

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH LAUT**

**Ade Hernanda<sup>1</sup>, Decky Kuncoro<sup>2</sup>, Junaidy<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 19120469

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 1104048501

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 1102088702

## **ABSTRAK**

Ade Hernanda, NPM.19120469, 2023 “Analisis Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Pada Upt. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut”.

Bimbingan Bapak Decky Kuncoro, S.IP., MI.IP Sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy M,Ikom M.AB selaku Co-Pembimbing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, cara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Wawancara, Serta Dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut yang terdiri dari 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Hardiyansyah 2018:43) yaitu dimensi Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Namun Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Laut masih dianggap belum memenuhi kualitas dari indikator Tangible (berwujud) ditinjau dari segi ketersediaan sarana dan prasarana pada Kantor Dinas Perhubungan khususnya pada PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) yakni adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, ketersediaan kursi dan gedung pengujian kendaraan bermotor yang masih harus ditingkatkan kebersihannya sedangkan dari segi Assurance (jaminan) yakni belum pasti adanya jaminan waktu yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan. Faktor Penghambat beberapa alat yang harus dilakukan pengecekan dan perbaikan serta gedung pengujian kendaraan yang tidak memadai sehingga petugas kesulitan dalam menyelesaikan pengujian kendaraan bermotor dengan tepat waktu, hingga mengakibatkan antri yang lama bagi pengunjung atau masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Bambang Istianto, (2011). *Demokrasi Biroraksi*. Jakarta. Mitra Wacana Media.

Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Grava Media.

Ismail Nurdin, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia

Kamaraddin, Dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media

Moenir, A.S, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.

Nur Arif Nugraha (2020). *Pelayanan publik..* Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis

Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L.P, (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

### Dokumen

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang "Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik".

PM No 33 Tahun 2018, (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. *Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor*, 1-100.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang "Lalu Lintas dan Angkutan Jalan".