

KKW FINAL_NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI.pdf

by Check Turnitin

Submission date: 03-Aug-2025 12:31 PM (UTC+0700)

Submission ID: 2691962074

File name: KKW_FINAL_NI_KOMANG_AYU_SRI_MAHENDRA_DANI.pdf (5.06M)

Word count: 20437

Character count: 109430

2
**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

2
**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:

NIKOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI

2201036

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

2
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

DOSEN PEMBIMBING II

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

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 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, 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.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
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

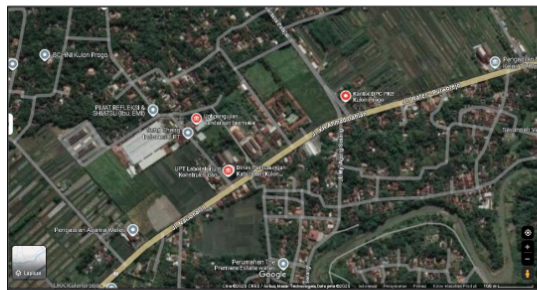
Guna memperjelas ruang lingkup penelitian, ditetapkan beberapa batasan masalah. Adapun batasan masalah tersebut antara lain:

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;

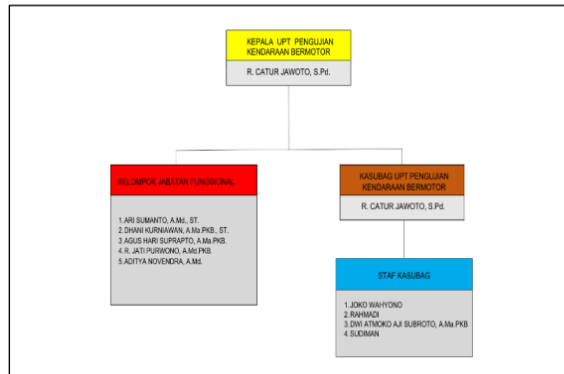
9. Peraturan Bupati Kabupaten Kulon Progo Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan.

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 Perpikiran, terdiri dari:
 - a. Seksi Angkutan; dan
 - b. Seksi Perpikiran.
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 ² 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 Kumiawan, 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

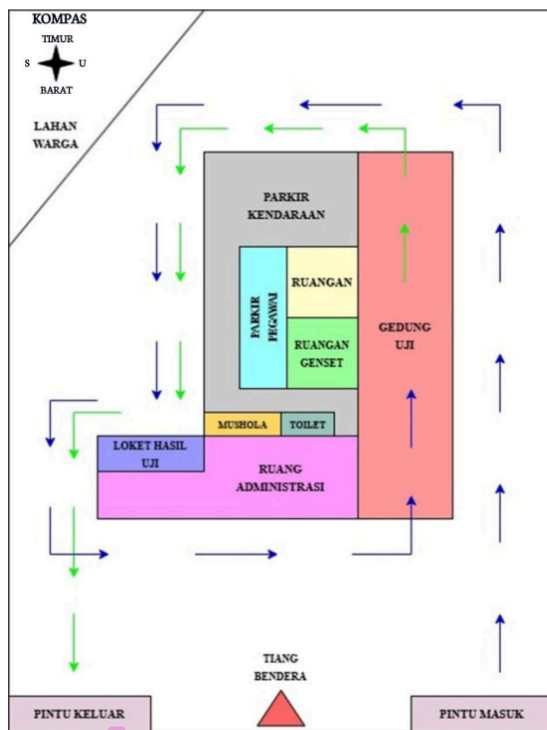
HARI	WAKTU
Senin s/d Kamis	07.45 – 11.00 WIB (Pelayanan Administrasi)
	08.00 – 16.00 WIB (Pelayanan Pengujian)
Istirahat	12.00 – 13.00 WIB
Jumat	07.45 – 10.00 WIB (Pelayanan Administrasi)
	08.00 – 15.00 WIB (Pelayanan Pengujian)
Istirahat	11.00 – 13.00 WIB

(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:

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

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 & Purvoko, 2024)	Analisis Pelayanan 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)	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 ketidakepatuhan 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

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

4.1.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan *SERVQUAL (Service Quality)*. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti guna memperoleh pemahaman yang menyeluruh. Metode *SERVQUAL* dimanfaatkan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan melalui analisis terhadap berbagai dimensi pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui metode ini, dapat diketahui adanya *gap* atau selisih antara harapan pengguna layanan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini juga mencakup pengukuran terhadap aspek-aspek pelayanan seperti kesesuaian terhadap regulasi, ketepatan waktu, lokasi pelayanan, serta kualitas hasil pelayanan.

4.1.2. Sumber pengumpulan data

Sumber data merupakan data yang didapatkan peneliti untuk mendukung penelitian. Sumber data dalam penelitian menjadi hal yang penting untuk mendukung pelaksanaan penelitian tersebut. Sumber data dalam penelitian ini, meliputi:

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli yaitu diperoleh melalui kuesioner dan observasi langsung terhadap pengguna layanan yang sedang melakukan uji berkala. Responden adalah pemohon layanan (masyarakat/pengendara), bukan petugas internal. Kemudian wawancara dengan 5 petugas UPT PKB Kulon Progo.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari rekapitulasi jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang melakukan pengujian dalam empat tahun

terakhir di UPT PKB Kulon Progo.

Dengan menggabungkan kedua sumber data ini, yaitu data primer dan data sekunder, akan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh serta memperdalam analisis dalam sebuah penelitian.

4.1.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kondisi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan kendala yang dihadapi oleh petugas di UPT PKB Kulon Progo. Peneliti menggali data deskriptif yang bersumber dari pernyataan, perilaku, dan pengalaman subjek penelitian secara langsung. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode, yaitu: observasi, wawancara, dan kuesioner.

1. Observasi

Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai bagaimana pelayanan dilakukan dan bagaimana respon pengendara terhadap pelayanan tersebut.

- a. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo.
- b. Peneliti mencatat kegiatan pelayanan di lapangan, seperti alur pelayanan, kondisi lingkungan dan fasilitas pelayanan.

2. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dilakukan kepada 5 petugas pengujian untuk menggali pemahaman petugas tentang SOP pelayanan, mengetahui kendala dan strategi peningkatan pelayanan, menilai perspektif profesionalisme, kepuasan kerja dan interaksi dengan pengguna.

Peneliti telah menyusun daftar pertanyaan sebelumnya agar wawancara berjalan terarah. Wawancara dilakukan kepada 5 orang petugas pengujian kendaraan bermotor yang bertugas di UPT PKB Kulon Progo.

Teknik penentuan informan dilakukan menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan peran dan keterlibatannya langsung dalam proses pelayanan. Berikut adalah daftar pertanyaan dari peneliti yang diberikan kepada petugas penguji yang dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Daftar pertanyaan wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang menjadi prioritas dalam pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo?	
2.	Bagaimana proses pengujian kendaraan bermotor dilakukan agar efisien dan sesuai standar?	
3.	Apa kendala yang sering dihadapi dalam melaksanakan uji berkala kendaraan bermotor?	
4.	Apa langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo?	
5.	Bagaimana Anda menilai kualitas hubungan antara petugas pengujian dan pengguna layanan selama proses pengujian?	

3. Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 98 pengguna layanan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*. Instrumen ini menggunakan *skala likert* (1-5), baik untuk persepsi kinerja maupun harapan. Penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan, yang mencakup pertanyaan terkait dengan kualitas layanan yang dievaluasi berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

- a. Aspek fisik (*tangible*) yang dimana dalam kuesioner akan dibahas pernyataan mengenai kondisi ruang tunggu, kelengkapan alat pengujian, seragam petugas, dan kebersihan area pelayanan.
- b. Aspek kehandalan (*reliability*) yang dimana dalam kuesioner akan dibahas pernyataan mengenai ketepatan waktu, keakuratan hasil uji, dan kepastian prosedur.

- c. Aspek ketanggapan (*responsiveness*) yang dimana dalam kuesioner akan dibahas pernyataan mengenai kecepatan pelayanan, kesiapan dalam merespon pertanyaan, serta efektivitas dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
- d. Aspek jaminan (*assurance*) yang dimana dalam kuesioner akan dibahas pernyataan mengenai 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.
- e. Aspek empati (*empathy*) yang dimana dalam kuesioner akan dibahas pernyataan mengenai keramahan dalam pelayanan, pendekatan yang personal, serta kemampuan memahami kondisi dan keterbatasan pelanggan.

Data yang diperoleh dari responden dimana untuk sampel kuesioner ini adalah pemilik kendaraan wajib uji dengan menggunakan *skala likert* untuk mengukur tingkat respons mereka terhadap setiap dimensi kualitas layanan yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan Tabel 4.3.

Tabel 4.2 *Skala likert* untuk penilaian skor kuesioner

Kinerja (P)	Harapan (E)
1= Sangat Tidak Puas	1= Sangat Tidak Puas
2= Tidak Puas	2= Tidak Puas
3= Cukup Puas	3= Cukup Puas
4= Puas	4= Puas
5= Sangat Puas	5= Sangat Puas

Tabel 4. 3 Dimensi kuesioner kinerja dan harapan kualitas layanan

Atribut	No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
			Simbol	Simbol
Reliability/ Kehandalan	1	UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu.	RL1	RL1
	2	Informasi jadwal uji berkala disampaikan secara tepat dan jelas kepada pemohon melalui berbagai media.	RL2	RL2

Atribut	No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
			Simbol	Simbol
	3	Proses dan prosedur pelayanan uji berkala mudah dipahami dan transparan.	RL3	RL3
	4	Informasi mengenai prosedur uji berkala mudah diperoleh oleh pemohon.	RL4	RL4
<i>Assurance/ Jaminan</i>	5	Proses pengujian kendaraan bermotor berlangsung dengan aman dan memperhatikan keselamatan.	A5	A5
	6	Petugas penguji menunjukkan sikap profesional dan teliti dalam melaksanakan tugas.	A6	A6
	7	Hasil pengujian kendaraan bermotor yang diberikan akurat dan dapat dipercaya.	A7	A7
	8	Penyampaian hasil uji berkala dilakukan secara transparan kepada pemohon.	A8	A8
<i>Responsiveness/ Ketanggapan</i>	9	Petugas mampu mengakomodasi kebutuhan khusus dari pemohon.	RP9	RP9
	10	Petugas tanggap dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pemohon.	RP10	RP10
	11	Proses penerbitan dokumen hasil uji berkala dilakukan dengan cepat dan tepat.	RP11	RP11
<i>Tangible/ Bukti Fisik</i>	12	Fasilitas pengujian kendaraan bermotor terlihat bersih dan nyaman digunakan.	T12	T12
	13	Tata letak peralatan pengujian kendaraan bermotor efisien dan memudahkan proses uji.	T13	T13
	14	Peralatan uji lengkap dan memiliki stiker kalibrasi yang masih berlaku.	T14	T14
	15	Penampilan petugas pengujian terlihat rapi, sopan, dan profesional dalam melayani.	T15	T15
<i>Empaty/ Empati</i>	16	Petugas pengujian bersikap ramah dan memiliki sopan santun kepada pemohon.	E16	E16
	17	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam melayani pemohon.	E17	E17
	18	Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan perhatian terhadap permasalahan pemohon	E18	E18
	19	Petugas menunjukkan upaya dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pemohon.	E19	E19

Untuk menjawab rumusan masalah ketiga mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan pengguna, peneliti menambahkan instrumen kuesioner kepatuhan yang mencakup indikator yang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

1. Kepatuhan waktu dalam melakukan uji berkala.
2. Pemahaman pentingnya uji berkala.
3. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan melakukan uji ulang.

Tabel 4.4 Kuesioner kepatuhan pemilik kendaraan

No.	Pernyataan	Skala Likert (1-5)
1.	Saya selalu melakukan uji berkala kendaraan tepat waktu.	
2.	Saya menyadari pentingnya melakukan uji berkala demi keselamatan.	
3.	Pelayanan yang baik membuat saya lebih termotivasi untuk melakukan uji berkala.	

Data yang diperoleh dari kuesioner mengenai dimensi kinerja (P) dan harapan (E) kemudian ditabulasi dan dimasukkan ke dalam aplikasi *Microsoft Excel*, sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.3. Setelah proses *input* data selesai, tahap berikutnya adalah melakukan uji dengan metode *SERVQUAL* untuk masing-masing dimensi kinerja (P) dan harapan (E), dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 *Input* data kuesioner untuk dimensi kinerja/harapan

No.	KINERJA/HARAPAN																			
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS			TANGIBLE				EMPATY				
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19	
R1																				
R2																				
R3																				
R...																				
R98																				
JML																				
\bar{x}																				

a. Populasi dan sampel

Mengacu pada pendapat (Sugiyono, 2021), populasi merupakan kumpulan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan permasalahan penelitian dan digunakan untuk ditarik kesimpulan. Dalam

penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah seluruh pengendara atau pemohon yang datang ke UPT PKB Kulon Progo untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor. Mereka dipilih karena secara langsung menerima layanan uji berkala, sehingga penilaian mereka sangat relevan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pengujian yang diberikan.

Pemilihan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang representatif namun tetap efisien. Karena jumlah pengendara yang datang untuk uji kendaraan pada waktu pengambilan data tidak terlalu besar, maka digunakan teknik sampling jenuh (*sensus*), yaitu teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah seluruh pengendara yang datang untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo selama periode Januari hingga Desember 2024, yang berjumlah 5.849 orang.

Pemilihan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang representatif namun tetap efisien. Karena jumlah populasi cukup besar, maka digunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (*e*) sebesar 10%, agar hasil penelitian tetap valid namun tidak memerlukan responden dalam jumlah yang terlalu besar. Adapun rumus perhitungan populasi dan *sample*:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (4.1)$$

Dimana:

N = Jumlah populasi

= Populasi pemohon yang melakukan uji berkala Tahun 2024 (5.849)

n = Jumlah *sample*

e = Taraf signifikansi (10%)

Maka perhitungan *sample* dapat diuraikan:

$$n = \frac{5849}{1 + 5849(0.1)^2}$$
$$n = \frac{5849}{1 + 58.49}$$

$$n = \frac{5849}{59.49}$$
$$n = 98.31$$

Dibulatkan menjadi 98 responden

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah total *sample* yang akan disebarkan kepada pengguna layanan di UPT PKB Kulon Progo adalah sebanyak 98 responden.

4.2. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) sebagai alat analisis utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo. Data yang diperoleh dari proses pengumpulan kemudian diolah dan dianalisis menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

1. Hasil Observasi, dianalisis untuk menarik kesimpulan dari temuan-temuan lapangan:
 - a. Proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo sesuai dengan regulasi;
 - b. Ketepatan waktu dan sistem pelaksanaan uji kendaraan bermotor di lokasi pengujian;
 - c. Tingkat kedisiplinan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan uji kendaraan bermotor.

Observasi ini memberikan gambaran awal terkait pelaksanaan pelayanan di lapangan yang akan menjadi dasar dalam analisis lebih lanjut mengenai kualitas layanan.

2. Hasil data wawancara akan ditarik kesimpulan dari beberapa pengamatan yang dilakukan tentang pelayanan petugas penguji kendaraan bermotor UPT PKB Kulon Progo.
3. Hasil kuesioner akan diolah menggunakan *Microsoft Excel*, dengan menghitung rata-rata nilai kinerja dan harapan dari setiap item pernyataan. Nilai rata-rata tersebut kemudian digunakan untuk menentukan selisih (*gap*)

antara harapan dan kinerja. Rumus ini pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, (1990) dalam Yudita, (2024) sebagai bagian dari model *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

- a. Mencari *mean* perolehan kinerja \bar{P} guna tiap *variable*

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad (4.2)$$

Dimana:

P_i = nilai kinerja yang diberikan petugas untuk pertanyaan ke -1.

n = jumlah responden.

- b. Mencari *mean* perolehan harapan \bar{E} guna tiap *variable*

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n} \quad (4.3)$$

Dimana:

E_i = nilai harapan yang diberikan petugas untuk pertanyaan ke -1.

n = jumlah responden.

- c. Mencari *SERVQUAL Score* setiap *variable*

$$S = \bar{P} - \bar{E} \quad (4.4)$$

Dimana:

\bar{P} = Nilai rata-rata kinerja.

\bar{E} = Nilai rata-rata harapan.

- d. Hasil selisih *SERVQUAL score* akan dijadikan acuan sebagai evaluasi pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pengguna, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan.

Hasil akhir dari pengolahan data ini akan memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan

petugas penguji kendaraan bermotor guna upaya meningkatkan kepatuhan uji berkala.

4.3. Bagan Alir Penelitian

Penelitian ini memiliki alur yang terdiri atas beberapa tahap, dimulai dari studi literatur, perumusan masalah, pengumpulan data, analisis data, pembahasan hasil, serta penyusunan kesimpulan dan saran. Awal kegiatan yaitu melaksanakan studi literatur yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi teoritis mengenai kualitas pelayanan, khususnya pendekatan *SERVQUAL (Service Quality)*, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Studi ini melibatkan penelusuran jurnal ilmiah, buku teks, regulasi pemerintah, dan dokumen akademik lainnya.

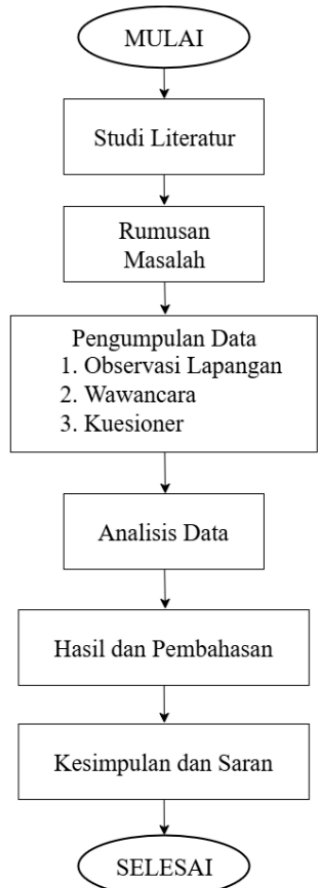
Langkah kedua yaitu menentukan rumusan masalah berdasarkan hasil studi literatur dan kondisi di lapangan, terutama terkait kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kenyataan pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo.

Langkah ketiga adalah pengumpulan data. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan uji berkala, wawancara terstruktur dengan lima petugas penguji kendaraan, serta penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang dinilai menggunakan *skala likert*. Data sekunder diperoleh dari dokumen *internal* UPT PKB, statistik kendaraan wajib uji, serta referensi pustaka yang relevan.

Langkah keempat yaitu analisis data. Data kuesioner dianalisis untuk menghitung selisih (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna layanan pada tiap dimensi. Sementara itu, data dari wawancara dan observasi dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan.

Langkah kelima yaitu menyusun hasil dan pembahasan berdasarkan temuan yang diperoleh dari proses analisis data, yang menggambarkan kondisi kualitas layanan secara menyeluruh di UPT PKB Kulon Progo. Langkah keenam adalah

menyusun kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang ada, sedangkan saran ditujukan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan mutu layanan ke depannya. Adapun diagram alir penelitian disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Diagram alir penelitian

4.4. Timeline Penelitian

Timeline penelitian merupakan sebuah perencanaan yang disusun dalam format jadwal, yang menggambarkan urutan, waktu pelaksanaan, serta durasi setiap tahap kegiatan dalam suatu penelitian. Dalam menyusun Kertas Kerja Wajib, adapun rangkaian kegiatan seperti ditunjukkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.6 Timeline penelitian

No.	Kegiatan	Bulan						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	
1.	Studi Literatur	■						
2.	Pengumpulan Referensi	■						
3.	Observasi kondisi lapangan	■	■					
4.	Penyusunan Proposal		■	■				
5.	Seminar Proposal			■				
6.	Bimbingan KKW			■	■	■		
6.	Penyebaran Kuesioner				■	■		
7.	Perekapan Data					■		
8.	Pengolahan Data						■	
9.	Penyusunan hasil						■	■
10.	Sidang KKW/Tugas Akhir							■

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Observasi

5.1.1 Fasilitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kulon Progo menyediakan berbagai fasilitas fisik yang menunjang kelancaran serta kenyamanan dalam proses pengujian kendaraan. Gedung utama yang digunakan untuk pelaksanaan uji berkala dilengkapi dengan lajur uji bagi kendaraan bermotor, baik berbahan bakar bensin maupun diesel. Namun dari sisi infrastruktur, dimensi lorong uji saat ini belum sepenuhnya memadai untuk mengakomodasi kendaraan berdimensi besar.

Di samping gedung utama, tersedia halaman parkir yang cukup luas untuk kendaraan para pemohon uji. Kendaraan biasanya diparkir di area ini sambil menunggu giliran untuk diuji. Guna menunjang kenyamanan pemilik kendaraan yang sedang menunggu, UPT PKB juga menyediakan ruang tunggu yang dilengkapi fasilitas dasar seperti tempat duduk, kipas angin atau AC, toilet umum, dan mushola. Semua fasilitas ini bertujuan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih tertib, nyaman, serta humanis bagi masyarakat.

5.1.2 Alur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor UPT PKB Kulon Progo

Pelayanan pengujian kendaraan di UPT PKB Kulon Progo dilakukan secara sistematis dan transparan untuk memastikan kendaraan laik jalan. Proses dimulai dari pendaftaran, di mana pemilik kendaraan menyerahkan dokumen seperti STNK, SIM dan buku uji. Setelah data diverifikasi, kendaraan masuk ke tahap pengujian teknis oleh petugas yang berkompoten.

Pengujian mencakup pemeriksaan rem, lampu, emisi gas buang, dan komponen keselamatan lainnya. Jika hasil uji memenuhi standar, kendaraan akan dinyatakan lulus, lalu dilanjutkan dengan pengesahan hasil uji. Petugas akan mengesahkan buku uji dan memberikan stiker lulus uji atau BLU-E (Bukti Lulus

Uji Elektronik).

Terakhir, semua dokumen dan tanda lulus diserahkan kembali ke pemilik kendaraan. Proses ini biasanya memakan waktu kurang dari satu jam, asalkan dokumen lengkap dan kendaraan dalam kondisi baik. Dengan sistem digital, akan tetapi belum sepenuhnya pelayanan terintegrasi dengan SIM PKB, sehingga memerlukan penginputan manual lagi pada saat pengendara menyerahkan hasil uji.

Pelaksanaan kegiatan pengujian berkala kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, adapun alur kegiatan pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor, dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Alur kegiatan pengujian pelayanan berkala kendaraan bermotor

No	Kegiatan Pengujian Kendaraan Berkala	Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Pemohon melakukan pendaftaran pada unit pelaksana uji berkala di daerah tempat kendaraan bermotor di registrasi.	√	
2.	Penguji memastikan kesesuaian data yang tercantum dalam Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, SRUT, dan identitas pemilik dengan fisik kendaraan bermotor.	√	
3.	Pemohon membawa kendaraan ke gedung pengujian.	√	
4.	Penguji melaksanakan uji kolong dan pemeriksaan teknis kendaraan.	√	
5.	Penguji melaksanakan pengukuran kedalaman alur ban kendaraan.	√	
6.	Penguji melaksanakan pengujian tingkat suara klakson dan/knalpot.	√	
7.	Penguji melaksanakan pengujian lampu kendaraan.	√	
8.	Penguji melaksanakan pengukuran berat kendaraan (<i>axle load meter</i>).	√	
9.	Penguji melaksanakan pengujian rem.	√	
10.	Penguji melaksanakan pengujian kincup roda depan.	√	
11.	Penguji melaksanakan pengujian kecepatan kendaraan.	√	
12.	Penguji melaksanakan uji emisi gas buang.	√	
13.	Pemohon membawa hasil pengujian ke loket hasil uji.	√	
14.	Penguji melaksanakan verifikasi hasil uji.	√	
15.	Penguji menyerahkan hasil uji kepada pemohon.	√	

5.2 Karakteristik Responden

5.2.1 Distribusi berdasarkan jenis kelamin

Tabel 5.2 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	88	90%
Perempuan	10	10%
Total	98	100%

Berdasarkan Tabel 5.2 diketahui bahwa responden lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan data yang diperoleh dari 98 orang responden, terlihat adanya ketimpangan jumlah antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Sebagian besar responden diketahui berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 88 orang, yang mewakili 90% dari total keseluruhan. Sementara itu, responden perempuan hanya berjumlah 10 orang, atau sekitar 10%, dapat dilihat pada Gambar 6.



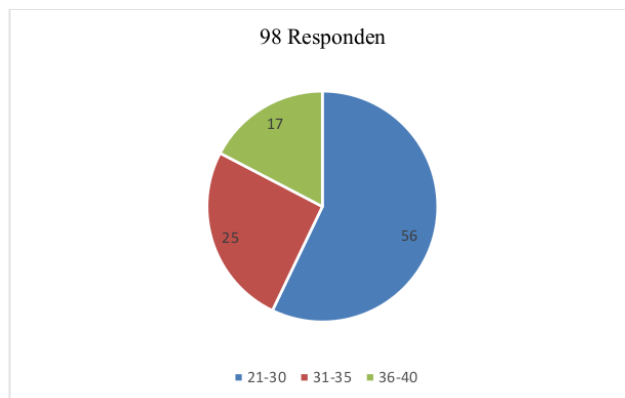
Gambar 6. Diagram persentase berdasarkan jenis kelamin

5.2.2 Distribusi berdasarkan usia

Tabel 5.3 Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
21-30	56	57.14%
31-35	25	25.51%
36-40	17	17.35%
Total	98	100%

Berdasarkan Tabel 5.3 diketahui bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisioner berusia 21-30 tahun. Berdasarkan hasil pendataan terhadap 98 responden, diperoleh informasi mengenai rentang usia mereka yang terbagi ke dalam tiga kelompok. Mayoritas responden berada pada kelompok usia 21 hingga 30 tahun, dengan jumlah 56 orang, yang merepresentasikan sekitar 57,14% dari total keseluruhan. Kelompok usia berikutnya adalah 31 hingga 35 tahun, yang mencakup 25 responden atau sekitar 25,51%. Sementara itu, responden yang berusia antara 36 hingga 40 tahun berjumlah 17 orang, atau sekitar 17,35% dari total responden. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia muda (21-30 tahun) menjadi dominan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 7.



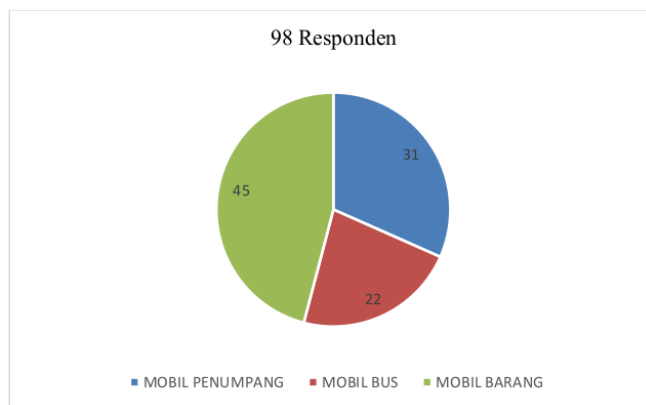
Gambar 7. Diagram persentase berdasarkan usia

5.2.3 Distribusi berdasarkan jenis kendaraan

Tabel 5.4 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan

Jenis Kendaraan	Jumlah	Persentase (%)
Mobil Penumpang	31	31,6%
Mobil Bus	22	22,4%
Mobil Barang	45	46%
Total	98	100%

Berdasarkan Tabel 5.4 diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kendaraan Mobil barang. Dari total 98 responden yang terlibat dalam penelitian ini, jenis kendaraan yang digunakan cukup beragam dan terbagi ke dalam tiga kategori utama. Responden terbanyak berasal dari kelompok pengguna mobil barang, dengan jumlah 45 orang atau setara dengan 46% dari keseluruhan. Disusul oleh pengguna mobil penumpang sebanyak 31 orang, yang mencakup sekitar 31,6%. Sementara itu, responden yang menggunakan mobil bus berjumlah 22 orang, atau sekitar 22,4% dari total responden, dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Diagram persentase berdasarkan jenis kendaraan

5.3 Hasil Wawancara

Untuk memperoleh data pendukung yang relevan terhadap fokus penelitian, wawancara dilakukan dengan lima petugas pengujian secara langsung. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai prioritas pelayanan, proses pelaksanaan uji berkala, kendala teknis yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Adapun hasil wawancara dengan narasumber dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5 Hasil wawancara pengujian UPT PKB Kulon Progo

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang menjadi prioritas dalam pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo?	<i>Prioritas utama adalah kepuasan pengguna, pelayanan prima, serta memastikan keselamatan dan keamanan kendaraan yang diuji</i>
2.	Bagaimana proses pengujian kendaraan bermotor dilakukan agar efisien dan sesuai standar?	<i>Proses dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memanfaatkan teknologi informasi untuk efisiensi.</i>
3.	Apa kendala yang sering dihadapi dalam melaksanakan uji berkala kendaraan bermotor?	<i>Kendala meliputi: kekurangan SDM penguji, kurangnya sarana dan prasarana, kendala teknis sistem, intervensi eksternal, dan minimnya sosialisasi.</i>
4.	Apa langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo?	<i>Ditingkatkan melalui penambahan dan perbaikan sarana prasarana (Sarpras), digitalisasi layanan, serta penguatan SDM.</i>
5.	Bagaimana Anda menilai kualitas hubungan antara petugas pengujian dan pengguna layanan selama proses pengujian?	<i>Hubungan dinilai baik dan komunikatif, dengan pendekatan persuasif dan sinergi, meskipun masih dibutuhkan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat.</i>

5.4 Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan Responden *SERVQUAL*

Adapun hasil dari kuesioner kinerja dari 98 responden di UPT PKB Kulon Progo, berupa hasil kuesioner untuk dimensi kinerja dan dimensi harapan. Dalam metode *SERVQUAL*, kinerja merujuk pada persepsi aktual pengguna terhadap layanan yang mereka terima selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, harapan mengacu pada standar atau ekspektasi ideal yang diharapkan oleh pengguna sebelum menerima layanan tersebut. Selisih antara nilai kinerja dan harapan disebut *gap*, yang dimana *gap* ini menjadi indikator sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi atau justru belum mampu menjawab harapan masyarakat. *Gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masih berada di bawah ekspektasi pengguna, sedangkan *gap* positif menunjukkan pelayanan melebihi harapan.

5.4.1 Hasil kuesioner kinerja

Pada Tabel 5.6 menyajikan rekapitulasi hasil nilai dari kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo yang diukur melalui lima dimensi utama dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (bukti fisik) dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi terdiri atas beberapa item pertanyaan yang mempresentasikan indikator pelayanan dengan skor kinerja dihitung berdasarkan jumlah dan rata-rata persepsi responden.

1. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Dimensi kehandalan mengukur sejauh mana UPT PKB memberikan layanan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan prosedur. Terdapat dua item pernyataan dalam dimensi ini

a. RL1: UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu

Memperoleh nilai dengan jumlah 286, sehingga menghasilkan rata-rata 2,92. Nilai ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu masih dinilai cukup oleh responden, meskipun belum mencapai tingkat kepuasan maksimal.

- b. RL2: Informasi jadwal uji berkala disampaikan secara tepat dan jelas kepada pemohon melalui berbagai media.

Mendapatkan nilai dengan jumlah 272, sehingga menghasilkan rata-rata 2,78 yang menandakan bahwa pemohon merasa prosedur pelayanan sudah relative jelas dan dapat dipahami.

- c. RL3: Proses dan prosedur pelayanan uji berkala mudah dipahami dan transparan

Mendapatkan nilai dengan jumlah 295, sehingga menghasilkan rata-rata 3,01 yang menandakan bahwa pemohon merasa prosedur pelayanan sudah relative jelas dan dapat dipahami.

- d. RL4: Informasi mengenai prosedur uji berkala mudah diperoleh oleh pemohon.

Memperoleh nilai dengan jumlah 258, sehingga menghasilkan rata-rata 2,63. Nilai ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu masih dinilai cukup oleh responden, meskipun belum mencapai tingkat kepuasan maksimal

Secara keseluruhan, nilai total dari dimensi reliability adalah 277,8 dengan rata-rata 2,84 mengindikasikan bahwa aspek kehandalan pelayanan masih berada pada tingkat cukup baik namun perlu ditingkatkan terutama dalam ketepatan waktu

2. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* mengukur sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Terdapat empat indikator yang diukur:

- a. A5: Proses pengujian kendaraan bermotor berlangsung dengan aman dan memperhatikan keselamatan

Memperoleh nilai 303 dengan rata-rata 3,09 menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup aman selama pengujian.

- b. A6: Petugas penguji menunjukkan sikap profesional dan teliti dalam melaksanakan tugas

Mendapatkan nilai 305 dan rata-rata 3,11, mencerminkan bahwa petugas dipersepsikan profesional dalam bekerja.

- c. A7: Hasil pengujian kendaraan bermotor yang diberikan akurat dan dapat dipercaya

Memperoleh nilai tertinggi yaitu 308 dengan rata-rata 3,14, menandakan bahwa keakuratan hasil pengujian sangat dipercaya oleh pengguna layanan.

- d. A8: Penyampaian hasil uji berkala dilakukan secara transparan kepada pemohon

Memperoleh nilai 291 dan rata-rata 2,97, yang masih menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan transparansi informasi hasil uji.

Total keseluruhan nilai pada dimensi *assurance* adalah 301,8 dengan rata-rata 3,08, yang merupakan skor tertinggi dibandingkan dua dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan UPT PKB cukup baik dan relatif dipercaya oleh pemohon.

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* mengukur sejauh mana petugas mampu merespons permintaan, keluhan, serta kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Tiga item pertanyaan digunakan untuk mengevaluasi dimensi ini:

- a. RP9: Petugas mampu mengakomodasi kebutuhan khusus dari pemohon
Memperoleh nilai 285 dengan rata-rata 2,91, yang menjadi skor terendah dalam dimensi ini dan mengindikasikan bahwa pemenuhan kebutuhan khusus belum optimal.

- b. RP10: Petugas tanggap dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pemohon

Mendapatkan nilai 302 dan rata-rata 3,08, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa petugas cukup responsif terhadap keluhan.

- c. RP11: Proses penerbitan dokumen hasil uji berkala dilakukan dengan cepat dan tepat

Memperoleh nilai 288 dan rata-rata 2,94, yang menandakan kecepatan dalam pengeluaran hasil uji masih perlu ditingkatkan.

Rata-rata total dari dimensi *responsiveness* adalah 2,98, dengan total skor jumlah 291,7, mencerminkan bahwa ketanggapan pelayanan masih berada pada tingkat sedang dan belum sepenuhnya memuaskan ekspektasi responden.

4. Dimensi *tangible* (bentuk fisik)

Dimensi *tangible* mencerminkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas. Terdapat empat item pertanyaan dalam dimensi ini:

- a. T12: Fasilitas pengujian kendaraan bermotor terlihat bersih dan nyaman digunakan

Memperoleh skor 300 dengan rata-rata 3,06, yang menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas dinilai cukup baik oleh pengguna layanan.

- b. T13: Tata letak peralatan pengujian kendaraan bermotor efisien dan memudahkan proses uji

Mendapat skor tertinggi dalam dimensi ini, yaitu 306 dengan rata-rata 3,12, menandakan bahwa efisiensi penataan peralatan mendapat apresiasi dari responden.

- c. T14: Peralatan uji lengkap dan memiliki stiker kalibrasi yang masih berlaku

Memperoleh skor 268 dan rata-rata 2,73, yang merupakan nilai terendah pada dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan alat dan keabsahan kalibrasi masih dirasa kurang oleh responden dan menjadi aspek yang perlu segera ditingkatkan.

- d. T15: Penampilan petugas pengujian terlihat rapi, sopan, dan profesional dalam melayani

Memperoleh nilai 299 dengan rata-rata 3,05, menunjukkan bahwa tampilan dan etika petugas sudah cukup baik menurut pengguna layanan.

Secara keseluruhan, total nilai kinerja pada dimensi *tangible* adalah 293,3 dengan rata-rata 2,99. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik berada dalam kategori cukup baik, namun terdapat indikator yang perlu segera ditindaklanjuti terutama terkait kelengkapan dan kalibrasi peralatan uji.

5. Dimensi *empathy* (empati)

Dimensi *empathy* mengukur sejauh mana petugas mampu memahami dan memberikan perhatian kepada kebutuhan individu pengguna layanan. Terdapat empat item pertanyaan pada dimensi ini:

- a. E16: Petugas pengujian bersikap ramah dan memiliki sopan santun kepada pemohon
Mendapatkan skor 311 dengan rata-rata 3,17, menunjukkan bahwa keramahan petugas menjadi aspek yang dinilai positif oleh pemohon.
- b. E17: Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam melayani pemohon
Mendapatkan skor 312 dengan rata-rata 3,18, yang menunjukkan bahwa komunikasi petugas dinilai sangat baik dan sopan oleh responden.
- c. E18: Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan perhatian terhadap permasalahan pemohon
Memperoleh skor 305 dengan rata-rata 3,11, menandakan bahwa sikap petugas dalam mendengarkan keluhan sudah cukup memuaskan.
- d. E19: Petugas menunjukkan upaya dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pemohon
Mendapatkan nilai tertinggi di dimensi ini, yaitu 313 dengan rata-rata 3,19, menunjukkan bahwa kepercayaan dan hubungan baik antara petugas dan pengguna layanan telah terbentuk dengan cukup baik.

Total nilai kinerja dimensi *empathy* adalah 310,3 dengan rata-rata 3,16. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi empati merupakan aspek paling menonjol dari pelayanan UPT PKB Kulon Progo, di mana petugas dinilai

mampu menunjukkan sikap ramah, sopan, komunikatif, serta mampu membangun hubungan yang positif dengan pemohon.

Hasil kuesioner kinerja dapat dilihat pada Tabel 5.6.

Tabel 5.6 Hasil kuesioner kinerja

ITEM PERTANYAAN		KINERJA	
		JUMLAH	RATA- RATA
RELIABILITY/ KEHANDALAN			
RL1	UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu	286	2.92
RL2	Informasi jadwal uji berkala disampaikan secara tepat dan jelas kepada pemohon melalui berbagai media.	272	2.78
RL3	Proses dan prosedur pelayanan uji berkala mudah dipahami dan transparan.	295	3.01
RL4	Informasi mengenai prosedur uji berkala mudah diperoleh oleh pemohon.	258	2.63
JUMLAH		277.8	2.84
ASSURANCE / JAMINAN			
A5	Proses pengujian kendaraan bermotor berlangsung dengan aman dan memperhatikan keselamatan.	303	3.09
A6	Petugas penguji menunjukkan sikap profesional dan teliti dalam melaksanakan tugas.	305	3.11
A7	Hasil pengujian kendaraan bermotor yang diberikan akurat dan dapat dipercaya.	308	3.14
A8	Penyampaian hasil uji berkala dilakukan secara transparan kepada pemohon.	291	2.97
JUMLAH		301.8	3.08
RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN			
RP9	Petugas mampu mengakomodasi kebutuhan khusus dari pemohon.	285	2.91
RP10	Petugas tanggap dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pemohon.	302	3.08
RP11	Proses penerbitan dokumen hasil uji berkala dilakukan dengan cepat dan tepat.	288	2.94
JUMLAH		291.7	2.98
TANGIBLE / BUKTI FISIK			
T12	Fasilitas pengujian kendaraan bermotor terlihat bersih dan nyaman digunakan.	300	3.06
T13	Tata letak peralatan pengujian kendaraan bermotor efisien dan memudahkan proses uji.	306	3.12
T14	Peralatan uji lengkap dan memiliki stiker kalibrasi yang masih berlaku.	268	2.73

ITEM PERTANYAAN		KINERJA	
		JUMLAH	RATA- RATA
T15	Penampilan petugas pengujian terlihat rapi, sopan, dan profesional dalam melayani.	299	3.05
JUMLAH		293.3	2.99
EMPATHY / EMPATI			
E16	Petugas pengujian bersikap ramah dan memiliki sopan santun kepada pemohon.	311	3.17
E17	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam melayani pemohon.	312	3.18
E18	Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan perhatian terhadap permasalahan pemohon.	305	3.11
E19	Petugas menunjukkan upaya dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pemohon.	313	3.19
JUMLAH		310.3	3.16

5.4.2 Hasil kuesioner harapan

Setelah mengukur kinerja pelayanan, langkah selanjutnya adalah menganalisis harapan pengguna terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo. Dalam pendekatan SERVQUAL, harapan mencerminkan standar ideal pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dalam menerima layanan. Pengukuran dilakukan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*. Hasil dari pengukuran ini akan dibandingkan dengan nilai kinerja guna mengetahui tingkat kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan.

1. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Dimensi ini mencerminkan harapan masyarakat terhadap konsistensi pelayanan dan kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara tepat waktu dan transparan.

- a. RL1: UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu

Memperoleh skor harapan 351 dengan rata-rata 3,58, menunjukkan bahwa pengguna menginginkan pelayanan yang dilaksanakan secara disiplin waktu.

- b. RL2: Informasi jadwal uji berkala disampaikan secara tepat dan jelas kepada pemohon melalui berbagai media.

Memperoleh skor 361 dengan rata-rata 3,68, yang mengindikasikan harapan pengguna terhadap kejelasan dan keterbukaan prosedur pelayanan.

- c. RL3: Proses dan prosedur pelayanan uji berkala mudah dipahami dan transparan

Memperoleh skor 365 dengan rata-rata 3,72, yang mengindikasikan harapan pengguna terhadap kejelasan dan keterbukaan prosedur pelayanan.

- d. RL4: UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu

Memperoleh skor harapan 355 dengan rata-rata 3,62, menunjukkan bahwa pengguna menginginkan pelayanan yang dilaksanakan secara disiplin waktu.

Secara keseluruhan, rata-rata harapan pada dimensi reliability adalah 3,65, yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap kehandalan dan keteraturan proses layanan.

2. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* menggambarkan harapan masyarakat terhadap kompetensi, sikap profesional petugas, dan keamanan pelayanan.

- a. A5: Proses pengujian kendaraan bermotor berlangsung dengan aman dan memperhatikan keselamatan

Memperoleh skor 371 dan rata-rata 3,79, mencerminkan pentingnya aspek keamanan dalam pelayanan.

- b. A6: Petugas penguji menunjukkan sikap profesional dan teliti dalam melaksanakan tugas

Memperoleh skor 374 dan rata-rata 3,82, menunjukkan bahwa profesionalisme petugas sangat diharapkan.

c. A7: Hasil pengujian kendaraan bermotor yang diberikan akurat dan dapat dipercaya

Memperoleh skor 387 dan rata-rata 3,95, menjadi nilai tertinggi dalam tabel ini dan mengindikasikan bahwa keakuratan hasil uji adalah prioritas utama bagi masyarakat.

d. A8: Penyampaian hasil uji berkala dilakukan secara transparan kepada pemohon

Memperoleh skor 371 dengan rata-rata 3,79.

Rata-rata keseluruhan pada dimensi *assurance* adalah 3,84, yang merupakan nilai harapan tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, menandakan bahwa aspek jaminan mutu, transparansi, dan kompetensi petugas sangat penting di mata pengguna.

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi ini mengukur harapan terhadap ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat.

a. RP9: Petugas mampu mengakomodasi kebutuhan khusus dari pemohon
Memperoleh skor 355 dengan rata-rata 3,62, menunjukkan bahwa fleksibilitas layanan menjadi harapan yang penting.

b. RP10: Petugas tanggap dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pemohon

Memperoleh skor 375 dengan rata-rata 3,83, menandakan bahwa ketanggapan dalam menangani keluhan menjadi salah satu fokus utama pengguna layanan.

c. RP11: Proses penerbitan dokumen hasil uji berkala dilakukan dengan cepat dan tepat

Memperoleh skor 370 dengan rata-rata 3,78.

Rata-rata total dimensi *responsiveness* adalah 3,74, yang mengindikasikan bahwa pengguna sangat mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif, dan solutif.

4. Dimensi *tangible* (bentuk fisik)

Dimensi *tangible* mencerminkan harapan pengguna terhadap kualitas sarana fisik, tampilan petugas, dan kelengkapan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan.

- a. T12: Fasilitas pengujian kendaraan bermotor terlihat bersih dan nyaman digunakan

Memperoleh skor 379 dengan rata-rata 3,87, menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas sangat diharapkan oleh pengguna layanan.

- b. T13: Tata letak peralatan pengujian kendaraan bermotor efisien dan memudahkan proses uji

Mendapatkan skor 378 dengan rata-rata 3,86, mengindikasikan pentingnya efisiensi ruang dan kemudahan proses uji dalam pelayanan.

- c. T14: Peralatan uji lengkap dan memiliki stiker kalibrasi yang masih berlaku

Memperoleh skor 364 dengan rata-rata 3,71, menjadi nilai harapan terendah dalam dimensi ini. Hal ini menandakan adanya ekspektasi yang belum maksimal terkait kelengkapan dan validitas alat uji.

- d. T15: Penampilan petugas pengujian terlihat rapi, sopan, dan profesional dalam melayani

Mendapat skor 373 dan rata-rata 3,81, menunjukkan pentingnya penampilan dan profesionalitas petugas sebagai representasi kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, dimensi *tangible* memiliki rata-rata harapan sebesar 3,81, menunjukkan bahwa pengguna menginginkan fasilitas dan tampilan layanan yang layak, tertata rapi, serta memenuhi standar profesional.

5. Dimensi *empathy* (empati)

Dimensi *empathy* mengukur harapan pengguna terhadap perhatian individual yang diberikan oleh petugas layanan.

- a. E16: Petugas pengujian bersikap ramah dan memiliki sopan santun kepada pemohon
Memperoleh skor 380 dengan rata-rata 3,88, menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan menjadi elemen penting dalam interaksi pelayanan.
- b. E17: Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam melayani pemohon
Memperoleh skor 369 dan rata-rata 3,77, menjadi nilai terendah dalam dimensi ini, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam aspek komunikasi.
- c. E18: Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan perhatian terhadap permasalahan pemohon
Mendapatkan skor 380 dengan rata-rata 3,88, menandakan bahwa masyarakat sangat mengharapkan respons empatik terhadap keluhan mereka.
- d. E19: Petugas menunjukkan upaya dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pemohon
Memperoleh skor 375 dan rata-rata 3,83, yang menunjukkan pentingnya hubungan yang saling menghargai dan penuh kepercayaan.
Secara keseluruhan, dimensi empathy memperoleh rata-rata harapan sebesar 3,84, yang menandakan bahwa pengguna mengharapkan pelayanan yang ramah, komunikatif, serta peduli terhadap permasalahan pribadi pemohon. Hasil kuesioner harapan dapat dilihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7 Hasil kuesioner harapan

ITEM PERTANYAAN		HARAPAN	
		JUMLAH	RATA- RATA
<i>RELIABILITY/ KEHANDALAN</i>			
RL1	UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu	351	3.58
RL2	Informasi jadwal uji berkala disampaikan secara tepat dan jelas kepada pemohon melalui berbagai media.	361	3.68

ITEM PERTANYAAN	HARAPAN		
	JUMLAH	RATA- RATA	
RL3	Proses dan prosedur pelayanan uji berkala mudah dipahami dan transparan.	365	3.72
RL4	Informasi mengenai prosedur uji berkala mudah diperoleh oleh pemohon.	355	3.62
JUMLAH		267.8	3.65
ASSURANCE / JAMINAN			
A5	Proses pengujian kendaraan bermotor berlangsung dengan aman dan memperhatikan keselamatan.	371	3.79
A6	Petugas penguji menunjukkan sikap profesional dan teliti dalam melaksanakan tugas.	374	3.82
A7	Hasil pengujian kendaraan bermotor yang diberikan akurat dan dapat dipercaya.	387	3.95
A8	Penyampaian hasil uji berkala dilakukan secara transparan kepada pemohon.	371	3.79
JUMLAH		375.8	3.84
RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN			
RP9	Petugas mampu mengakomodasi kebutuhan khusus dari pemohon.	355	3.62
RP10	Petugas tanggap dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pemohon.	375	3.83
RP11	Proses penerbitan dokumen hasil uji berkala dilakukan dengan cepat dan tepat.	370	3.78
JUMLAH		366.7	3.74
TANGIBLE / BUKTI FISIK			
T12	Fasilitas pengujian kendaraan bermotor terlihat bersih dan nyaman digunakan.	379	3.87
T13	Tata letak peralatan pengujian kendaraan bermotor efisien dan memudahkan proses uji.	378	3.86
T14	Peralatan uji lengkap dan memiliki stiker kalibrasi yang masih berlaku.	364	3.71
T15	Penampilan petugas pengujian terlihat rapi, sopan, dan profesional dalam melayani.	373	3.81
JUMLAH		373.5	3.81
EMPATHY / EMPATI			
E16	Petugas pengujian bersikap ramah dan memiliki sopan santun kepada pemohon.	380	3.88
E17	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam melayani pemohon.	369	3.77
E18	Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan perhatian terhadap permasalahan pemohon.	380	3.88
E19	Petugas menunjukkan upaya dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pemohon.	375	3.83

ITEM PERTANYAAN	HARAPAN	
	JUMLAH	RATA-RATA
JUMLAH	376	3.84

5.5 Hasil Perhitungan Nilai *Gap* Berdasarkan Lima Dimensi *SERVQUAL*

Pada hasil perhitungan rata-rata pada Tabel 5.6 dan Tabel 5.7 telah disajikan hasil perhitungan rata-rata nilai kinerja dan harapan dari masing-masing dimensi *SERVQUAL*. Nilai rata-rata tersebut kemudian digunakan untuk menghitung selisih atau *gap* antara kinerja dan harapan. *Gap* ini menunjukkan tingkat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan penguji kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo, digunakan metode *SERVQUAL* yang melibatkan lima dimensi utama: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), dan empati (*empathy*). Analisis dilakukan dengan membandingkan antara harapan responden terhadap pelayanan dengan kinerja aktual yang mereka rasakan, dan selisih dari keduanya dikenal sebagai nilai *gap*.

Gap dinyatakan positif apabila persepsi > harapan → kualitas layanan melebihi ekspektasi. Sebaliknya, *gap* negatif menunjukkan ekspektasi tidak terpenuhi (Sinollah & Masruro, 2020). Menurut Parasuraman *et al.*, (1990) dalam penelitian Sinollah & Masruro, (2020) terdapat nilai interval pengukuran *gap SERVQUAL*, dapat dilihat pada Tabel 5.8.

Tabel 5.8 Interval pengukuran *gap SERVQUAL*

Interval Gap	Kategori	Kualitas Pelayanan
(-4) hingga (-2,4)	Sangat rendah	Sangat tidak baik
(> -2,4) hingga (-0,8)	Rendah	Kurang baik
(> -0,8) hingga (0,8)	Sedang	Cukup baik
(> 0,8) hingga (2,4)	Tinggi	Baik
(> 2,4) hingga (4)	Sangat tinggi	Sangat baik

Perhitungan *gap* bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang memiliki ketidaksesuaian paling besar antara kinerja dan harapan. Dari hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 5.9 Hasil gap lima dimensi SERVQUAL

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	KINERJA		HARAPAN		GAP (SERVQUAL SCORE)
	JUMLAH	RATA- RATA	JUMLAH	RATA- RATA	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	277.8	2.84	267.8	3.65	-0.81
Jaminan (<i>Assurance</i>)	301.8	3.08	375.8	3.84	-0.76
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	291.7	2.98	366.7	3.74	-0.76
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	293.3	2.99	373.5	3.81	-0.82
Empati (<i>Empathy</i>)	310.3	3.16	376	3.84	-0.68
Total	1487.6	15.18	1850	18.88	-3.7

Pada Tabel 5.9, dapat dilihat bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL* dalam penelitian ini menunjukkan nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa harapan responden terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo belum sepenuhnya terpenuhi, berikut merupakan hasil kualitas pelayanan berdasarkan hasil perhitungan data responden:

1. Kemudian pada dimensi *reliability* (kehandalan), ditemukan rata-rata kinerja 2,97 dan harapan 3,65, sehingga menghasilkan *gap* sebesar -0,81. Ini mengindikasikan bahwa keakuratan pelayanan serta konsistensi waktu pelaksanaan uji belum sepenuhnya berjalan stabil sesuai harapan responden. Di UPT PKB Kulon Progo, petugas telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kemampuan mereka dalam mengoperasikan peralatan uji dan memberikan pelayanan yang akurat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini sesuai dengan prinsip bahwa pelayanan yang handal akan

- meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pengguna jasa.
2. Pada dimensi *assurance* (jaminan), nilai kinerja tercatat 3,08, sedangkan harapan responden mencapai 3,84, menghasilkan *gap* -0,76. Hal ini mencerminkan bahwa petugas belum memiliki sikap ramah dan meyakinkan, serta masih ada keraguan dari sisi pengetahuan teknis dan rasa aman yang diberikan kepada pengguna layanan. Selain itu, pelayanan berbasis sistem elektronik yang seharusnya mempermudah masyarakat masih belum dapat diimplementasikan sepenuhnya, salah satunya karena keterbatasan anggaran. Dengan menerapkan pelayanan berbasis digital dan meningkatkan kepastian waktu pelayanan, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat dan kepercayaan masyarakat semakin kuat.
 3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menempati posisi selanjutnya dengan *gap* sebesar -0,76, berdasarkan nilai kinerja rata-rata 2,98 dan harapan 3,74. Ini menggambarkan bahwa kecepatan pelayanan serta kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan pengguna belum sesuai ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat. Di UPT PKB Kulon Progo, meskipun petugas telah cukup tanggap dalam melayani masyarakat, namun pengembangan pelayanan berbasis digital seperti pendaftaran *online* dan sistem reservasi perlu segera diterapkan. Pelayanan digital ini akan mempercepat proses, mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Penerapan sistem *online* juga sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Secara Elektronik.
 4. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), diperoleh rata-rata nilai kinerja sebesar 2,99 sedangkan rata-rata harapan berada pada angka 3,81, sehingga menghasilkan *gap* sebesar -0,82, yang merupakan selisih tertinggi di antara kelima dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kondisi fisik fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu, perlengkapan sarana prasarana, dan kenyamanan area pelayanan masih

perlu ditingkatkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Pasal 58 ayat (3) dan (4), setiap tempat pengujian kendaraan bermotor diwajibkan untuk menyediakan alat uji yang memenuhi standar dan melakukan perawatan serta kalibrasi secara berkala. Lingkungan pelayanan juga perlu diperhatikan kebersihannya untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat saat melakukan pengujian kendaraan. Memenuhi standar *tangible* ini sangat penting agar pelayanan tidak hanya sekadar formalitas, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.

5. Sementara itu, dimensi *empathy* (empati) menunjukkan *gap* sebesar -0,68, dengan nilai kinerja 3,16 dan harapan 3,84. Nilai *gap* negatif ini mengindikasikan bahwa pelayanan dalam aspek empati belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Meskipun pengguna menilai bahwa petugas cukup memahami kebutuhan individu dan memberikan perhatian, masih terdapat ruang perbaikan agar sikap empati petugas dapat lebih optimal dan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Secara keseluruhan, dari total lima dimensi *SERVQUAL* dan total 98 responden, diperoleh total nilai rata-rata kinerja sebesar 15,18, sedangkan total nilai rata-rata harapan mencapai 18,88, sehingga menghasilkan total *gap* -3,7.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo baru mencapai sekitar 80,31% dari harapan pengguna layanan.

$$\text{Persentase Kinerja} = \left(\frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Nilai Harapan}} \right) \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kinerja} = \left(\frac{15,18}{18,88} \right) \times 100\% = 0,8031 \times 100\% = 80,31\%$$

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan nyata antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, khususnya

pada dimensi bukti fisik, yang memerlukan perhatian dan perbaikan segera. Peningkatan kualitas pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mendorong kepatuhan masyarakat dalam melakukan uji berkala secara lebih konsisten dan tepat waktu.

5.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepatuhan Pengguna Terhadap Uji Berkala

Untuk memahami sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pengguna dalam melakukan uji berkala kendaraan, peneliti menggunakan tiga butir pernyataan utama yang disebarakan melalui kuesioner. Penilaian diberikan dalam *skala likert* lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5), dapat dilihat pada Tabel 5.11.

Keterangan:

- 1 = STS (Sangat Tidak Setuju)
- 2 = TS (Tidak Setuju)
- 3 = RG (Ragu-ragu)
- 4 = S (Setuju)
- 5 = SS (Sangat Setuju)

Tabel 5. 10 Hubungan antara kualitas dengan tingkat kepatuhan

Pernyataan	1	2	3	4	5
Saya selalu melakukan uji berkala kendaraan tepat waktu.	1	95	2	0	0
Saya menyadari pentingnya melakukan uji berkala demi keselamatan.	0	1	7	87	3
Pelayanan yang baik membuat saya lebih termotivasi untuk melakukan uji berkala.	0	0	13	63	22

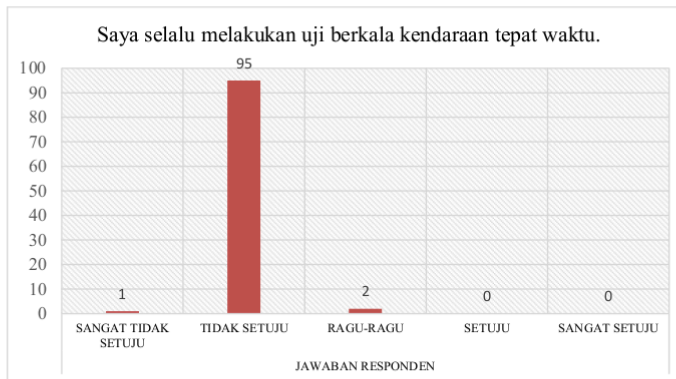
Berikut merupakan hasil dari Tabel 5.11 :

1. Hasil kuesioner pernyataan 1

Pada Gambar 9, dapat dilihat bahwa, mayoritas responden (95 orang) memilih

jawaban “Tidak Setuju”, sementara hanya 1 orang yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju”, dan 2 orang memilih “Ragu-ragu”. Tidak ada responden yang menjawab “Setuju” maupun “Sangat Setuju”.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna belum melaksanakan uji berkala secara disiplin atau tepat waktu, meskipun mereka mengetahui kewajibannya. Rendahnya angka kepatuhan aktual ini menandakan adanya kendala, baik dari sisi kesadaran maupun kenyamanan dalam mengikuti proses uji.

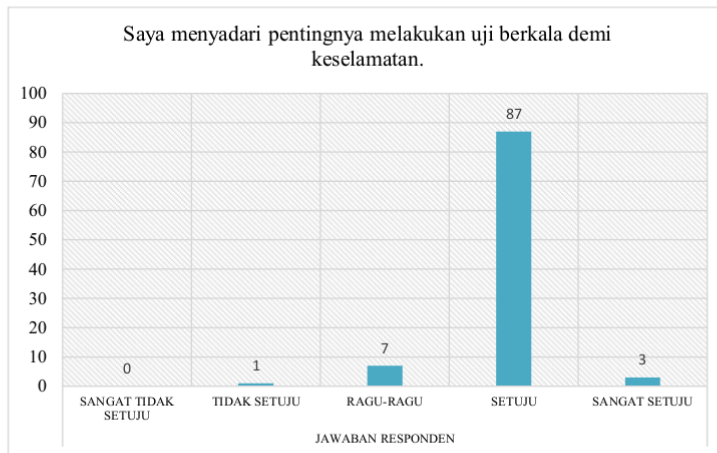


Gambar 9. Hasil kuesioner responden pernyataan 1

2. Hasil kuesioner pernyataan 2

Pada Gambar 10, dapat dilihat bahwa, sebanyak 87 responden menyatakan “Setuju”, dan 3 orang lainnya menjawab “Sangat Setuju”, yang menandakan bahwa kesadaran terhadap pentingnya uji berkala demi aspek keselamatan kendaraan sudah cukup tinggi. Sisanya, ada 7 orang yang merasa ragu-ragu, dan hanya 1 orang yang tidak setuju.

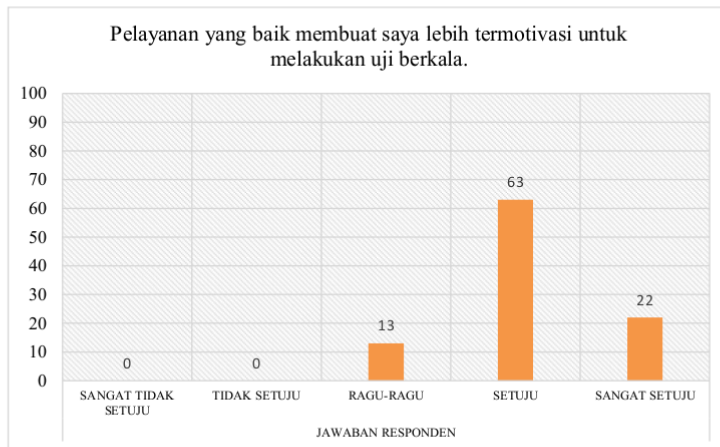
Dengan demikian, meskipun pelaksanaan uji berkala belum maksimal secara praktik, kesadaran teoretis atau pengetahuan tentang pentingnya pengujian kendaraan secara berkala sudah tertanam pada sebagian besar pengguna layanan.



Gambar 10. Hasil kuesioner responden pernyataan 2

3. Hasil kuesioner pernyataan 3

Pada Gambar 11, dapat dilihat bahwa, sebanyak 63 orang menyatakan “Setuju” dan 22 orang lainnya bahkan menjawab “Sangat Setuju”. Sementara itu, 13 responden masih memilih “Ragu-ragu”, dan tidak ada yang menjawab negatif. Data ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki peran penting dalam mendorong motivasi pengguna untuk patuh terhadap uji berkala. Semakin profesional, ramah, dan efisien suatu pelayanan, maka kemungkinan masyarakat untuk kembali datang tepat waktu pun akan semakin besar.



Gambar 11. Hasil kuesioner responden pernyataan 3

Berdasarkan ketiga pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun kesadaran akan pentingnya uji berkala cukup tinggi, tingkat kepatuhan aktual masih rendah, dan salah satu faktor penentu yang paling kuat dalam membangun kepatuhan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT PKB.

Dengan meningkatkan pelayanan baik dari sisi kenyamanan, efisiensi waktu, hingga pendekatan petugas terhadap pengguna diharapkan dapat menumbuhkan dorongan internal masyarakat untuk lebih disiplin dalam melakukan uji berkala kendaraan secara tepat waktu. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membentuk perilaku yang lebih patuh dan bertanggung jawab terhadap regulasi keselamatan kendaraan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait analisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan uji berkala di UPT PKB Kulon Progo, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna layanan uji kendaraan bermotor di UPT PKB Kulon Progo umumnya memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini tercermin dari seluruh dimensi *SERVQUAL* yang menunjukkan nilai *gap* negatif antara harapan dan kenyataan. Dari total lima dimensi, nilai rata-rata kinerja hanya mencapai 15,18 dibandingkan dengan rata-rata harapan sebesar 18,88 menghasilkan selisih atau *gap* total sebesar -3,7. Artinya, pelayanan yang diberikan hanya mampu memenuhi sekitar 80,31% dari harapan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal dan memerlukan peningkatan di berbagai aspek.
2. Dari hasil perhitungan masing-masing dimensi *SERVQUAL*, ditemukan bahwa *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai *gap* negatif tertinggi yaitu -0,82. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kondisi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, alat uji, dan area pelayanan masih belum memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan. Disusul oleh dimensi *assurance* dan *responsiveness* dengan *gap* -0,76, yang mengindikasikan kurangnya kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani kebutuhan dan menjawab pertanyaan pengguna, serta masih ada keraguan dari sisi pengetahuan teknis dan rasa aman yang diberikan kepada pengguna layanan. Sementara itu, dimensi dengan *gap* negatif terendah adalah dimensi *empathy* dengan nilai *gap* sebesar -0,68, menunjukkan bahwa aspek perhatian dan kehandalan petugas terhadap kebutuhan pelanggan masih rendah.
3. Kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepatuhan pengguna

dalam melaksanakan uji berkala. Berdasarkan kuesioner tambahan dan wawancara, ditemukan bahwa sebagian besar pengguna mengetahui pentingnya uji berkala, namun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya informasi jadwal, keterbatasan akses terhadap layanan dan kurang optimalnya sosialisasi dari pihak UPT PKB. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari kemampuan komunikasi dan jangkauan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan pelayanan diharapkan dapat mendorong kepatuhan pengguna secara lebih konsisten dan tepat waktu.

6.2 Saran

Sebagai rekomendasi tindak lanjut dari temuan yang telah diperoleh, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak UPT PKB Kulon Progo maupun pemerintah daerah terkait:

1. Mengacu pada hasil penelitian bahwa *tangible* merupakan dimensi dengan *gap* terbesar, maka diperlukan peningkatan pada sisi fisik layanan, seperti perluasan lorong uji agar dapat mengakomodasi kendaraan berdimensi besar, serta mengintegrasikan semua alat uji dengan Sistem Informasi Manajemen untuk mempercepat proses pengujian. Kenyamanan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan area ibadah juga harus terus ditingkatkan agar menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih profesional dan ramah pengguna.
2. Diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk menyebarluaskan informasi mengenai jadwal, prosedur, dan manfaat uji berkala. Sosialisasi sebaiknya dilakukan melalui berbagai saluran seperti media sosial resmi, aplikasi layanan publik, grup komunitas, serta publikasi visual seperti spanduk dan brosur di titik-titik strategis. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi masyarakat terkait kewajiban uji berkala dan memperkuat kesadaran hukum pengguna kendaraan.
3. Keterbatasan jumlah petugas penguji menjadi salah satu faktor penghambat

efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penambahan SDM secara proporsional disertai dengan pelatihan teknis dan pelayanan yang berkelanjutan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital seperti sistem pendaftaran *online*, *reminder* otomatis, dan pelacakan hasil uji juga perlu diintegrasikan untuk mendorong efisiensi serta meningkatkan pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A., 2022, Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3,2, 395-309.
- Antrasena, I. P. G., Ni Putu Anik Prabawati, & I Dewa Ayu Putri Wirantari, 2024, Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2,1, 14-28.
- Gunawan, H., & Purwoko, D., 2024, Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan System Interconnection Multiverse Di Uptd Dinas Perhubungan Kota Depok. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 172,2, 172-180.
- Indah, A., Waty, F., & Sadad, A., 2022, Efektivitas Pelayanan Upt Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5,2, 1357-1368.
- Istianto, B., 2011, Demokrasi Birokrasi di Era Reformasi. *STAMI Jakarta Dengan Mitra Wacana Media. Jakarta*.
- Lestari, R. A., & Santoso, A., 2022, Pelayanan Publik Dalam *Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2,1, 43.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14.
- Moleong, 2010, *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta.
- Novia Putri Romadhoni, 2023, Kurangnya Kesadaran Masyarakat Untuk Uji Kendaraan Bermotor : Penyebab dan Akibat. *Journal of Student Research*, 2,1, 59-68.
- Oihu, W., Tutuhaturnewa, A., & Kakerissa, A. L., 2022, *Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode servqual*. 2,1.
- Parasuraman, Valarie. A., Zeithmal, & Leonard L Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Pahleviannur, A. Grave, D. Saputra, D. Mardianto, D. Sinthania, L. Hafrida, V. Bano, E. Susanto, A. Mahardhani, Smaruddin, M. Alam, M. Lisy, D. B. A., 2022, Metode Penelitian Kualitatif. In D. F. Sukmawati (Ed.), *Pradina Pustaka*. 2022.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2021 Tentang Bermotor, Pengujian Berkala Kendaraan. *Kementerian Perhubungan*, 151,2, 10-17.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Putra, I. M. E. L., & Maha Yoga, G. A. D., 2022, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Blue Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *Widya Manajemen*, 4,1, 34-46.
- Rohani, I., & Putera, R. E., 2023, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman. *Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 2,3.
- Setyobudi, Y. F., 2019, Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Tentang Pelayanan Publik. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 25, 1-9.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E., 2022, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyeleggaran Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4,2, 37-48.
- Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J., 2022, Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Sciencetech Research and Development*, 4,1, 70-87.
- Sinollah, & Masruro., 2020, Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang *Collection* cabang Kapanjen). *Dialektika*, 4,1, 302-304.
- Sugiyono, 2021, *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research & Development R&D*. Jakarta.
- Wibowo, A. S., 2022, Tingkat Kepatuhan Kendaraan Petikemas Terhadap Keselamatan Pengiriman Barang. *Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan*, 2504, 1-9.
- Yudita, D. G., 2024, Evaluasi Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng. *Jurnal Teknik*, 15,1,, 37-48.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitan jumlah KBWU mulai dari 2021-2024

1. Rekapitulasi KBWU Tahun 2021

No	Bulan	Uji Berkala	Uji Pertama	Rubah Bentuk	Mutasi Uji Masuk	Numpang Uji Masuk	Jumlah
1	Januari	605	15	0	12	3	635
2	Februari	595	19	0	17	20	651
3	Maret	698	19	1	22	15	755
4	April	260	11	0	19	21	311
5	Mei	176	6	2	13	9	206
6	Juni	572	16	0	9	42	639
7	Juli	436	9	0	11	19	475
8	Agustus	538	18	1	11	94	662
9	September	629	12	0	18	48	707
10	Oktober	337	6	0	13	28	384
11	November	273	21	1	17	20	332
12	Desember	547	13	0	13	25	598
JUMLAH		5666	165	5	175	344	6355

2. Rekapitulasi KBWU Tahun 2022

No	Bulan	Uji Berkala	Uji Pertama	Rubah Bentuk	Mutasi Uji Masuk	Numpang Uji Masuk	Jumlah
1	Januari	456	23	0	28	23	530
2	Februari	417	14	0	9	18	458
3	Maret	583	17	0	13	52	665
4	April	306	19	0	2	25	352
5	Mei	271	6	0	9	26	312
6	Juni	592	6	0	14	23	635
7	Juli	503	11	0	8	21	543
8	Agustus	584	14	0	15	23	636
9	September	611	10	0	9	42	672
10	Oktober	374	10	0	10	25	419
11	November	314	15	1	10	24	364
12	Desember	566	8	0	16	29	619
JUMLAH		5577	153	1	143	331	6205

3. Rekapitulasi KBWU Tahun 2023

No	Bulan	Uji Berkala	Uji Pertama	Rubah Bentuk	Mutasi Uji Masuk	Numpang Uji Masuk	Jumlah
1	Januari	549	15	0	19	21	574
2	Februari	564	6	0	10	21	601
3	Maret	596	6	0	14	20	596
4	April	259	19	0	6	14	298
5	Mei	376	12	1	7	25	421
6	Juni	516	13	0	9	24	562
7	Juli	553	9	0	8	13	583
8	Agustus	554	3	0	7	27	591
9	September	523	8	0	14	19	564
10	Oktober	389	10	0	13	28	390
11	November	329	8	0	7	20	364
12	Desember	319	0	0	5	17	281
JUMLAH		5527	109	1	119	249	6005

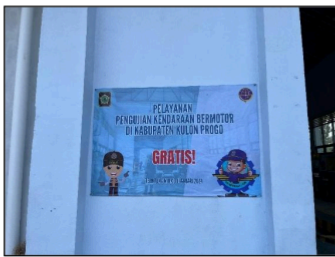
4. Rekapitulasi KBWU Tahun 2024

No	Bulan	Uji Berkala	Uji Pertama	Rubah Bentuk	Mutasi Uji Masuk	Numpang Uji Masuk	Jumlah
1	Januari	480	22	0	3	6	511
2	Februari	665	9	0	6	18	648
3	Maret	557	4	0	2	20	583
4	April	359	8	0	4	18	339
5	Mei	351	6	0	4	25	386
6	Juni	314	11	0	6	20	351
7	Juli	511	27	0	7	19	564
8	Agustus	637	3	0	9	20	669
9	September	466	3	0	6	17	492
10	Oktober	354	3	0	5	14	276
11	November	291	5	0	10	9	155
12	Desember	473	6	0	9	27	515
JUMLAH		5458	107	0	71	213	5849

5. Rekapitulasi KBWU

Tahun	Jumlah Kendaraan Wajib Uji Berkala Yang Terdaftar	Kenyataan Di Lapangan Kendaraan Bermotor Yang Hanya Melakukan Pengujian
2021	8.320	6.355
2022	8.750	6.205
2023	8.350	6.005
2024	8.350	5.849

Lampiran 2. Pemasangan spanduk informasi uji berkala



Lampiran 3. Dokumentasi kegiatan



REABILITASI/KEHANDALAN

KINERJA DAN HARAPAN

1. UPT PKB memberikan layanan pengujian kendaraan bermotor secara tepat waktu. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Informasi jadwal uji berkala disampaikan secara tepat dan jelas kepada pemohon melalui berbagai media *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Proses dan prosedur pelayanan uji berkala mudah dipahami dan transparan. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Lokasi pengujian kendaraan bermotor mudah diakses. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Berkutnya Kosongkan formulir

ASSURANCE/JAMINAN

KINERJA DAN HARAPAN

5. Proses pengujian kendaraan bermotor berlangsung dengan aman dan memperhatikan keselamatan. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Petugas pengujian menunjukkan sikap profesional dan teliti dalam melaksanakan tugas. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Hasil pengujian kendaraan bermotor yang diberikan akurat dan dapat dipercaya. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Penyampaian hasil uji berkala dilakukan secara transparan kepada pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Berkutnya Kosongkan formulir

RESPONSIVENESS/ KETANGGAPAN

KINERJA DAN HARAPAN

9. Informasi mengenai prosedur uji berkala mudah diperoleh oleh pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Petugas mampu mengakomodasi kebutuhan khusus dari pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Petugas tanggap dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Proses penbitan dokumen hasil uji berkala dilakukan dengan cepat dan tepat. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Kosongkan formulir

TANGIBLE/ BUKTI FISIK

KINERJA DAN HARAPAN

13. Fasilitas pengujian kendaraan bermotor terlihat bersih dan nyaman digunakan. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Tata letak peralatan pengujian kendaraan bermotor efisien dan memudahkan proses uji. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Peralatan uji lengkap dan memiliki atker kalibrasi yang masih berlaku. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Penampilan petugas pengujian terlihat rapi, sopan, dan profesional dalam melayani. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Kosongkan formulir

EMPATY/ EMPATI

KINERJA DAN HARAPAN

17. Petugas pengujian berikap ramah dan memiliki sopan santun kepada pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam melayani pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan perhatian terhadap permasalahan pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Petugas menunjukkan upaya dalam membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pemohon. *

	1	2	3	4	5
KINERJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Kosongkan formulir

KUISONER TAMBAHAN

Untuk menjawab rumusan masalah ketiga mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan pengguna, peneliti menambahkan instrumen kuisoner kepatuhan yang mencakup indikator berikut:

1. Kepatuhan waktu dalam melakukan uji berkala.
2. Pemahaman pentingnya uji berkala.
3. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan melakukan uji ulang.

GTG = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 RG = Ragu-Ragu
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

1. Saya selalu melakukan uji berkala kendaraan tepat waktu. *

	STS	TS	RG	S	SS
PILIHAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Saya menyadari pentingnya melakukan uji berkala demi keselamatan. *

	STS	TS	RG	S	SS
PILIHAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Pelayanan yang baik membuat saya lebih termotivasi untuk melakukan uji berkala *

	STS	TS	RG	S	SS
PILIHAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali Kirim Kelengkapan Formulir

Lampiran 5. Hasil kuesioner kinerja

No.	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATY			
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19	
R1	5	1	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	
R2	4	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	
R3	4	2	4	2	3	5	5	4	4	5	3	2	4	3	5	5	5	4	5	
R4	5	2	4	2	5	4	4	5	4	5	2	2	5	2	5	5	5	5	4	
R5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	4	5	4	5	5	
R6	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
R7	3	2	4	2	2	3	4	1	3	4	1	2	4	2	3	3	3	2	3	
R8	1	3	2	2	1	4	3	1	3	1	4	3	4	3	2	2	3	1	2	
R9	1	2	3	3	4	3	2	1	2	1	4	1	2	3	4	4	3	2	1	
R10	3	2	4	3	4	2	3	1	2	4	1	2	3	2	4	4	3	2	4	
R11	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	4	
R12	4	3	2	3	1	2	4	2	1	4	3	3	3	4	2	2	1	3	4	
R13	1	2	3	2	2	3	4	1	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	2	
R14	1	2	2	2	3	4	4	2	1	1	3	3	2	2	1	4	4	2	2	
R15	1	2	3	2	4	4	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	
R16	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
R17	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	
R18	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	2	
R19	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	
R20	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	
R21	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	
R22	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
R23	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	

No.	KINERJA																		
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS			TANGIBLE				EMPATHY			
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19
R24	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
R25	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4
R26	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
R27	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2
R28	2	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
R29	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4
R30	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3
R31	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3
R32	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	4
R33	2	3	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2
R34	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3
R35	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3
R36	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2
R37	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3
R38	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4
R39	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	2	2	3	3	2	2
R40	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3
R41	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3
R42	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3
R43	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2
R44	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4
R45	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4
R46	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4
R47	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2
R48	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3

No.	KINERJA																		
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE			EMPATHY			
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	TI2	TI3	TI4	TI5	E16	E17	E18	E19
R49	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	
R50	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3	4	
R51	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	
R52	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	
R53	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
R54	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	
R55	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	
R56	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
R57	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
R58	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
R59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
R60	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
R61	4	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
R62	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	
R63	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
R64	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	
R65	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	
R66	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	
R67	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	
R68	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	
R69	4	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	
R70	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
R71	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	
R72	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
R73	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

No.	KINERJA																			
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATY			
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	RP12	TI2	TI3	TI4	TI5	E16	E17	E18	E19
R74	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
R75	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
R79	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
R89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	RELIABILITY		ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATY				
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19
JML	286	272	295	258	303	305	308	291	285	302	288	300	306	268	299	311	312	305	313
\bar{x}	2.92	2.78	3.01	2.63	3.09	3.11	3.14	2.97	2.91	3.08	2.94	3.06	3.12	2.73	3.05	3.17	3.18	3.11	3.19

Lampiran 6. Hasil kuisioner harapan

No.	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATY			
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19	
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
R3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R6	4	4	4	4	2	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4	
R7	4	3	5	3	3	4	5	2	4	5	2	3	5	3	4	4	4	3	4	
R8	2	4	3	3	2	5	4	2	4	2	5	4	5	4	3	3	4	2	3	
R9	2	3	4	4	5	4	3	2	3	2	5	2	3	4	5	4	3	2	2	
R10	4	3	5	4	5	3	4	2	3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	5	
R11	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	
R12	5	4	3	4	2	3	5	3	2	5	4	4	4	5	3	3	2	4	5	
R13	2	3	4	3	3	4	5	2	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	3	
R14	2	3	3	3	4	5	5	3	2	2	4	4	3	2	5	3	5	3	3	
R15	2	3	4	3	5	5	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	
R16	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	
R17	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	
R18	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	
R19	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	
R20	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	

No.	HARAPAN																				
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATY				
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	RP12	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19	
R21	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5		
R22	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	
R23	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
R24	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	
R25	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	
R26	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	
R27	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	3	
R28	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	3	
R29	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	
R30	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	
R31	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	
R32	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5	
R33	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	
R34	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	
R35	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	
R36	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	
R37	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
R38	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	
R39	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4
R40	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	3	4	5	5
R41	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5

No.	HARAPAN																					
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATHY					
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	RP12	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19		
R42	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	
R43	5	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	
R44	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
R45	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	
R46	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	
R47	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	4	5	3	
R48	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	
R49	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	
R50	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	
R51	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	
R52	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
R53	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	
R54	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	
R55	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	
R56	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	
R57	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
R58	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	
R59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	
R60	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	
R61	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4
R62	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	

No.	HARAPAN																		
	RELIABILITY				ASSURANCE				RESPONSIVENESS				TANGIBLE				EMPATHY		
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	RP12	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18
R63	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4
R64	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3
R65	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5
R66	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	3
R67	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5
R68	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4
R69	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5
R70	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3
R71	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
R72	3	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4
R73	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R74	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
R75	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
R79	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	HARAPAN																		
	RELIABILITY			ASSURANCE			RESPONSIVENESS			TANGIBLE			EMPATHY						
	RL1	RL2	RL3	RL4	A5	A6	A7	A8	RP9	RP10	RP11	T12	T13	T14	T15	E16	E17	E18	E19
R84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JML	351	361	365	355	371	374	387	371	355	375	370	379	378	364	373	380	369	380	375
Σ	3.58	3.68	3.72	3.62	3.79	3.82	3.95	3.79	3.62	3.83	3.78	3.87	3.86	3.71	3.81	3.88	3.77	3.88	3.83

No.	Tempo yang diambil	Keterangan
1.	Tempo yang diambil dan banyaknya yang diambil dan persentasenya	✓

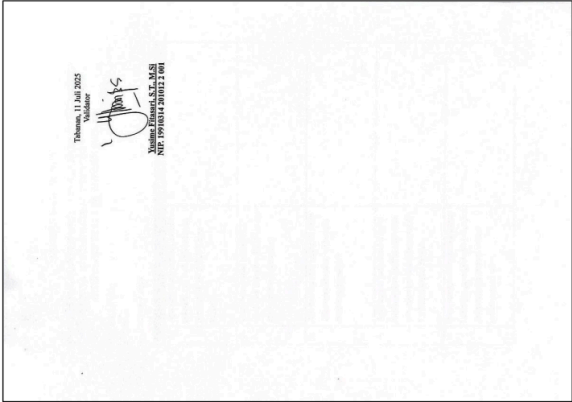
P = 100%
X

Keterangan:
 - persentase pertama
 - persentase kedua
 - jumlah akar aritmatika (FS)
 - jumlah akar aritmatika (FS)

Prasyarat	Kategori
10% - 20%	Sangat Baik
20% - 30%	Baik
30% - 40%	Cukup
40% - 50%	Belum Baik
50% - 100%	Sangat Baik

1. KOMENTAR DAN SARAN
 dapat dipertahankan. W/ wawancara dapat dipertahankan
 Paper, Vin dan dan-Lesika harus baik atau
 pembahasan bisa sesuai oris. Sublim.

2. KESIMPULAN
 Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar kegiatan yang akan digunakan untuk
 melakukan kegiatan belajar mengajar di LPT Pengujian Berbasis Keunggulan Berorientasi
 Keunggulan Kolom Pengu. Dinyatakan:
 1. Layak digunakan untuk uji coba skala kecil
 2. Layak digunakan untuk uji coba skala menengah
 3. Layak digunakan untuk uji coba skala besar
 Mohon dilampirkan (0) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan dari pengujian



LEMBAR WAWANCARA
ANALISIS PELAVANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPRIBAIAN UJI BERKALA
(STUDI KASUS: UPT PKCB KULON PROGO)

- a. Nama Responden :
 b. Jabatan :
 c. Alamat PKCB :
 d. Alamat rumah :
 e. No. HP :
 f. Email :
 g. Alamat kantor :
 h. Alamat rumah :
 i. No. HP :
 j. Email :

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor di UPT PKCB Kulon Progo?	
2.	Bagaimana proses pengujian kendaraan bermotor dilakukan agar efektif dan efisien?	
3.	Apakah kendala yang sering dihadapi dalam melaksanakan uji berkala kendaraan bermotor?	
4.	Apakah langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT PKCB Kulon Progo?	
5.	Bagaimana Anda menilai kualitas hubungan antara petugas pengujian dan pengemudi layanan selama proses pengujian?	

Pertanyaan yang tertera dalam lembar wawancara ini telah disetujui oleh terdapatnya di
 Kepala UPT Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor selaku penanggung jawab kegiatan yang
 berkaitan target dibawah ini:

Waktu: 19 Mei 2023

Rafika Cahya Jazaria, S.Si
 NIP. 1910610200601011

LEMBAR WAWANCARA

**ANALISIS PELAYANAN PENGHAJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UTU BERSUKSES (STUDI KASUS UPT PRAKULON PRONO)**

a. Nama Lengkap : **Pai Bisma**
 b. Jabatan : **Pranata**
 c. Alamat : **IP 14**

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi prosedur dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	Daftar motor, bayar, pemeriksaan, pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan kesehatan
2.	Bagaimana proses pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Mendaftar, 2. UPT Pr. 14, 3. UPT Pr. 14, 4. UPT Pr. 14, 5. UPT Pr. 14
3.	Apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Tidak ada, 2. Tidak ada, 3. Tidak ada, 4. Tidak ada, 5. Tidak ada
4.	Apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Tidak ada, 2. Tidak ada, 3. Tidak ada, 4. Tidak ada, 5. Tidak ada
5.	Bagaimana cara meningkatkan pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Meningkatkan pelayanan, 2. Meningkatkan pelayanan, 3. Meningkatkan pelayanan, 4. Meningkatkan pelayanan, 5. Meningkatkan pelayanan

LEMBAR WAWANCARA

**ANALISIS PELAYANAN PENGHAJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UTU BERSUKSES (STUDI KASUS UPT PRAKULON PRONO)**

a. Nama Lengkap : **Appi Anon, Sidiq**
 b. Jabatan : **Pranata**
 c. Alamat : **IP 14**

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi prosedur dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Mendaftar, 2. UPT Pr. 14, 3. UPT Pr. 14, 4. UPT Pr. 14, 5. UPT Pr. 14
2.	Bagaimana proses pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Mendaftar, 2. UPT Pr. 14, 3. UPT Pr. 14, 4. UPT Pr. 14, 5. UPT Pr. 14
3.	Apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Tidak ada, 2. Tidak ada, 3. Tidak ada, 4. Tidak ada, 5. Tidak ada
4.	Apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Tidak ada, 2. Tidak ada, 3. Tidak ada, 4. Tidak ada, 5. Tidak ada
5.	Bagaimana cara meningkatkan pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Meningkatkan pelayanan, 2. Meningkatkan pelayanan, 3. Meningkatkan pelayanan, 4. Meningkatkan pelayanan, 5. Meningkatkan pelayanan


LEMBAR WAWANCARA

**ANALISIS PELAYANAN PENGHAJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UTU BERSUKSES (STUDI KASUS UPT PRAKULON PRONO)**

a. Nama Lengkap : **Appi Anon, Sidiq**
 b. Jabatan : **Pranata**
 c. Alamat : **IP 14**

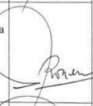


No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menjadi prosedur dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Mendaftar, 2. UPT Pr. 14, 3. UPT Pr. 14, 4. UPT Pr. 14, 5. UPT Pr. 14
2.	Bagaimana proses pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Mendaftar, 2. UPT Pr. 14, 3. UPT Pr. 14, 4. UPT Pr. 14, 5. UPT Pr. 14
3.	Apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Tidak ada, 2. Tidak ada, 3. Tidak ada, 4. Tidak ada, 5. Tidak ada
4.	Apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Tidak ada, 2. Tidak ada, 3. Tidak ada, 4. Tidak ada, 5. Tidak ada
5.	Bagaimana cara meningkatkan pelayanan di bidang kebidanan UPT PRAKULON PRONO?	1. Meningkatkan pelayanan, 2. Meningkatkan pelayanan, 3. Meningkatkan pelayanan, 4. Meningkatkan pelayanan, 5. Meningkatkan pelayanan


Lampiran 9. Lembar asistensi bimbingan

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal. : 1 / 2

**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**


Nama : Ni Komang Ayu Sri Mahendra Dani
 Notar : 2201036
 Program Studi : D III – Teknologi Otomotif
 Dosen Pembimbing : Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T.,M.Eng.
 Judul KKW/TA : Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya
 Meningkatkan Kepatuhan Uji Berkala (Studi Kasus: UPT PKB
 Kulon Progo)

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	Sabtu, 14 Juni 2025	Perbaikan pada BAB V terkait dengan pengolahan data kuisioner	Melakukan perbaikan terhadap pengolahan data kuisioner	
2	Senin, 23 Juni 2025	Penyempurnaan pengolahan data pada BAB V	Menyinkronkan kembali data anjara kuisioner dengan wawancara	
3	Jumat, 27 Juni 2025	Perbaikan pada BAB VI terkait dengan kesimpulan	Melakukan perbaikan pada BAB VI	

		dan saran		
4	Senin, 30 Juni 2025	Menambahkan daftar pustaka	Melakukan penambahan daftar pustaka	

Tabanan, 01 Juli 2025
Dosen Pembimbing I




(Riz Rifai Oktavianus Sasae, S.T., M.Eng.)
NIP. 199001302010121005

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR		
KODE FR.01.011	Tanggal Beraku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal. : 1 / 2

ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

Nama : Ni Komang Ayu Sri Mahendra Dari
 Notar : 2201036
 Program Studi : D III – Teknologi Otomotif
 Dosen Pembimbing : Adrian Pradana, S.T.,M.Si.
 Judul KKW/TA : Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya
 Meningkatkan Kepatuhan Uji Berkala (Studi Kasus: UPT PKB
 Kulon Progo)

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	Senin, 16 Juni 2025	Perbaikan pada BAB V	Menyusun ulang BAB V terkait dengan pengolahan data kuisioner	
2	Jumat, 27 Juni 2025	Perbaikan pada BAB V	Menyusun ulang BAB V terkait dengan ambang batas dari gap Servqual.	

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
3	Senin, 30 Juni 2025	Perbaikan pada BAB V	1. Perbaikan pada diagram untuk menjelaskan terkait dengan hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan pengguna terhadap uji berkala	
4	Selasa, 01 Juli 2025	1. Perbaikan pada isi <i>Power Point</i> 2. Perbaikan tentang tata naskah	1. Memperbaiki isi <i>Power Point</i> 2. Memperbaiki tata naskah agar sesuai dengan pedoman	

Tabanan, 01 Juli 2025
Dosen Pembimbing II



(Adrian Pradana, S.T., M.Si.)
NIP. 199001302010121005




**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

KODE FR.01.011	LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR		
	Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal. : 1 / 2

**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Asistensi Ke-	Dokumentasi
1	
2	

Asistensi Ke-	Dokumentasi
3	
4	

KKW FINAL_NI KOMANG AYU SRI MAHENDRA DANI.pdf

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilib.esaunggul.ac.id

Internet Source

3%

2

docs.google.com

Internet Source

2%

3

repository.radenfatah.ac.id

Internet Source

1%

4

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1%

5

adoc.pub

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On