

**EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN
BERMOTOR KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH:

DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA

2101005

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

2024

**EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN
BERMOTOR KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DISUSUN OLEH:

DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA

2101005

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

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN
BERMOTOR KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG**

Disusun Oleh:

**DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA
2001005**

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

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si
NIP. 19880808 200912 2 003

I Gusti Bagus Eka Nitiyasa, S.T., M.T
NIP. 19770420 200912 1 002

Tanggal : 26 Juli 2024

Tanggal : 26 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR UJUNG MENTENG





Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA

2101005

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL: 5 AGUSTUS 2024
DAN DINYATAKAN LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

 <u>Ir. Aris Budi Sulistyono, S.T., M.T</u> NIP. 19890401 201012 1 006	 <u>Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si</u> NIP. 19880808 200912 2 003
 <u>Adrian Pradana, S.T., M.Si</u> NIP. 19900130 201012 1 005	 <u>I Gusti Bagus Eka Nitiyasa, S.T., M.T</u> NIP. 19770420 200912 1 002

Mengetahui,
KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III TEKNOLOGI OTOMOTIF



ADRIAN PRADANA, S.T., M.Si
NIP. 19900130 201012 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA, Notar. 2101005, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib dengan judul “**EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG**” 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, 25 Juli 2024

Penulis,



Dewa Gede Yudita Febrian Adnyana

Notar. 2101005

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Menjadi lebih baik bukan harus yang terbaik”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur dan Bahagia yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Kertas Kerja Wajib ini Saya mempersembahkan kepada:

1. Saya mengucapkan rasa Syukur dan terimakasih sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya.
2. Terimakasih kepada Desak Kompiang Kesiar, nenek saya yang selalu mendoakan yang terbaik tiada hentinya.
3. Terimakasih kepada Dewa Putu Sari Adnyana dan Desak Made Suarjani, S.E selaku orang tua yang selalu mendukung dan memberi motivasi serta selalu mengusahakan yang terbaik untuk saya.
4. Terimakasih kepada I Gusti Ayu Putu Prewerti selaku ibu tiri saya yang selalu mendukung saya didalam setiap langkah saya dan ikut serta merawat dan mendidik saya.
5. Kepada orang terkasih Luh Putu Risna Maharani Putri yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatiannya.
6. Serta seluruh rekan-rekan dan adik-adik Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali yang saya cintai dan saya banggakan.

Kertas Kerja Wajib ini sebagai tanda pengingat perjuangan saya sampai dititik ini dengan doa dan dukungannya sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul **“EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG”** tepat pada waktunya. Selama penyusunan kertas kerja wajib ini penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dukungan moril maupun materil. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan laporan ini banyak mengalami kendala, untuk itu penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dengan penuh rasa ikhlas kepada:

1. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T.,S.Si.T.,M.T., IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bapak Adrian Pradana, S.T., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif;
3. Bapak Massdes Arouffy, selaku Kepala Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng;
4. Ibu Dinda One Mulyaningtyas, S.T., M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
5. Bapak I Gusti Bagus Eka Nitiyasa, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
6. Seluruh pegawai dan penguji kendaraan bermotor yang bertugas di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng;
7. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendukung dan memberi semangat; dan
8. Rekan-rekan tim Magang II Unit Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, sehingga penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Kertas Kerja Wajib ini. Akhir kata penulis mengucapkan

terima kasih dan semoga Kertas kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat kepada semua pembaca.

Tabanan, 25 Juli 2024

Penulis,



DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA

2001005



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Wilayah	5
2.2 Objek Yang Dikaji	9
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Uji Berkala Kendaraan Bermotor	11
2.1.2 Uji Berkala Keliling Kendaraan Bermotor	12
2.1.3 Fasilitas Uji Berkala Keliling	13
2.1.5 Evaluasi Pelayanan	15
2.1.6 <i>Service Quality</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18

BAB IV METODE PENELITIAN.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

3.1 Sumber dan Teknik pengumpulan data **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

3.2 Metode Analisis Data **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

3.3 Bagan Alir Penelitian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

3.4 Time Line Kegiatan Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANKesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

5.1 Kesesuaian Pelaksanaan Uji Berkala Keliling Terhadap Peraturan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.1.1 Hasil Observasi **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.1.2 Hasil Wawancara..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.1.3 Pembuatan *Logbook Checklist* dan Jadwal Mingguan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.2 Kualitas Pelayanan Uji Berkala Keliling.... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.2.1 Pengambilan Data Kuesioner **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.2.2 Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

6.1 Kesimpulan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

6.2 Saran..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR PUSTAKA.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

LAMPIRAN.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar penguji ASN	7
Tabel 2.2 Daftar penguji non ASN	8
Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4. 1 Skala Likert untuk penilaian skor kuesioner.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 4. 2 Dimensi kuesioner kinerja dan harapan guna variable kualitas layanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 4. 3 Input Data Kuesioner untuk dimensi kinerja.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 4. 4 Input Data Kuesioner untuk dimensi harapan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 4. 5 Timeline Kegiatan Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 5. 1 Pelaksanaan Kegiatan Uji Berkala Keliling.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 5. 2 Fasilitas Uji Berkala Keliling.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 5. 3 Hasil Wawancara	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 5. 4 Rekapitulasi Kinerja dan Harapan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 5. 5 Hasil Uji <i>Validitas</i> Kinerja..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 5. 6 Hasil Uji <i>Validitas</i> Harapan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

Tabel 5. 7 Hasil Gap Lima Dimensi Servqual**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta lokasi penelitian	5
Gambar 2. Struktur organisasi	7
Gambar 3. Unit Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling	9
Gambar 4. Diagram alir penelitian	i
Gambar 5. <i>Logbook checklist</i> ketersediaan prasarana Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
Gambar 6. Jadwal Uji Berkala Keliling Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
Gambar 7. Karakteristik responden ... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
Gambar 8. Hasil Reliabilitas Kinerja. Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
Gambar 9. Hasil Reliabilitas Harapan Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pamflet uji berkala kendaraan bermotor keliling..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 2 Dokumentasi kegiatan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 3 Lembar Validasi Instrumen Penelitian**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 5 Tabel tabulasi kuesioner kinerja**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 6 Tabel tabulasi kuesioner harapan**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 7 Uji *Validitas* SPSS kinerja**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 8 Uji *Validitas* SPSS harapan**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 9 Uji *Reliabilitas* SPSS kinerja dan harapanKesalahan! Bookmark tidak ditentukan.



INTISARI

“Evaluasi Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling Di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng”

Oleh

DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA

2101005

Penelitian ini membahas tentang evaluasi pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor keliling yang dilakukan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng. Pelayanan uji berkala keliling dilakukan dengan tujuan meningkatkan efisiensi dari penerapan pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor, dikarenakan uji berkala yang dilaksanakan di UP PKB Ujung Menteng mencapai di angka 550 kendaraan per-harinya sehingga banyaknya kendaraan wajib uji dibandingkan dengan jumlah penguji serta waktu pelayanan yang terbatas menyebabkan rendahnya efisiensi dari pelayanan uji berkala.

Penelitian menerapkan metode *service quality (servqual)*, dimana mengukur kualitas dari suatu pelayanan per dimensi sehingga mendapat suatu nilai gap yang berarti selisih dengan pendapat pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diterima dengan bagaimana keinginan konsumen. Hasil analisis data menunjukkan berdasarkan pengukuran lima aspek kualitas pelayanan diperoleh seluruh aspek mendapatkan nilai negatif. Secara kesimpulan, harapan masyarakat terhadap layanan uji berkala kendaraan bermotor keliling belum sepenuhnya terpenuhi berdasarkan pengalaman langsung mereka. Evaluasi menggunakan lima dimensi *servqual* menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki nilai gap tertinggi, yaitu -0,76, sedangkan dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki gap terendah, yaitu -0,58.

Kata Kunci: Evaluasi, Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling, *Service Quality*.

ABSTRACT

"Evaluation of Periodic Mobile Vehicle Testing Services at the Ujung Menteng Motor Vehicle Testing Management Unit"

By

DEWA GEDE YUDITA FEBRIAN ADNYANA

2101005

This research discusses the evaluation of periodic mobile vehicle testing services carried out at the Ujung Menteng Motor Vehicle Testing Management Unit. The mobile periodic test service is carried out with the aim of increasing the efficiency of the implementation of periodic motor vehicle testing services, because the periodic tests carried out at UP PKB Ujung Menteng reach 550 vehicles per day so that the large number of vehicles required to be tested compared to the number of testers and the limited service time causes low efficiency of periodic test services.

The research applies the service quality (servqual) method, which measures the quality of a service per dimension to obtain a gap value which means the difference between the customer's opinion about the quality of service received and what the consumer desires. The results of data analysis show that based on measuring five aspects of service quality, all aspects received negative scores. In conclusion, the public's expectations regarding periodic mobile vehicle testing services have not been fully met based on their direct experience. Evaluation using the five servqual dimensions shows that the reliability dimension has the highest gap value, namely -0.76, while the physical evidence (tangible) dimension has the lowest gap, namely -0.58.

Keywords: *Evaluation, Periodic Testing of Motor Vehicles, Service Quality.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istilah pelayanan publik menggambarkan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyedia layanan publik guna menyediakan layanan yang dibutuhkan setiap penduduk atau warga negara baik layanan berupa administratif atau material. Kualitas layanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintah agar mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas. Mengarah pada jenis pelayanan publik, pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor merupakan salah satu contohnya. Pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 mengenai Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Pasal 1 Ayat (3) menjelaskan bahwa pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Dalam hal tertentu, seperti kondisi geografis yang tidak memungkinkan, kendaraan terlalu sedikit dan memaksimalkan efisiensi pelayanan uji berkala, maka uji berkala kendaraan bermotor dapat digunakan dengan unit pelaksana uji berkala keliling.

Unit Pelaksana Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (UP PKB) Ujung Menteng menyelenggarakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor baik di lokasi maupun uji berkala kendaraan bermotor keliling, yang diatur oleh Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 1319 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling dan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan pengujian berkala kendaraan bermotor di UP PKB Ujung Menteng yang memiliki kapasitas pengujian kendaraan bermotor keliling sebanyak 180 unit Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU), namun fakta lapangan menunjukkan kendaraan yang harus diuji per-hari di lokasi pengujian yang mencapai kapasitas 550 KBWU. Mengacu

pada peraturan tersebut, untuk melaksanakan uji berkala keliling, perlu mempertimbangkan beberapa aspek. Mulai dari aspek standar fasilitas, pemenuhan alat uji dan peralatan pendukung minimum yang harus ada misalnya *brake tester*, *side slip*, *gas analyzer* dan alat uji lain serta kompresor bertekanan 10 bar, genset 40kw dan peralatan lain. Di sisi lain, aspek yang kedua mencakup persyaratan yang telah dipenuhi antara lain sumber daya manusia yang cukup sesuai kompetensi, kemampuan dan kesanggupan operasional, serta wajib untuk melakukan pengujian sesuai lokasi pengujian, kompetensi penguji, tata cara pengujian, menggunakan peralatan uji dan memastikan peralatan berfungsi dengan baik, serta melakukan pelaporan secara berkala.

Aspek tersebut harus dipenuhi saat pelaksanaan uji berkala keliling dilaksanakan. Faktanya, kesesuaian aspek pada aturan yang berlaku dengan kondisi lapangan belum mencapai tingkat sepadan. Hal itu disebabkan tidak sedikit kegiatan pengujian kendaraan bermotor keliling/ kolektif berjalan tidak sesuai tata cara pelaksanaan pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling, yang dimana selaras dengan hal tersebut, kualitas pelayanan uji berkala yang diukur dengan kepuasan konsumen dapat terpengaruh. Kualitas layanan yang dimaksud merupakan penilaian dari pemilik KBWU yang melaksanakan uji berkala keliling. Penilaian dilakukan berdasarkan pendapat pemilik KBWU sebelum dan setelah mengetahui dan melaksanakan uji berkala keliling. Maka dari itu, perlu diketahui kesesuaian pelaksanaan uji berkala keliling dan kualitas layanan menurut konsumen mengenai uji berkala keliling berdasarkan pada pelaksanaan di lapangan dari segi pemenuhan aspek pada aturan yang berlaku guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan uji berkala keliling ini. Oleh karena itu, perlunya evaluasi pelaksanaan pelayanan uji berkala keliling di UP PKB Ujung Menteng sehingga penulis mengangkat judul Kertas Kerja Wajib **“EVALUASI PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR KELILING DI UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJUNG MENTENG”** sebagai objek penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan masalah berikut:

1. Bagaimana kesesuaian pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor keliling di UP PKB Ujung Menteng terhadap peraturan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 1319 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan UP PKB Ujung Menteng terhadap pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah di atas, penulis ingin mencapai tujuan penelitian ini seperti berikut:

1. Mengetahui kesesuaian pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor keliling di UP PKB Ujung Menteng terhadap peraturan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 1319 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan UP PKB Ujung Menteng terhadap pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan wawasan dan pengetahuan terhadap pembaca terkait hasil penelitian yang dilakukan yaitu evaluasi pelayanan uji berkala keliling di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Ujung Menteng.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan masukan terhadap penelitian yang berhubungan dengan topik yang di bahas pada penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan kajian tambahan pengetahuan mengenai evaluasi pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor keliling serta dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisis masalah yang terjadi di lapangan dan berpikir secara kritis untuk mendapatkan solusi terkait suatu masalah yang diteliti.

b. Bagi Pemerintah/Instansi

Penelitian ini dapat membantu dalam mengoptimalkan proses pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling, sehingga dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling serta menyumbangkan pemahaman baru dan pengetahuan mendalam terhadap pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling di UP PKB Ujung Menteng.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran umum dan pemahaman mengenai proses pelayanan kegiatan pengujian berkala kendaraan bermotor keliling khususnya di UP PKB Ujung Menteng.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus pada tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, penulis membatasi pembahasan pada:

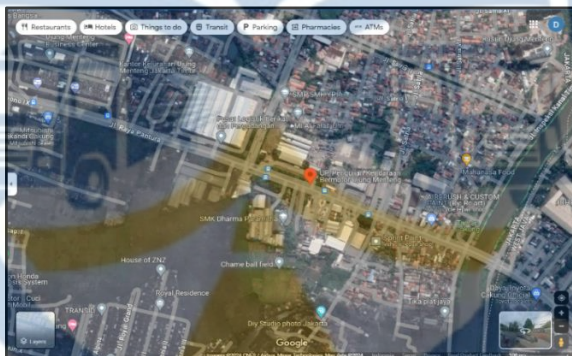
1. Lokasi penelitian dilaksanakan di UP PKB Ujung Menteng DKI Jakarta.
2. Penelitian difokuskan pada alur pelayanan pengujian kendaraan bermotor keliling utamanya penerapan peraturan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 1319 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling di UP PKB Ujung Menteng.
3. Evaluasi pelayanan uji berkala kendaraan bermotor keliling.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

Penelitian dilaksanakan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UP PKB) Ujung Menteng yang beralamat di Jalan Sri Sultan Hamengkubuwono IX Bekasi No. KM 26, RT.1/RW.2, Ujung Menteng, Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dengan Kode Pos 13930. Pemilihan lokasi penelitian ditentukan oleh pihak program studi Politeknik Transportasi Darat Bali sejalan dengan kegiatan Magang II. UP PKB Ujung Menteng memiliki luas lahan 32.670 m² dan melayani kegiatan pengujian kendaraan bermotor dengan kapasitas 550 KBWU perharinya.



(Sumber: Google Maps)

Gambar 1. Peta lokasi penelitian

UPPKB Ujung Menteng adalah salah satu unit pengujian kendaraan bermotor yang mendapatkan akreditasi tingkat A di bawah naungan Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Unit ini menjalankan kegiatan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Sasaran dari UP PKB Ujung Menteng di Kota Administrasi Jakarta Timur, sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 331 Tahun 2016 mengenai

Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor, adalah sebagai berikut:

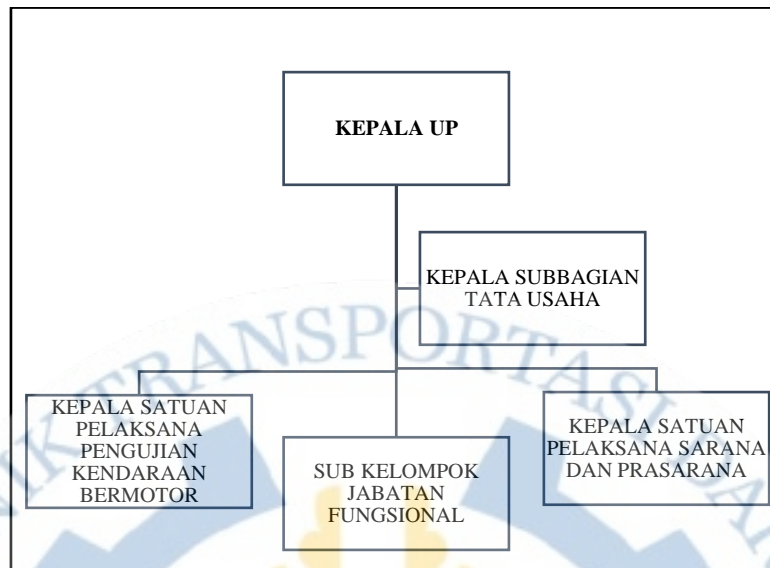
- a. Pemeriksaan teknis serta kelayakan jalan guna keperluan ahli saksi di Pengadilan kepada kendaraan yang mengalami musibah lalu lintas;
- b. Pemeriksaan teknis dan kelayakan jalan untuk penghapusan kendaraan dinas.
- c. Pengujian berkala kendaraan bermotor di lokasi/tempat wisata;
- d. Pemeriksaan persyaratan teknis serta kelayakan jalan pada acara-acara khusus di terminal atau jalan guna operasi jalan yang layak;
- e. Pengujian berkala kendaraan bermotor jenis mobil barang dengan berat kendaraan di atas 8 ton, yang dimiliki di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta; serta
- f. Pengujian berkala kendaraan bermotor jenis mobil penumpang umum, mobil bus kecil, dan mobil barang dengan berat maksimum kendaraan tidak lebih dari 8 ton, yang memiliki kepemilikan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur;

2.1.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 57 Tahun 2022 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, lembaga ini adalah sebuah badan yang memiliki tanggung jawab utama dalam pelaksanaan sebagian kewenangan pemerintah provinsi DKI Jakarta di bidang pengendalian operasional, transportasi laut dan udara, angkutan darat, serta manajemen dan rekayasa lalu lintas. Dibawah ini merupakan susunan organisasi UP PKB Ujung Menteng:

1. Kepala Unit Pengelola.
2. Subbagian Tata Usaha.
3. Satuan Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor.
4. Satuan Pelaksana Sarana serta Prasarana.
5. Sub Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun pembentukan struktur organisasi UP PKB Ujung Menteng sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2022, yaitu sebagai berikut:



(Sumber: UP PKB Ujung Menteng)

Gambar 2. Struktur organisasi

Pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor mempunyai SDM sesuai dengan kemampuan penguji. Jumlah penguji kendaraan bermotor yang dimiliki oleh UP PKB Ujung Menteng sebanyak 42 orang. Adapun rincian jumlah penguji bisa diamati di Tabel 2.1 serta Tabel 2.2.

Tabel 2.1 Daftar penguji ASN

NO	Nama	NIP	Gol	SERTIFIKAT KOMPETENSI
1.	Zulkifli	196809031996031004	III/D	Penguji Tingkat 5
2.	Abimanyu	196608311992031004	III/D	Penguji Tingkat 5
3.	Mudrik Giniarso	197103261996031003	III/D	Penguji Tingkat 5
4.	Roni Triyanto	199505282019031006	II/D	Penguji Tingkat 4
5.	Ayu Eka Risty	199710042019032005	II/D	Penguji Tingkat 4
6.	Fajri Meiliana Nadlofah	199705152019032003	II/D	Penguji Tingkat 3
7.	Mosadeg Setiawan	197905212007011011	III/A	Penguji Tingkat 3
8.	Bambang Margo Mulyono	196911112007011040	III/B	Penguji Tingkat 2
9.	Muhamad Zen	197402081998031003	III/B	Penguji Tingkat 2
10.	Hariagam	197109102007011019	III/B	Penguji Tingkat 2
11.	Mangihut Tua T	196704261998031002	III/D	Penguji Tingkat 2
12.	Victor Hasudungan M	197710062007011014	III/A	Penguji Tingkat 2
13.	Sumatri Jayadi	197202082007011023	III/B	Penguji Tingkat 2
14.	Muryanto	197008312014121002	II/A	Penguji Tingkat 1

NO	Nama	NIP	Gol	SERTIFIKAT KOMPETENSI
15.	Ubaidillah	198408172009041012	II/D	Pembantu Penguji
16.	Yusuf Hardiyanto	197808072007011025	II/D	Pembantu Penguji
17.	Yana Kusdiharna	198502212008011005	II/C	Pembantu Penguji

(Sumber: UP PKB Ujung Menteng)

Tabel 2.2 Daftar penguji non ASN

NO	Nama	No Registrasi Penguji	Sertifikat Kompetensi
1.	Adi Muhaeroni	031.075.PT2.02.011	Penguji Tingkat 2
2.	Ahmad Badawi	031.075.PT3.02.050	Penguji Tingkat 3
3.	Andika Manggala Putra	031.075.PT3.02.041	Penguji Tingkat 3
4.	Asis Afriyani	031.075.PT2.02.008	Penguji Tingkat 2
5.	Clarisca Verina	031.075.PT2.02.010	Penguji Tingkat 2
6.	Eko Budi Prasetyo	031.075.PT3.02.011	Penguji Tingkat 3
7.	Frisca Amalia Ummamy	031.075.PT2.02.025	Penguji Tingkat 2
8.	Friska LBN Toruan	031.075.PT2.02.007	Penguji Tingkat 2
9.	Gede Ngurah Astrajaya	031.075.PT2.02.037	Penguji Tingkat 2
10.	Lucky Lukman Syah	031.075.PT2.02.035	Penguji Tingkat 2
11.	Hario Faris Nugroho	031.071.PT3.02.006	Penguji Tingkat 3
12.	Hikmatul Fatihah	031.075.PT2.02.009	Penguji Tingkat 2
13.	Lutfi Hidayat	031.075.PT2.02.029	Penguji Tingkat 2
14.	Imam Fauzi	031.075.PT2.02.040	Penguji tingkat 2
15.	Edi Purwono	031.072.PT2.02.012	Penguji Tingkat 2
16.	Nurul Khoeriatul Nikmah	031.075.PT2.02.036	Penguji Tingkat 2
17.	Oktovianus Leltakaeb	031.075.PT2.02.026	Penguji Tingkat 2
18.	Septian Pratama	031.075.PT3.02.012	Penguji Tingkat 3
19.	Shifaun Najidt	031.075.PT2.02.028	Penguji Tingkat 2
20.	Thalia indria sari	031.075.PT3.02.048	Penguji Tingkat 3
21.	Try Kusnaedy	031.075.PT3.02.021	Penguji Tingkat 3
22.	Umar Mubarak Kusumo	031.075.PT3.02.039	Penguji Tingkat 3
23.	Varingga Bagus Sulistyو	031.075.PT2.02.042	Penguji Tingkat 2
24.	Winarno Prayitno Budi	031.075.PT2.02.012	Penguji Tingkat 2
25.	Yuniardi Dyan Eka Prasetya	031.075.PT2.02.027	Penguji Tingkat 2

(Sumber: UP PKB Ujung Menteng)

2.2 Objek Yang Dikaji

2.2.1 Pengujian Kendaraan Bermotor Keliling



(Sumber: Dokumentasi peneliti)

Gambar 3. Unit Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UP PKB) Ujung Menteng melaksanakan kegiatan uji berkala kendaraan bermotor keliling di setiap hari Selasa dan Kamis pada setiap minggunya. Adapun Lokasi pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor keliling dilaksanakan di tempat parkir/ *pool* Terminal Terpadu Pulo Gebang yang memiliki kuota pelayanan sebanyak 180-unit pada setiap pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor keliling. UP PKB Ujung Menteng juga melaksanakan kegiatan uji berkala keliling kolektif, yaitu uji berkala yang dimana pelaksanaannya perusahaan tertentu mengajukan pengujian kendaraan bermotor di tempat (kolektif dalam) dan perusahaan dapat mengajukan pengujian kendaraan bermotor di luar wilayah UP PKB Ujung Menteng (kolektif luar). Adapun persyaratan fasilitas yang wajib tersedia di tempat pelaksanaan uji berkala keliling/ kolektif dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Memiliki *Pool/* Garasi yang dilengkapi *track* lurus dengan pekerasan jalan sepanjang minimal 100 meter untuk uji rem;
2. Terdapat ruang administrasi;
3. Dipasang papan nama yang menyatakan tempat Uji Berkala;
4. Dipasang papan informasi tentang jadwal dan waktu pelayanan; dan

5. Tersedia *Pit Lift*/ lajur kolong/ *mechanic creeper* untuk pemeriksaan bagian bawah kendaraan.

Hasil *survey* terhadap kelengkapan persyaratan fasilitas yang wajib tersedia di tempat pelaksanaan uji berkala keliling/ kolektif dituangkan dalam Berita Acara Peninjauan Lapangan (BAPL) yang ditanda tangani oleh Tim Pemeriksa dan Pihak Perusahaan Pemohon. Bilamana Perusahaan telah memenuhi persyaratan, Kepala Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Rekomendasi Lokasi dan Fasilitas Uji Berkala Keliling/ Kolektif yang berlaku selama 1 (satu) tahun sejak diterbitkan dan dapat diperbaharui dengan mengajukan permohonan kembali maksimal 14 (empat belas) hari sebelum habis masa berlakunya.



BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka

3.1.1 Uji Berkala Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor, yang diatur dalam PM 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan/ atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Tujuan utama dari pelaksanaan pengujian berkala kendaraan bermotor yaitu memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor wajib uji berkala di jalan, mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor wajib uji berkala di jalan, dan 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 merupakan kegiatan pengujian dengan atau tanpa peralatan uji untuk memastikan pemenuhan terhadap ketentuan persyaratan teknis kendaraan bermotor. Pengujian teknis ini mencakup:

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

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

1. Emisi gas buang termasuk ketebalan asap gas buang, kecuali untuk kendaraan bermotor listrik baterai;
2. Tingkat kebisingan dari suara klakson dan/ atau knalpot;
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.

3.1.2 Uji Berkala Keliling Kendaraan Bermotor

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 19 tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa penyelenggaraan Uji Berkala dapat dilakukan melalui Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling. Salah satu tujuan dari pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Keliling adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan uji berkala. Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 19 tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Pasal 60 huruf (c) dan (d), uji berkala kendaraan bermotor keliling harus memenuhi kriteria yang termasuk di antaranya adalah lokasi atau daerah yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal berdasarkan permintaan dari kabupaten/kota untuk kondisi tertentu dalam rangka mengembangkan pelayanan uji berkala kepada masyarakat.

Unit pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor keliling harus dilengkapi peralatan uji utama kendaraan bermotor, paling sedikit meliputi:

1. Alat uji emisi gas buang;
2. Alat uji ketebalan asap gas buang (*smoke tester*);
3. Alat pengukur berat kendaraan (*axle load meter*);
4. Alat uji rem;
5. Alat uji lampu;
6. Alat pengukur dimensi; dan
7. Alat pengukur kedalaman alur ban.

Menurut ketentuan dalam Peraturan Menteri Nomor 19 tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Pasal 62, pelaksanaan Uji Berkala Kendaraan Bermotor keliling harus dilakukan di lokasi tetap yang memiliki fasilitas paling sedikit:

1. Pelataran parkir dengan permukaan tanah yang rata;
2. Terdapat ruang administrasi;
3. Dipasang papan nama yang menyatakan tempay uji berkala; dan
4. Dipasang papan informasi tentang jadwal dan waktu pelayanan uji keliling.

3.1.3 Fasilitas Uji Berkala Keliling

Menurut ketentuan dalam “Peraturan Menteri Nomor 19 tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 36” harus dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan uji berkala. Jenis fasilitas yang dimaksud mencakup:

1. Fasilitas yang dapat dipindahkan, serta/ataupun
2. Fasilitas yang dipasang secara tetap.

Fasilitas yang dipasang tetap terdiri atas:

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

Namun, fasilitas yang dapat dipindahkan terdiri dari kendaraan bermotor khusus yang dirancang guna dipakai sebagai media pengujian berkala kendaraan bermotor.

3.1.4 Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki arti kegiatan yang dilakukan dengan tujuan pemuasan pelanggan dan merupakan kewajiban yang harus dijalankan dan terus ditingkatkan oleh individu atau organisasi karena kualitas individu tergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan. Menurut Hardiyansah (2011:11), Pelayanan berarti aktivitas yang dilaksanakan guna membantu baik untuk menyiapkan ataupun mengurus barang jasa dari pihak satu untuk pihak lain. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dirangkum bahwa pelayanan adalah aktivitas dilakukan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan cara membantu, menyiapkan dan mengurus barang jasa dari pihak satu ke pihak lain dengan memperhatikan kualitas pelayanan sehingga mencerminkan kualitas individu atau organisasi yang berkualitas. Salah satu jenis pelayanan yaitu dilakukan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Di sisi lain, kata publik diserap dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti masyarakat umum atau negara. Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) menyampaikan bahwa publik merupakan kata serapan yang sudah menjadi bahasa Indonesia yang memiliki arti orang banyak, ramai ataupun umum. Dapat disimpulkan bahwa publik itu sendiri bermakna sekumpulan masyarakat atau masyarakat umum yang mempunyai kepentingan yang sama.

Berdasarkan uraian pengertian diatas, dapat dirangkum pengertian dari pelayanan publik adalah bentuk pelayanan barang dan jasa kepada masyarakat umum atau orang banyak yang memiliki kepentingan yang sama, dengan tujuan memuaskan pelanggan yang dilakukan dengan cara membantu menyiapkan dan mengurus keperluan dari pihak satu ke pihak lainnya. Pelayanan publik juga diatur pada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu semua kegiatan untuk memenuhi pengaturan, penyedia fasilitas dan jasa serta pembinaan atau bimbingan yang dijalankan oleh aparatur pemerintah guna pemenuhan dari kebutuhan masyarakat yang berdasar pada undang-undang yang berlaku. Berkenaan dengan pelayanan publik yang profesional, Kasmir (2006:34) menyatakan pelayanan publik yang baik mempunyai ciri-ciri yaitu mempunyai karyawan yang baik, adanya sarana dan prasarana yang baik, memiliki bertanggung jawab untuk pelanggan serta melayani dengan cepat dan tepat.

3.1.5 Evaluasi Pelayanan

Secara etimologi “evaluasi” berawal dari bahasa Inggris yakni *evaluation* ataupun kata *value* yang artinya nilai ataupun harga. Menurut KBBI, evaluasi artinya penilaian, yakni tahap menemukan penilaian dari pelayanan atau informasi sesuai kebutuhan konsumen ataupun pengguna dengan mengumpulkan beberapa bukti guna mengukur efektivitas suatu objek dengan persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya. Beberapa ahli juga menyatakan pendapat mengenai pengertian dari evaluasi. Edwin dalam Ramayulis mengatakan evaluasi berarti proses untuk menentukan nilai sesuatu. Di sisi lain, M.Chabib Thoha memiliki pendapat bahwasanya evaluasi adalah cara mengetahui keadaan objek dengan instrumen melalui kegiatan yang terencana yang dimana hasilnya nanti membandingkan dengan tolak ukur sehingga mendapatkan intisarinnya (Idrus L, 2019). Evaluasi juga didefinisikan sebagai suatu proses yang bersifat sistematis yang bertujuan menentukan keputusan untuk menghasilkan tujuan yang akan dicapai dapat terlaksana (Musarwan, 2022).

Pelayanan sesuai dengan KBBI yaitu sesuatu upaya guna menolong mengurus ataupun menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain. Menurut (Nurul et al., 2021), pelayanan ialah aktifitas yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya yang dasarnya tidak mengakibatkan suatu kepemilikan serta tidak berwujud. Menurut Hayat dalam (Amalia et al., 2022) standar pelayanan adalah bagian penting yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang meliputi :

1. Standar durasi penuntasan adalah penyampaian layanan berhubungan dengan seberapa cepat layanan itu disampaikan.
2. Standar biaya ialah acuan untuk masyarakat pada menerima layanan. Untuk itu penting untuk memastikan bahwa biaya yang dibebankan sejalan dengan kualitas layanan yang diberikan.
3. Standar persyaratan dan prosedur pelayanan merupakan penentu diberikannya pelayanan.
4. Dasar hukum pada penyampaian layanan publik sebagai wawasan bagi masyarakat pada mendapatkan layanan.

Berdasarkan pengertian evaluasi dan pelayanan, yang dimaksud dengan evaluasi pelayanan adalah proses pengukuran ataupun penilaian secara komprehensif terhadap penyelenggaraannya pelayanan. Suatu pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah instansi untuk orang lain akan di nilai kemudian ditentukan berdasarkan tolak ukur yang telah ada sebelumnya. Evaluasi pelayanan yang dilakukan akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan, yang dimana menurut (Nurul et al., 2021) kualitas pelayanan berpusat pada kenyataan yang terjadi yang dikemukakan oleh konsumen. Interaksi yang dilakukan antara sistem pelayanannya, sumber daya manusia dan konsumen yang dilayani akan menentukan keberhasilan dari instansi tersebut.

3.1.6 *Service Quality*

Service quality atau dikenal dengan *servqual* adalah cara atau penyebaran kuisioner untuk mengukur atau suatu kualitas jasa yang mana diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, atau metode ini sering dikenal dengan nama lain Gap dan berhubungan erat dengan model kepuasan. Hal itu dikarenakan, dengan metode *servqual* ini, besar celah atau gap antara ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap pelayanan maupun perusahaan dapat diketahui. Pengukuran dari kualitas pelayanan dengan metode *servqual* ini diukur per atribut dari dimensi yang dijadikan perbandingan. Pada metode ini, terdapat lima elemen utama pembentuk *Servqual* yang dikutip dari *The Official MIM Academy Coursebook "Service Operation"*, 2009 antara lain

1. *Reliability*

Instrumen ini bermakna kemampuan suatu organisasi memberikan layanan secara akurat untuk konsumen.

2. *Assurance*

Instrumen yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk memunculkan kepercayaan di mata konsumen dari ramah tamah dan pengetahuan pegawai saat melayani.

3. *Tangible*

Instrumen yang mengacu pada hal tangible atau sarana prasarana pendukung yang dimana dapat memengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan misalnya ruang tunggu.

4. *Empathy*

Instrumen yang mengacu pada bagaimana organisasi memberi perhatian ke konsumen misalnya mendengarkan keluhan konsumen atau membantu konsumen menemukan solusi

5. *Responsiveness*

Instrumen yang mengacu pada bentuk perilaku organisasi saat merespons konsumen dengan tepat waktu.

Selain aspek utama, metode *servqual* ini mempunyai dua jenis perspektif yakni internal dan eksternal. Perspektif internal atau dikenal dengan bebas kesalahan (*zero defect*), yang dimana melaksanakan kegiatan benar dan tepat sesuai prosedur, sedangkan perspektif eksternal berguna untuk mengerti harapan, rasa dan kepuasan konsumen. Pada metode ini, terdapat kemungkinan Gap yang akan terjadi antara lain

1. Gap 1 : Kesenjangan antara bagaimana ekspektasi konsumen dengan apa pendapat manajemen tentang ekspektasi dari konsumen.
2. Gap 2 : Kesenjangan antara pendapat manajemen tentang ekspektasi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan tadi khususnya spesifikasi dan kualitas layanan.
3. Gap 3 : Kesenjangan antara standar kualitas layanan dengan layanan aktual yang diberikan untuk konsumen.
4. Gap 4 : Kesenjangan antara layanan aktual yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas layanan yang dijanjikan oleh manajemen.
5. Gap 5 (*Customer Gap*) : Perbedaan antara harapan/ ekspektasi konsumen dengan harapan/ ekspektasi manajemen.

3.2 Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya ialah studi yang sejalan pada studi yang dilaksanakan oleh peneliti dimana studi tersebut dianggap mempunyai keterkaitan judul dan topik yang akan diteliti. Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk menghindari penelitian dengan permasalahan yang sama antara penelitian orang lain dengan penulis. Berikut merupakan studi sebelumnya yang sesuai dengan isi yang diteliti menjadi dasar atau bahan acuan dalam penulisan kertas kerja wajib ini.

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS & TAHUN	JUDUL	METODE	HASIL	PERBEDAAN
1.	M. Faizin (2023)	Evaluasi Pelaksanaan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Topsis di Unit Pengelola	Metode topsis dengan pendekatan deskriptif kuantitatif	Penilain tiap tiap lajur pengujian. Misalnya pada lajur <i>dhrove thru in</i> , mekanis, identifikasi melalui metode TOPSIS dan evaluasi kapabilitas tenaga penguji berkala kendaraan bermotor serta Standar fasilitas prasarana.	Pada jurnal tersebut, memberikan nilai per tahapannya dengan metode TOPSIS, untuk penelitian penulis ini, menghasilkan tingkat kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan aturan yang berlaku juga menentukan kualitas pelayanan yang berasal dari konsumen dengan metode <i>servqual</i>

NO	PENULIS & TAHUN	JUDUL	METODE	HASIL	PERBEDAAN
		Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung DKI Jakarta		https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/article/view/34180	
2.	Ayu Indah, dkk (2022)	Efektivitas Pelayanan Upt Pengujian Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Kabupaten Bengkalis	Metode penelitian kualitatif	Pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT PKB Kabupaten Bengkalis secara umum sudah baik, namun efektivitasnya belum optimal karena kekurangan Sumber Daya Manusia. Kebutuhan SDM di UPT ini sangat vital, terutama tenaga penguji kendaraan bermotor wajib uji. UPT PKB Kabupaten Bengkalis membutuhkan tenaga penguji dari tingkat 1 hingga tingkat 5.	Pada jurnal tersebut menyimpulkan ke-efektifitasan pengujian yang dinyatakan sudah efektif namun hanya terkendala pada kurangnya sumber daya manusia dan tidak ada kerja sama dengan satpol pp untuk kendaraan wajib uji. Sedangkan penelitian penulis menghasilkan tingkat kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan aturan yang berlaku juga menentukan kualitas pelayanan baik

NO	PENULIS & TAHUN	JUDUL	METODE	HASIL	PERBEDAAN
				https://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/1303	dari segi kehandalan, ketanggapan, jaminan dan segi lainnya yang didapat melalui penilaian konsumen dengan metode <i>servqual</i>
3.	Lion Luthfi Berliansyah (2022)	Evaluasi Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Madiun	Metode penelitian kualitatif	Di Kabupaten Madiun, evaluasi pengujian kendaraan bermotor menunjukkan hasil yang baik dan inovasi seperti drive-thru. Namun, ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan, seperti kekurangan tenaga kerja pegawai, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tahapan 12 pengujian, masalah dalam menerapkan sistem baru dan aplikasi, dan kekurangan UPTD pengujian lain.	Pada jurnal tersebut, disimpulkan bahwa pengujian telah memenuhi target namun pengujiannya belum memenuhi target efisiensi, efektivitas dan ketepatan, yang dimana terkhusus pada jumlah SDM dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tahapannya melebihi waktu SOP. Di sisi lain penelitian penulis menghasilkan tingkat kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan aturan yang berlaku juga menentukan kualitas

NO	PENULIS & TAHUN	JUDUL	METODE	HASIL	PERBEDAAN
				http://eprints.ipdn.ac.id/8897/1/LI ON%20LUTHFI%20BERLIANS YAH_29.0952_EVALUASI%20P ELAKSANAAN%20PENGUJIA N%20KENDARAAN%20BERM OTOR%20DI%20KABUPATEN %20MADIUN.pdf	pelayanan baik dari segi kehandalan, ketanggapan, jaminan dan segi lainnya yang didapat melalui penilaian konsumen dengan metode <i>servqual</i>
4.	Mucholis Arief Arakian, dkk (2018)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Dinas	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	UPTD PKB Kota Sorong masih kurang <i>responsif</i> pada melakukan uji kelayakan kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh beberapa masalah, seperti minimnya pengetahuan masyarakat mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor dan lamanya durasi pengujian, yang mengganggu pekerjaan pemilik kendaraan.	Pada penelitian tersebut, menghasilkan kesimpulan berupa beberapa aspek yang dijadikan bahan evaluasi adalah responsivitas, responsibilitas, transparasi, dan produktivitas yang mana hasil kesimpulannya berdasarkan kualitatif bukan perhitungan. Di sisi lain penelitian penulis menghasilkan tingkat kesesuaian antara

NO	PENULIS & TAHUN	JUDUL	METODE	HASIL	PERBEDAAN
		Perhubungan Kota Sorong		https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/gi/article/view/680	pelaksanaan di lapangan dengan aturan yang berlaku juga menentukan kualitas pelayanan baik dari segi kehandalan, ketanggapan, jaminan dan segi lainnya yang didapat melalui penilaian konsumen dengan metode <i>servqual</i>