (*Empathy*) (Simatupang & Kurniawan, 2022). *SERVQUAL* telah digunakan secara luas di berbagai bidang, seperti layanan publik, industri jasa, pendidikan, hingga kesehatan, membuktikan bahwa metode ini efektif dan adaptif dalam mendeteksi kekurangan kualitas layanan di beragam sektor.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui pendekatan *SERVQUAL* mengindikasikan adanya perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan pelanggan, di mana nilai *gap* yang negatif menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pengguna (Simatupang & Kurniawan, 2022). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menegaskan bahwa evaluasi kualitas layanan menjadi aspek penting dalam dunia bisnis, agar perusahaan dapat mengenali dan mengatasi perbedaan antara harapan pelanggan dengan kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan (Oihu *et al.*, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang berjudul “**Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Uji Berkala (Studi Kasus: UPT PKB Kulon Progo).**” Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dimensi layanan mana yang masih belum memenuhi harapan pengguna, serta bagaimana perbaikan layanan dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan terhadap uji berkala di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*?
2. Dimensi pelayanan apa yang mengalami *gap* paling besar antara harapan dan kenyataan (kinerja)?
3. Bagaimana kontribusi antara kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan pengguna terhadap uji berkala?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor berdasarkan pendekatan *SERVQUAL*.
2. Mengidentifikasi *gap* terbesar antara harapan dan kenyataan dari dimensi kualitas pelayanan.
3. Mengetahui kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pengguna terhadap uji berkala.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak, baik dalam aspek teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah kajian akademik mengenai penerapan metode *SERVQUAL* dalam analisis serta evaluasi pelayanan publik di sektor transportasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UPT PKB Kulon Progo

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dan kepatuhan pemilik kendaraan dalam melakukan uji berkala.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan kendaraan wajib uji.

c. Bagi Kampus dan Peneliti

Menjadi referensi dalam studi kebijakan transportasi dan implementasi uji berkala.

1.5 Batasan Masalah

Guna memperjelas ruang lingkup penelitian, ditetapkan beberapa batasan masalah. Adapun batasan masalah tersebut antara lain:

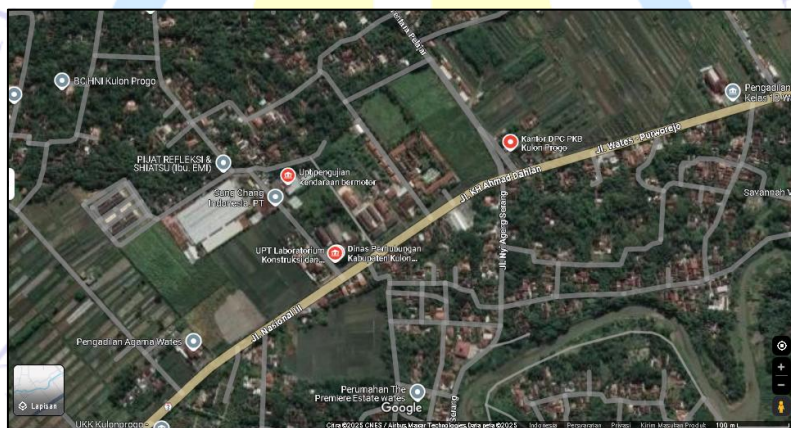
1. Penelitian ini hanya membahas pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh UPT PKB Kulon Progo, tanpa membandingkan dengan UPT PKB di daerah lain.
2. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan uji kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo. Fokus analisis terbatas pada lima dimensi *SERVQUAL* dan tidak membahas evaluasi teknis petugas secara langsung.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor milik Dinas Perhubungan Kabupaten Kulon Progo, yang beralamat di Jalan KH. Ahmad Dahlan Km 2,2, Triharjo, Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi ini dipilih sebagai tempat pelaksanaan penelitian berdasarkan program magang dari Politeknik Transportasi Darat Bali yang mensyaratkan pelaksanaan kegiatan akademik lapangan langsung di instansi teknis transportasi darat. Adapun lokasi UPT PKB Kulon Progo ditampilkan pada Gambar 1.



(Sumber: <https://www.google.com/maps/search/dinas+perhubungan+kulonprogo>, diakses 2025)

Gambar 1. Lokasi UPT PKB Kulon Progo

UPT PKB Kulon Progo memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan teknis pengujian kendaraan bermotor. Unit ini telah dikategorikan sebagai UPT Kelas A, yang berarti unit tersebut mampu melayani pengujian kendaraan dengan kapasitas yang cukup besar dan fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan UPT kelas di bawahnya. Kegiatan pengujian yang dilakukan tidak hanya terbatas pada uji berkala kendaraan umum, tetapi juga meliputi kendaraan milik pemerintah daerah serta kendaraan barang berbahan bakar solar yang diwajibkan untuk melakukan uji berkala.

Selama dua tahun terakhir, yakni tahun 2023, UPT PKB Kulon Progo turut berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan total pendapatan dari layanan pengujian kendaraan bermotor mencapai lebih dari 800 juta rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan unit ini tidak hanya vital dari sisi teknis keselamatan transportasi, tetapi juga memiliki dampak positif secara ekonomi bagi daerah. Dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang terus meningkat di Kota Daerah Istimewa Yogyakarta, UPT PKB Kulon Progo harus terus berkembang agar dapat menjaga kualitas pelayanan dan memenuhi persyaratan teknis serta laik jalan yang semakin ketat. Hal ini menuntut UPT PKB Kulon Progo untuk terus memperluas kapasitasnya, meningkatkan efisiensi proses pengujian, dan mengadopsi teknologi terbaru guna memastikan bahwa kendaraan bermotor wajib uji memenuhi standar untuk beroperasi di jalan.

Adapun dasar hukum UPT PKB Kulon Progo dalam menyelenggarakan tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu - Lintas dan Angkutan Jalan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 13 Tahun 2021;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajang Daerah dan Retribusi Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas

Perhubungan;

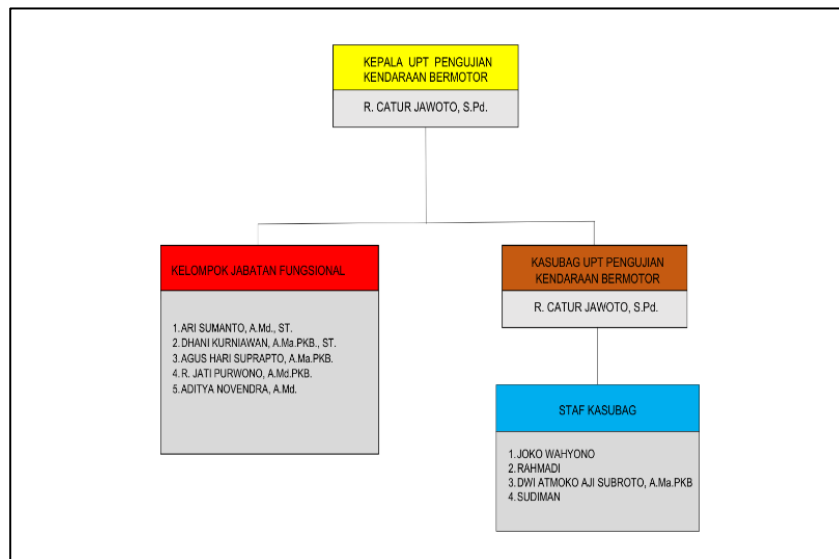
9. Peraturan Bupati Kabupaten Kulon Progo Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan.

2.1.1 Susunan organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 36 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, UPT PKB Kabupaten Kulon Progo berinduk pada Dinas Perhubungan Kulon Progo dengan susunan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a. Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - b. Subbagian Perencanaan dan Keuangan.
3. Bidang Lalu Lintas, terdiri dari:
 - a. Seksi Perlengkapan Jalan; dan
 - b. Seksi Operasional dan Pengendalian.
4. Bidang Angkutan dan Perpajakan, terdiri dari:
 - a. Seksi Angkutan; dan
 - b. Seksi Perpajakan.
5. Unit Pelaksana Teknis; dan
6. Jabatan Fungsional.

Sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, UPT PKB Kabupaten Kulon Progo dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pengelola dengan membawahi beberapa sub bagian. Berikut merupakan susunan organisasi UPT PKB Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat pada Gambar 2.



(Sumber: UPT PKB Kabupaten Kulon Progo)

Gambar 2. Struktur organisasi UPT PKB Kulon Progo

Pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo, dengan jumlah penguji sebanyak 12 orang. Adapun rincian jumlah penguji bisa dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Data pegawai di UPT PKB Kulon Progo

No	Nama	NIP	Jabatan	Kompetensi	Ket.
1	R. Catur Jawoto, S.Pd	19700610 200501 1 011	KA. KA.SUB.BAG. TU PKB /PLT KUPT	KA.SUB.BAG. TU PKB	PNS
2	Dhani Kurniawan, Ama. PKB, ST	19871103 201001 1 001	PENGUJI	PENYELIA/ T.5	PNS
3	Ari Sumanto, Amd, ST	19810304 200501 1 007	PENGUJI	PENYELIA/ T.3	PNS
4	R. Jati Purwono, Amd. PKB	19791118 200801 1 004	PENGUJI	PELAKSANA Lanjutan/PT.4	PNS
5	Agus Hari Suprpto, Ama. PKB	19760805 200604 1 005	PENGUJI	PELAKSANA Lanjutan/PT.3	PNS
6	Dwi Atmoko Aji Subroto, A.Ma PKB	19891014 201612 1 001	PENGUJI	PELAKSANA Lanjutan/PT.4	PNS
7	Aditya Novendra, A.Md.	19991124 202203 1 003	PENGUJI	PELAKSANA/ Penguji Pemula	PNS
8	Joko Wahyono	19670930 200701 1 011	STAF	STAF	PNS

No	Nama	NIP	Jabatan	Kompetensi	Ket.
9	Rahmadi	19791027 201001 1 005	STAF	STAF	PNS
10	Sudiman		STAF	STAF	NON PNS

(Sumber: UPT PKB Kabupaten Kulon Progo)

2.2 Objek Yang Dikaji

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kulon Progo merupakan lembaga teknis yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kulon Progo. UPT ini memiliki tugas pokok dalam menyelenggarakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara berkala, sebagai bagian dari upaya untuk menjamin kelaikan jalan serta keselamatan transportasi darat di wilayah tersebut. Adapun dokumentasi pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo ditampilkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Pengujian kendaraan bermotor Kulon Progo

Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah layanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor, yang dilaksanakan secara langsung di lokasi UPT PKB Kulon Progo. Masyarakat, khususnya pemilik kendaraan angkutan barang dan penumpang, datang ke lokasi untuk melakukan uji kendaraan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Adapun jadwal pelayanan di UPT PKB Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Jadwal pelayanan UPT PKB Kulon Progo

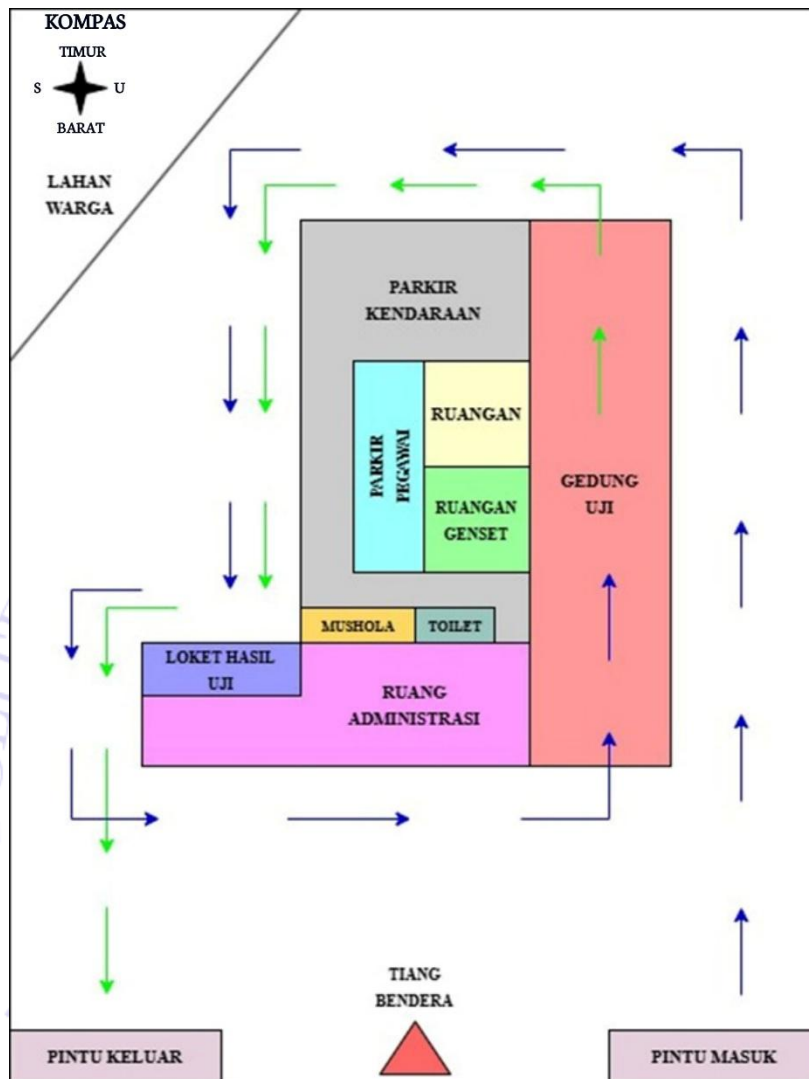
HARI	WAKTU
Senin s/d Kamis	07.45 – 11.00 WIB (Pelayanan Administrasi) 08.00 – 16.00 WIB (Pelayanan Pengujian)
Istirahat	12.00 – 13.00 WIB
Jumat	07.45 – 10.00 WIB (Pelayanan Administrasi) 08.00 – 15.00 WIB (Pelayanan Pengujian)
Istirahat	11.00 – 13.00 WIB

(Sumber: UPT PKB Kulon Progo)

Proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo terdiri dari beberapa tahapan yang saling terintegrasi guna memastikan kelancaran dan akurasi dalam pelaksanaan uji berkala. Tahapan pertama dimulai dengan registrasi administrasi, dimana pemilik kendaraan melakukan pendaftaran dan verifikasi data identitas serta dokumen kendaraan. Selanjutnya, dilakukan pengecekan dokumen untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen legalitas kendaraan, seperti STNK, buku uji terakhir, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah proses administrasi selesai, kendaraan diarahkan menuju gedung uji untuk menjalani serangkaian pemeriksaan teknis yang dilakukan oleh petugas penguji. Pemeriksaan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sistem pengereman, emisi gas buang, daya pancar lampu utama, hingga dimensi dan berat kendaraan. Setiap tahap pengujian dicatat secara sistematis guna mendukung transparansi dan akuntabilitas proses.

Apabila kendaraan memenuhi semua persyaratan teknis dan laik jalan, maka tahap terakhir adalah penerbitan sertifikat lulus uji sebagai bukti formal bahwa kendaraan telah memenuhi standar yang ditetapkan. Adapun alur pengujian kendaraan bermotor mulai dari pendaftaran hingga pengeluaran sertifikat hasil uji di UPT PKB Kulon Progo ditampilkan pada Gambar 4. Alur tersebut digambarkan dengan panah berwarna biru yang menandai jalur masuk kendaraan mulai dari pintu masuk, kemudian pemohon menuju ruang administrasi, lalu ke gedung uji. Sementara itu, panah berwarna hijau menunjukkan alur kendaraan yang telah menyelesaikan proses pengujian dan bergerak menuju loket hasil uji, sebelum

akhirnya keluar melalui pintu keluar, alur pengujian dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Alur pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Uji Berkala Kendaraan Bermotor

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan keselamatan lalu lintas adalah dengan melaksanakan uji berkala. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan kendaraan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 tentang pengujian berkala kendaraan bermotor, pengujian kendaraan merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup pengujian dan/atau pemeriksaan komponen kendaraan bermotor, termasuk kereta gandengan dan kereta tempelan, guna memastikan kendaraan tersebut memenuhi standar teknis dan laik jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2021).

Pelaksanaan pengujian kendaraan terbagi menjadi dua jenis, yaitu pengujian tipe yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan pengujian berkala yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Uji berkala merupakan pemeriksaan rutin terhadap kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang digunakan di jalan raya. Sementara itu uji tipe dilakukan sebelum kendaraan bermotor dirakit, diproduksi, atau diimpor secara massal untuk memastikan kesesuaiannya dengan standar teknis yang berlaku (Indah *et al.*, 2022). Uji berkala dilakukan setiap enam bulan sekali dan sebelum masa berlaku ujinya berakhir, pemilik kendaraan harus melakukan pendaftaran permohonan uji berkala. Tujuan uji berkala adalah sebagai berikut:

1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor wajib uji berkala di jalan
2. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor wajib uji berkala di jalan.
3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Uji berkala kendaraan bermotor melibatkan pemeriksaan fisik serta pengujian teknis dan laik jalan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, pengujian persyaratan teknis adalah kegiatan pengujian dengan atau tanpa peralatan uji untuk memastikan pemenuhan terhadap ketentuan persyaratan teknis kendaraan bermotor. Pengujian teknis mencakup:

1. Susunan;
2. Perlengkapan;
3. Ukuran;
4. Rumah-rumah; serta
5. Rancang teknis kendaraan sesuai dengan peruntukannya.

Pengujian laik jalan kendaraan bermotor dilakukan guna memastikan bahwa kendaraan bermotor telah memenuhi persyaratan teknis yang telah ditetapkan, dengan menggunakan peralatan uji yang diperlukan. Pengujian laik jalan meliputi:

1. Emisi gas buang termasuk ketebalan asap gas buang, kecuali untuk kendaraan bermotor listrik baterai;
2. Tingkat kebisingan suara klakson dan/atau kanpot;
3. Kemampuan rem utama
4. Kemampuan rem parkir;
5. Kincup roda depan;
6. Kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama;
7. Akurasi alat penunjuk kecepatan
8. Kedalaman alur ban; dan
9. Daya tembus cahaya pada kaca.

3.1.1. Fasilitas pengujian berkala kendaraan bermotor

Menurut ketentuan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor pada Pasal 47, menyebutkan bahwa setiap Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor harus dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan uji berkala. Fasilitas uji berkala yang dimaksud berupa fasilitas yang

dipasang tetap atau yang dapat dipindahkan. Adapun fasilitas uji berkala yang dipasang secara tetap terdiri atas:

1. Bangunan gedung pengujian;
2. Bangunan gedung untuk generator set, kompresor, dan gudang;
3. Jalan keluar-masuk;
4. Lapangan parkir;
5. Bangunan gedung administrasi;
6. Pagar;
7. Fasilitas penunjang untuk umum;
8. Fasilitas listrik;
9. Lampu penerangan; dan
10. Pompa air dan menara air.

Pasal 49 disebutkan peralatan uji berkala kendaraan bermotor meliputi peralatan utama dan peralatan penunjang. Peralatan utama dapat berupa peralatan yang dipasang secara tetap atau yang dapat dipindahkan dan mengikuti perkembangan teknologi, harus dilengkapi paling sedikit:

1. Alat uji emisi gas buang (*gas analyzer*);
2. Alat uji ketebalan asap gas buang (*smoke tester*);
3. Alat uji kebisingan suara klakson dan/atau knalpot;
4. Alat uji rem;
5. Alat uji lampu;
6. Alat uji kincup roda depan;
7. Alat uji penunjuk kecepatan;
8. Alat pengukur kedalaman alur ban;
9. Alat pengukur berat;
10. Alat pengukur dimensi; dan
11. Alat uji daya tembus cahaya pada kaca.

3.2 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan ini dapat berupa barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik bagi seluruh warga negara dan penduduk. Menurut (Lestari *et al.*, 2022), pelayanan publik adalah penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat. Jasa ini bisa diberikan secara gratis maupun berbayar, tergantung pada jenis layanan yang ditawarkan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut (Istianto, 2011), menjelaskan bahwa tata kelola pelayanan publik pada dasarnya adalah implementasi prinsip-prinsip dasar yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Dalam penerapan pelayanan publik dibutuhkan prinsip-prinsip yang dapat menjadi landasan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022). Keberadaan prinsip-prinsip ini diyakini dapat mempermudah pencapaian tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1. Pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat atau pelanggan. Indikator utama dari pelayanan yang prima adalah minimnya atau tidak adanya keluhan dari penerima layanan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan kepuasan bagi penerimanya (Setyobudi, 2019). Fokus utama pelayanan ini adalah pelanggan atau masyarakat sebagai penerima manfaat. Dalam sektor pemerintahan, pelayanan prima berpedoman pada konsep bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan.” Artinya, pelayanan yang diberikan bukan untuk mencari keuntungan seperti dalam sektor bisnis atau swasta, melainkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal.

2. Standar pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik (Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014). Standar ini berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan dalam menjalankan tugasnya serta sebagai acuan masyarakat dalam menilai apakah layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Standar pelayanan bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan memiliki kualitas yang baik, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur efektivitasnya (Indah *et al.*, 2022)

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan, terdapat beberapa prinsip utama yang harus diperhatikan:

a. Sederhana

Standar pelayanan harus dirancang secara jelas, mudah dipahami, dan dapat diterapkan serta diikuti oleh seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, prosedurnya harus transparan dan disertai dengan pembiayaan yang wajar, sehingga dapat dijangkau baik oleh masyarakat, pengguna layanan maupun instansi penyelenggara.

b. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan harus melibatkan berbagai pihak terkait agar dapat menghasilkan kesepakatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Akuntabel

Pelayanan yang diberikan harus mampu dilaksanakan secara optimal serta dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada seluruh pihak-pihak yang berkepentingan, guna menjamin akuntabilitas dan kepercayaan terhadap proses pelayanan.

d. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus diperbaiki dan diperbarui agar dapat meningkatkan kualitas serta mendorong inovasi dalam pelayanan publik.

e. Transparan

Masyarakat harus dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai standar pelayanan yang berlaku.

f. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa layanan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi berdasarkan kondisi ekonomi, lokasi geografis, ataupun kemampuan fisik dan mental.

3.3 Kepatuhan

Kepatuhan merupakan suatu konsep yang menggambarkan kondisi dimana seseorang mengikuti perintah atau mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan merujuk pada tindakan atau sikap individu yang tunduk, taat, dan mengikuti ketentuan, aturan, atau hukum yang berlaku. Dalam perspektif sosiologi, kepatuhan hukum dapat ditelaah melalui dua pendekatan utama, yaitu pendekatan instrumental dan informatif (Antrasena *et al.*, 2024). Kedua pendekatan ini memberikan sudut pandang berbeda terkait alasan seseorang mentaati hukum dalam kehidupan sosial. Pendekatan instrumental beranggapan bahwa individu cenderung membuat keputusan berdasarkan kepentingan pribadi dan bagaimana mereka mempresentasikan konsekuensi dari suatu tindakan. Dalam kerangka ini, kepatuhan tidak muncul dari kesadaran moral, melainkan dari pertimbangan untung-rugi atau ancaman hukuman. Sebaliknya, pendekatan normatif menekankan bahwa perilaku patuh berasal dari nilai-nilai moral dan norma internal yang telah tertanam dalam diri seseorang. Kepatuhan dianggap sebagai bentuk penghayatan terhadap prinsip-prinsip sosial yang diyakini, bukan karena paksaan dari luar. Dengan kata lain, seseorang yang menaati hukum dalam perspektif ini bertindak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat (Wibowo, 2022).

3.4 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari sisi teknis pelaksana, tetapi juga berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat (Amalia *et al.*, 2022).

Menurut (Sinollah & Masruro, 2020), kualitas layanan ditentukan dari

kesenjangan atau *gap* antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Jika persepsi setara atau melebihi harapan, maka pelayanan dianggap berkualitas.

3.5 Metode *SERVQUAL*

SERVQUAL (*Service Quality*) adalah model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode ini dikenal dengan pendekatan *SERVQUAL* (*Service Quality Model*), yang menekankan pada identifikasi *gap* (celah) antara harapan dan kenyataan (Parasuraman et.al dalam penelitian Sinollah & Masruro, 2020). *SERVQUAL* mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi ini mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Contohnya termasuk kondisi ruang tunggu, kelengkapan alat pengujian, seragam petugas, dan kebersihan area pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam konteks pengujian kendaraan, hal ini mencakup ketepatan waktu, keakuratan hasil uji, dan kepastian prosedur.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Daya tanggap merupakan indikator pelayanan yang mencerminkan kesediaan serta kemampuan petugas dalam memberikan bantuan kepada pengguna layanan secara cepat dan tepat. Aspek ini meliputi kecepatan pelayanan, kesiapan dalam merespon pertanyaan, serta efektivitas dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini meliputi kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah kemampuan menjelaskan proses uji secara jelas dan sikap

profesionalisme petugas.

5. *Empathy* (empati)

Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individual pelanggan. Misalnya, keramahan dalam pelayanan, pendekatan yang personal, serta kemampuan memahami kondisi dan keterbatasan pelanggan.

Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan cara membandingkan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (P) dan harapan pengguna terhadap layanan yang ideal (E). Pengukuran ini dilakukan melalui lima dimensi utama layanan, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et.al dalam penelitian Sinollah & Masruro, 2020).

Secara matematis, kualitas layanan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Skor } SERVQUAL = P - E \quad (3.1)$$

Dimana:

P = persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka terima,

E = ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap layanan ideal yang seharusnya diberikan.

Jika hasil pengurangan menghasilkan nilai negatif ($gap < 0$), hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima belum memenuhi harapan pelanggan. Sebaliknya, jika nilai *gap* positif ($gap > 0$), maka dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, dan jika nilai $gap = 0$, berarti layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan.

Keunggulan dari model *SERVQUAL* adalah kemampuannya dalam mengidentifikasi secara spesifik celah atau *gap* di setiap dimensi pelayanan. Hal ini sangat penting bagi lembaga atau instansi pelayanan publik seperti UPT PKB (Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor), karena dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja layanan. Dengan mengetahui perbedaan antara harapan

dan persepsi pelanggan secara kuantitatif, instansi dapat menentukan area mana saja yang menjadi kekuatan layanan, serta area mana yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

Model ini juga memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana layanan dipersepsikan oleh masyarakat atau pelanggan, serta bagaimana harapan mereka terhadap kualitas pelayanan yang seharusnya. Oleh karena itu, *SERVQUAL* menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik, khususnya dalam konteks analisis kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3.6 Deskriptif Kualitatif

Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menyelidiki kejadian dan fenomena dalam kehidupan individu, data yang diperoleh berupa kata-kata atau gambar (Pahleviannur, *et al.*, 2023). Metode penelitian ini lebih berfokus pada pemahaman dan deskripsi fenomena dalam konteks yang diteliti, bukan pada pengukuran numerik atau statistik. Penelitian ini menghasilkan uraian dari hasil observasi yang dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif (Moleong, 2010).

3.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengacu pada studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan dapat ditemukan dalam berbagai sumber, seperti skripsi, jurnal, tesis, serta disertasi. Kajian terhadap penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengidentifikasi celah penelitian yang masih belum terjawab serta menghindari potensi kesalahan yang pernah terjadi dalam penelitian sebelumnya. Meskipun penelitian ini memiliki judul yang berbeda dari penelitian sebelumnya, peneliti tetap merujuk pada lima penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang dikaji.

Penelitian sebelumnya memiliki fokus kajian yang berbeda dibandingkan dengan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Gunawan & Purwoko, 2024), lebih menitikberatkan pada aspek sistem pelayanan berbasis digital, yaitu penerapan sistem *Interconnection Multiverse* yang bertujuan untuk meningkatkan

efisiensi dan akurasi dalam pengujian kendaraan bermotor. Sementara itu, penelitian saya lebih menekankan pada kondisi faktual pelayanan serta kendala yang terjadi di lapangan, khususnya di UPT PKB Kulon Progo, yang belum sepenuhnya menerapkan sistem digital secara menyeluruh.

Selanjutnya, penelitian oleh (Putra & Yoga, 2022), berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem BLU-E Sistem, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur dimensi-dimensi kepuasan layanan seperti *tangible*, *empathy*, dan kecepatan pelayanan. Berbeda dengan penelitian saya yang tidak hanya melihat kepuasan pengguna, tetapi juga menganalisis pelayanan dari sudut pandang efektivitas serta hambatan yang dihadapi oleh petugas dalam pelaksanaan pengujian kendaraan.

Adapun penelitian oleh (Romadhoni, 2023), mengambil sudut pandang masyarakat dalam melihat rendahnya kesadaran untuk melakukan uji kendaraan bermotor. Penelitian tersebut mengidentifikasi faktor-faktor eksternal seperti kurangnya edukasi dan informasi yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat. Sementara itu, fokus utama penelitian saya adalah menggali permasalahan internal di UPT PKB Kulon Progo, termasuk hambatan struktural dan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan uji kendaraan.

Adapun penelitian dari (Rohani & Putera, 2023) dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara deskriptif. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai cukup baik, namun masih terdapat kelemahan pada aspek transparansi dan sosialisasi kepada masyarakat. Berbeda dengan penelitian ini, dengan menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi pengguna layanan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan uji berkala, sehingga menghasilkan analisis yang lebih terukur dan bersifat empiris.

Penelitian ini memiliki kontribusi tersendiri karena memberikan gambaran secara lebih menyeluruh mengenai kondisi eksisting pelayanan di UPT PKB Kulon Progo, yang tidak hanya dilihat dari sisi masyarakat pengguna layanan, tetapi juga dari sisi pelaksana layanan itu sendiri, dimana dapat dilihat pada Tabel.3.1.

Tabel 3.1 Penelitian terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	(Gunawan & Purwoko, 2024)	Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dengan Sistem <i>Interconnection Multiverse</i> di UPTD Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan berbasis sistem terintegrasi meningkatkan efisiensi dan akurasi pengujian kendaraan	Kuantitatif	Penelitian ini menekankan aspek sistem digital, sedangkan penelitian saya fokus pada kondisi pelayanan di UPT PKB Kulon Progo
2	(Putra & Maha Yoga, 2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan BLU-E Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar	Tingkat kepuasan masyarakat tinggi pada dimensi <i>tangible</i> dan <i>empathy</i> , namun masih rendah pada kecepatan pelayanan.	Kuantitatif deskriptif	Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna, sedangkan penelitian saya menganalisis pelayanan dan kendala dari sisi pengguna layanan.
3	(Romadhoni, 2023)	Kurangnya Kesadaran Masyarakat untuk Uji Kendaraan Bermotor: Penyebab dan Akibat	Rendahnya kesadaran masyarakat disebabkan kurangnya edukasi dan akses informasi, berdampak pada ketidakpatuhan uji berkala.	Studi Pustaka (Kualitatif)	Penelitian ini fokus pada sisi masyarakat, sementara penelitian saya fokus pada kondisi pelayanan dan kendala internal di UPT PKB
4	(Rohani & Putera, 2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di UPT PKB Padang Pariaman	Kualitas pelayanan cukup baik, tetapi ada kelemahan di bidang transparansi dan sosialisasi	Kualitatif	Penelitian ini hanya fokus dengan metode kualitatif; sedangkan penelitian saya mengukur gap <i>SERVQUAL</i> dan kaitannya dengan kepatuhan uji